

2.14. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΣΧΕΔΙΟΥ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ ΜΕ ΠΡΑΞΕΙΣ ΒΙΑΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ



SEMTA Transports Publics Urbains Amiénois (Εταιρεία Αστικών Συγκοινωνιών της Αμιένης)

45 rue Dejean
F-80040 Amiens Cedex 1
Τηλ. (33) 322 91 64 68

ASMIS Service Interentreprises de Santé au travail de la Somme (Ένωση για τις Ιατρικές Υπηρεσίες της Somme)

77 rue Debaussaux
F-80001 Amiens Cedex 1

Πληροφορίες: Δρ Yves Helbecque, ιατρός της εταιρείας, και κυρία
Pascale Gombert, ψυχοθεραπεύτρια
Τηλ. (33) 322 54 58 00
E-mail: y.helbecque@asmis.net

Θέμα

Παροχή ενός συστήματος αστικών συγκοινωνιών που καλύπτει 16 διαδρομές και μετέφερε 14 500 000 επιβάτες το 2001, με 335 υπαλλήλους.

Πρόβλημα

Το προσωπικό που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες της εταιρείας υφίσταται τη βία τρίτων. Πρόκειται κυρίως για βιαιότητες εναντίον διάφορων ατόμων (προφορικές και σωματικές επιθέσεις), αλλά και για την πρόκληση υλικών ζημιών (σπάσιμο παραθύρων). Τέτοιου είδους βιαιότητες προκαλούν επιδείνωση των συνθηκών εργασίας και δημιουργούν ένα μόνιμο κλίμα

έντασης για το ενδιαφερόμενο προσωπικό.

Λύση

Η εφαρμογή ενός σχεδίου πρόληψης κινδύνων που συνδέονται με πράξεις βίας τρίτων προσώπων περιλαμβάνει τα εξής:

- διάθεση ανθρώπινων και υλικών πόρων, όπως εκτίθενται στη σύμβαση σε επίπεδο επιχείρησης της 4ης Μαρτίου 1999: «Accord sur la sécurité des personnes et des matériels à la SEMTA Transports Publics Urbains Amiénois» (Συμφωνία για την ασφάλεια του προσωπικού και των υλικών της SEMTA, Εταιρείας Αστικών Δημοσίων Συγκοινωνιών της Αμιένης).
- υποστήριξη σε περίπτωση επίθεσης ή εκδήλωσης σοβαρών επεισοδίων στα οποία συμμετείχαν εργαζόμενοι της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένης της παροχής νομικής βοήθειας και συμβουλών.
- ανάληψη δράσης της εταιρείας με την προασιακή αρχή της Αμιένης: η εταιρεία συμμετέχει στην επιτροπή επαγρύπνησης από κοινού με διάφορους εταίρους (η πόλη της Αμιένης και η μητροπολιτική της αρχή, η εθνική και δημοτική αστυνομία, οι δικαστικές αρχές, οι χορηγοί κοινωνικών πρωτοβουλιών, οι εκπαιδευτικές αρχές, ένας ψυχοθεραπευτής κλπ.).
- στενή συνεργασία με εκλεγμένους αντιπροσώπους του προσωπικού και τα μέλη του Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) (επιτροπή για την υγεία και ασφάλεια και τις συνθήκες εργασίας). Προετοιμάζεται μια στατιστική τριμηνιαία επιθεώρηση, η οποία περιλαμβάνει λεπτομερείς καταγγελίες επιθέσεων εναντίον υπαλλήλων και πρόκλησης υλικών ζημιών. Γίνεται μια λεπτομερής παρουσίαση των νέων μέτρων πρόληψης και ασφάλειας.
- διαφανή επικοινωνία με όλο το προσωπικό της εταιρείας, το οποίο ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο για επεισόδια που εκδηλώνονται στο δίκτυο, μέσω της μετάδοσης ραδιοφωνικών μηνυμάτων και της αναγραφής πληροφοριών στους πίνακες ανακοινώσεων. Συγχρόνως, μια αναφορά του επεισοδίου αποστέλλεται στις αρμόδιες δημόσιες αρχές.



Αποτελέσματα

Από το 2002 τα θετικά αποτελέσματα των προληπτικών μέτρων που υιοθετήθηκαν άρχισαν να είναι εμφανή, τόσο από την άποψη του αριθμού επιθέσεων που σημειώθηκαν όσο και από την άποψη της συχνότητας θρυμματισμού των παραθύρων. Αυτά τα προληπτικά μέτρα για την εξάλειψη των κινδύνων που σχετίζονται με βίαιες πράξεις τρίτων αφορούν συγκεκριμένα τα εξής:

- ενίσχυση των ομάδων επιθεώρησης με την τοποθέτηση βοηθών των ελεγκτών εισιτηρίων.
- σταδιακή τοποθέτηση τηλεοράσεων κλειστού κυκλώματος σε όλα τα λεωφορεία.
- διενέργεια αυστηρών ελέγχων σε περιοχές στις οποίες υπάρχει κίνδυνος εκσφενδόνισης πετρών, από το συντονιστή για θέματα ασφάλειας και τους



υπεύθυνους παρέμβασης που εξοικειώνονται με τις περιοχές αυτές και συναντιούνται με μέλη των συλλόγων τους· πρόσφατα, συμμετείχαν σε μια «εβδομάδα κατά της επιθετικότητας»·

- μεγαλύτερη συμμετοχή των δικαστικών αρχών για την επιτάχυνση της εκδίκασης υποθέσεων και τη διευκόλυνση όλων των σταδίων της δικαστικής δώξης που ακολουθεί μια συστηματική υποβολή καταγγελίας.

Το παρόν σχέδιο για την πρόληψη κινδύνων που συνδέονται με βιαιότητες τρίτων στους κόλπους αυτής της εταιρείας αστικών συγκοινωνιών παρουσιάστηκε ως παράδειγμα ορθής πρακτικής σε

άλλους φορείς. Αναφορές σε εκθέσεις και συζητήσεις σε φόρουμ:

Το κόστος καλύπτει τα εξής:

- ανθρώπινους πόρους: συμπεριλαμβανομένων 18 υπεύθυνων παρέμβασης σε ολόκληρο το δίκτυο, ενός υπεύθυνου για την πρόληψη της βίας οι ευθύνες του οποίου επεκτείνονται και στα σχολεία, εξωτερικών υπεύθυνων κατάρτισης για την αντιμετώπιση του άγχους και των προβληματικών καταστάσεων και ενός ψυχοθεραπευτή επιφορτισμένου με την ψυχολογική παρακολούθηση·
- πόρους για μια ταχεία παρέμβαση: π.χ. η ραδιοτηλεφωνία, η τεχνολογία εντοπισμού στίγματος GPS για τον εντοπισμό οχημάτων, η εγκατάσταση τηλεοράσεων κλειστού κυκλώματος σε λεωφορεία και η τοποθέτηση στοιχείων στη θέση του οδηγού-εισπράκτορα (προστατευτική επένδυση στα πλάγια παράθυρα των λεωφορείων και προστατευτικοί θάλαμοι για τους οδηγούς που τους χωρίζουν από το κοινό).

Τα οφέλη μπορούν να απεικονιστούν με βάση τους κατωτέρω παράγοντες:

- έναν συλλογικό δείκτη: επί 18 μήνες, δεν υπήρξε κινητοποίηση των εργαζομένων λόγω βιαιοτήτων που προκαλούν τρίτα άτομα και της έλλειψης συνεργασίας μεταξύ των κοινωνικών εταίρων (οι κοινωνικοί εταίροι συμμετέχουν τώρα στη διαδικασία για την υπογραφή συλλογικών συμβάσεων, π.χ. για ελαστικό και μειωμένο ωράριο εργασίας)·
- έναν ατομικό δείκτη: «αυτό που άλλαξε είναι (...), οι ανησυχίες μας λαμβάνονται τώρα υπόψη».

Οι παράγοντες αυτοί καταδεικνύουν ότι ο κοινωνικός διάλογος στο εσωτερικό της εταιρείας επωφεληθήκε και από την εφαρμογή του παρόντος σχεδίου πρόληψης των κινδύνων που σχετίζονται με βιαιότητες εκ μέρους τρίτων.

Παρατηρήσεις

Οι δημόσιες συγκοινωνίες είναι ένας τομέας προτεραιότητας όσον αφορά τον περιορισμό της βίας στην εργασία. Η πρωτοβουλία αυτή καταδεικνύει ότι αποτελεσματικές εταιρικές σχέσεις μπορούν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση της βίας στην εργασία, συμπεριλαμβανομένων καινοτόμων δράσεων που επεκτείνονται σε τοπικά σχολεία. Οι κοινωνικοί εταίροι και οι εργαζόμενοι συνέβαλαν ενεργά στην αναζήτηση λύσεων, με οφέλη ευρύτερα από εκείνο της βελτιωμένης ασφάλειας. Οι εργασιακές σχέσεις βελτιώθηκαν επίσης.