

# Recomendaciones

de los interlocutores sociales europeos a los representantes de la dirección y sindicatos de las empresas de transporte público locales de la unión europea



Comité de diálogo social sectorial europeo  
de la ruta  
Grupo de trabajo transporte público local

## Inseguridad y sentimiento de inseguridad en el transporte público local

Traducido del texto auténtico francés

Las presentes recomendaciones son el resultado del trabajo de un grupo de expertos paritarios de tres representantes de empresarios y de tres representantes de sindicatos<sup>1</sup> que, con el apoyo financiero de la Unión Europea, han llevado a cabo en el año 2002 un estudio sobre el tema entre representantes de la dirección y de los sindicatos de las empresas de transporte público de las cinco ciudades europeas siguientes: Amberes, Barcelona, Berlín, Estocolmo, Valenciennes.

Los representantes de la dirección y de los sindicatos de las empresas de las ciudades siguientes: Copenhague, Londres, París, Turín, también han sido auditadas sobre el mismo tema en una reunión especial del grupo de trabajo transporte público local del Comité de Diálogo Social Europeo de la Ruta, el 28 de octubre de 2002.

El grupo de expertos paritario ha publicado un informe sobre los estudios llevados a cabo en las cinco ciudades visitadas.

También ha publicado un informe de síntesis que describe las buenas prácticas en materia de :

- prevención ;
- represión ;
- reparación

observadas en las ciudades analizadas relativas a :

- vandalismo ;
- incivildades ;
- hurtos ;
- agresiones ;

<sup>1</sup> Por parte de los empresarios : Sres. Dekindt, Turrini y Sra. Vasarainen. Por parte sindical : Sres. Beauvalet, Coolbrandt, Heimlich.

El texto de las presentes recomendaciones no se refiere explícitamente a las buenas prácticas observadas en dichas ciudades y mencionadas en los informes de los estudios y el informe de síntesis.

Las partes firmantes de las presentes recomendaciones invitan no obstante a los destinatarios de las presentes recomendaciones a referirse a las mismas, dado que dichas buenas prácticas pueden serles de ayuda, respetando sus especificidades

sociales, económicas y legales locales, de cara al diálogo :

- social,
- con las autoridades legales y
- la sociedad civil.

Las partes firmantes se dirigen al Parlamento Europeo solicitando su apoyo y ayuda, mediante su acción y medios propios, para poder alcanzar los objetivos de las presentes recomendaciones.

## Recomendaciones de los interlocutores sociales europeos

Considerando que el desarrollo de la inseguridad y del sentimiento de inseguridad en el sector del transporte público conduce a comprometer las dos libertades fundamentales siguientes :

- la libertad de trabajar en condiciones de seguridad física y psicológica satisfactorias
- la libertad de movilidad y de acceso a los servicios del entorno urbano.

Los interlocutores sociales europeos estiman que su mantenimiento o su restablecimiento dependerá de la implicación, de la acción y del compromiso de los siguientes actores :

- los interlocutores sociales de las empresas ;
- las autoridades competentes (autoridades locales de transportes; policía; justicia)
- los usuarios del transporte

Las presentes recomendaciones tienen como objetivo favorecer el desarrollo del diálogo social en las empresas, en la medida en que, entre la Dirección de las empresas y los representantes de los trabajadores, el diálogo social es el medio más adaptado para transmitir que entre dichas partes tiene que existir :

- convergencia de intereses ;
- confianza ;
- transparencia,

como condiciones previas para la lucha contra el desarrollo de la inseguridad y del sentimiento de inseguridad en las empresas de transporte público local.

Los interlocutores sociales europeos consideran que la firma de acuerdos adaptados y evolutivos entre interlocutores sociales es necesaria, siempre que sea posible y en función de :

- la reglamentación nacional o local en vigor ;
- la importancia de los problemas existentes en materia de vandalismo, incivildades, hurtos, agresiones ;
- la importancia de garantizar la seguridad en el trabajo y la calidad del servicio de cara a los usuarios del transporte público.

Los interlocutores sociales europeos proponen por consiguiente las siguientes directrices para el diálogo social en el seno de las empresas.

La recogida de información es la primera etapa necesaria para valorar la naturaleza y la importancia de los problemas.

Los interlocutores sociales deben por lo tanto asegurarse de la debida implantación de una herramienta adaptada, dotada de las características esenciales para un uso fácil, eficaz y aceptable por ambas partes.

Fácil significa que debe poder ser utilizada por el conjunto de los operadores, sea cual sea su nivel de formación inicial ;

Eficaz significa que debe permitir identificar claramente la naturaleza de los problemas y permitir encontrar soluciones ad hoc ;

Aceptable significa que las informaciones recogidas deben tener como único objetivo restablecer la seguridad y el sentimiento de seguridad (garantizando entre otras cosas la confidencialidad de las informaciones recogidas) y ser económicamente aceptables para la empresa.

En base a todas esas informaciones, los interlocutores sociales deben encontrar los medios más adaptados en materia de :

- recursos humanos (formación, mediación, comunicación, por ejemplo);
- tecnologías (videovigilancia, alarmas discretas, adaptación de los puestos de trabajo, ...);
- organización (de los servicios en función de las zonas atendidas, horas del día y, en caso de problemas, de emergencia);
- reparación (física, material, psicológica, por ejemplo).

Los interlocutores sociales europeos consideran asimismo que dicho diálogo social en las empresas debe plantearse como objetivo garantizar el equilibrio entre dispositivos tecnológicos y medios humanos. Los primeros al servicio de los segundos, para mejorar la calidad del y en el trabajo.

Los interlocutores sociales europeos consideran asimismo que cuando existe transferencia de buenas prácticas debe realizarse teniendo en cuenta el tamaño de las ciudades y de las empresas. Las necesidades y soluciones pudiendo variar en función de dichos elementos.

Los interlocutores sociales europeos consideran finalmente que los acuerdos sociales en las empresas son una clave esencial para el desarrollo del diálogo civil :

- de cara a las autoridades legales en materia de :
  - financiación, cuando los medios propios de la empresa no resultan suficientes ;
  - de represión que, por definición, es competencia de las instituciones policiales y judiciales. No obstante, los interlocutores sociales consideran que la represión de los actos delictivos debe ser "proporcionada", es decir pensada en función del siguiente triple objetivo : no dejar que se cree entre las víctimas un sentimiento de abandono ; ni dejar que se cree entre los delincuentes el sentimiento de sentirse objeto de una injusticia social ; restablecer en el delincuente el sentido del deber cívico, evitando así el riesgo de reincidencia.
- de cara a las asociaciones, usuarios del transporte público, ONGs, y demás representantes de la sociedad civil competentes, en materia por ejemplo de :
  - reparación y ayuda a las víctimas (para el personal de las empresas o usuarios)
  - educación cívica ;
  - de mediación social .

Con el fin de garantizar la complementariedad y el éxito entre el diálogo social y el diálogo civil, los interlocutores sociales europeos consideran que las empresas, las autoridades legales y los diferentes órganos representativos de la sociedad civil deben esforzarse en comunicarse e informarse permanentemente en base, en la medida de lo posible, a acuerdos específicos de cooperación, precisando la naturaleza y el alcance de dichas cooperaciones.

Los interlocutores sociales europeos se dirigirán directamente al Parlamento Europeo para formularle sus deseos en lo que respecta al papel de los interlocutores externos de las empresas, tales como las autoridades organizadoras del transporte, policiales y judiciales.

UITP-EuroTeam  
rue Sainte-Marie 6  
B-1080 Brussels  
Belgium

Tel.: + 32 2 663 66 30  
euroteam@uitp.com  
www.uitp.com/eupolicy



ETF  
Rue du Midi, 165  
BE-1000 Bruxelles  
Belgium

Tel. : +32 2 285 46 67  
Fax : +32 2 285 08 17



Recomendaciones de los interlocutores sociales europeos firmadas en Nápoles, el 13 de noviembre de 2003, por:

Comité «Union Européenne» de l'Union Internationale des Transports Publics (Comité « UE » de l'UITP):

Roberto Cavalieri, Président

Comité de Liaison Transport de Passagers de l'International Road transport Union (IRU):  
Steen Bungaard, Président du Comité de Liaison Transports de Passagers

European Transport's worker's Federation (ETF):  
Sabine Trier, responsable pour le rail et le transport urbain

*Les présentes recommandations sont soutenues par :*

Centre Européen des Entreprises à participation Publique et des entreprises d'intérêt économique général (CEEP)

Ralf Resch, par délégation du Secrétaire Général du CEEP

Communauté Européenne du Rail (CER)  
Jean-Paul R. Preumont, Conseiller en politique sociale