

Viaggiare sicuri e investire nei collaboratori

Viaggiare con i mezzi pubblici in Svizzera è generalmente sicuro. Purtroppo, però, anche nel nostro paese le aggressioni e gli atti di violenza sono in continuo aumento. Particolarmente esposto a questi attacchi è il personale, presente sui mezzi pubblici per consigliare e assistere individualmente i clienti e garantire la sicurezza del servizio pubblico elvetico a qualsiasi ora del giorno e della notte. Le segnalazioni dei media e dei nostri membri rispecchiano una situazione tutt'altro che calma e tranquilla: attacchi e aggressioni sono all'ordine del giorno. A differenza della sicurezza tecnica, regolamentata da norme e competenze di controllo ben definite, quella del personale e dei viaggiatori necessita ancora di ingenti investimenti. I collaboratori che sanno infondere un positivo senso di sicurezza tra i viaggiatori contribuiscono ad aumentarla anche in tutto il settore. Dal canto suo, transfair non tollera alcun tipo di violenza nei confronti del personale dei trasporti pubblici.

Grazie a misure di prevenzione adeguate, una gestione dei casi sistematica e un'assistenza ben definita, intendiamo creare una catena di sicurezza all'insegna del motto "viaggiare sicuri". transfair rivendica dal settore e da tutte le imprese di trasporto l'elaborazione di provvedimenti appropriati per tutte le categorie di personale interessate; tutto questo in collaborazione con le parti sociali e i viaggiatori.

Misure a titolo preventivo:

- affrontare il tema della sicurezza durante gli apprendistati e le seconde formazioni nell'ambito dei trasporti pubblici;
- svolgere periodici corsi di aggiornamento per la gestione di situazioni critiche (esercitazioni per i casi di emergenza, comportamento e modo di reagire, deescalation);
- fare chiarezza sugli schemi di notifica e sugli interlocutori competenti;
- aumentare l'impiego di risorse umane e di personale di sicurezza nei luoghi a rischio;
- rilevare periodicamente il senso di sicurezza dei collaboratori nel quadro del sondaggio svolto tra gli associati e della valutazione del personale;
- ampliare le competenze del personale addetto alla sicurezza e soprattutto della polizia dei trasporti;
- una cultura aziendale orientata all'essere umano che viene vissuta in tal senso anche dai superiori e che infonde sicurezza e sostegno ai collaboratori;
- affrontare il tema "viaggiare sicuri" con i viaggiatori.

Misure nei casi concreti e ulteriore modo di procedere:

- ripartire in modo chiaro i ruoli in cooperazione con i colleghi, la polizia dei trasporti, la polizia, i vigili del fuoco e la sanità;
- gestire i casi in maniera sistematica ed efficiente, senza svantaggiare i collaboratori;

- grazie a processi semplici e chiari, assistere il personale in maniera efficace durante e dopo l'accaduto e reinserirlo in azienda;
- sfruttare transfair come consulente e parte risolutiva lungo tutta la catena di sicurezza.