

La grande conferenza dei quadri 2021

Anche quest'anno, il tema dominante della grande conferenza dei quadri è stato il coronavirus. I partecipanti hanno ripercorso un anno difficile e hanno esaminato le sfide future.

🕒 18.01.2021 | 🔄 11.02.2021 | Testo: Aron Gfrörer, Katharina Balande | Foto: Anouk Ilg

A causa della pandemia, la grande conferenza dei quadri si è svolta in formato digitale anche quest'anno. Chi non ha potuto seguire l'evento in diretta può rivedere la [registrazione qui](#).

Inizio di una galleria d'immagini

Un anno senza precedenti: Vincent Ducrot traccia un bilancio

Il 2020 è stato un anno ricco di sfide per le FFS, che si sono ritrovate a fronteggiare tre cambiamenti d'orario, il completamento di grandi progetti come la galleria di base del Monte Ceneri, l'introduzione dell'obbligo della mascherina sui trasporti pubblici, l'istituzione di piani di protezione, il crollo della domanda e le conseguenti grandi perdite finanziarie. Vincent Ducrot traccia un bilancio dell'anno appena trascorso.

- Dopo un buon inizio d'anno, nella primavera 2020 la domanda è crollata di circa l'80%.
- L'introduzione dell'home office per circa 13 000 collaboratori, la mancanza di contatti sociali e le nuove sfide organizzative hanno complicato ancora di più la situazione.
- Le FFS hanno registrato perdite finanziarie per circa 600 milioni di franchi. I dati esatti saranno resi noti dal Gruppo in occasione della conferenza stampa per la presentazione del bilancio del 15 marzo 2021. Una cosa comunque è chiara: occorre risparmiare e aumentare l'efficienza.

Vincent Ducrot mette in luce anche gli aspetti positivi dicendosi soddisfatto:

- Nel 2020 l'obiettivo della puntualità è stato superato del 2,1%. «La crisi del coronavirus ha sicuramente contribuito, ma non sarebbe comunque stato possibile senza l'ottima collaborazione interdivisionale.»
- Anche la soddisfazione dei clienti e l'immagine hanno ottenuto risultati molto positivi.
- Lo stesso si è riscontrato sul fronte della motivazione del personale e della sicurezza. «Per me è essenziale avere collaboratori motivati. Questo ha un'influenza positiva sui clienti.»

Vincent Ducrot sottolinea come questi ottimi risultati siano merito di tutti i collaboratori e del loro straordinario impegno.

Inizio di una galleria d'immagini

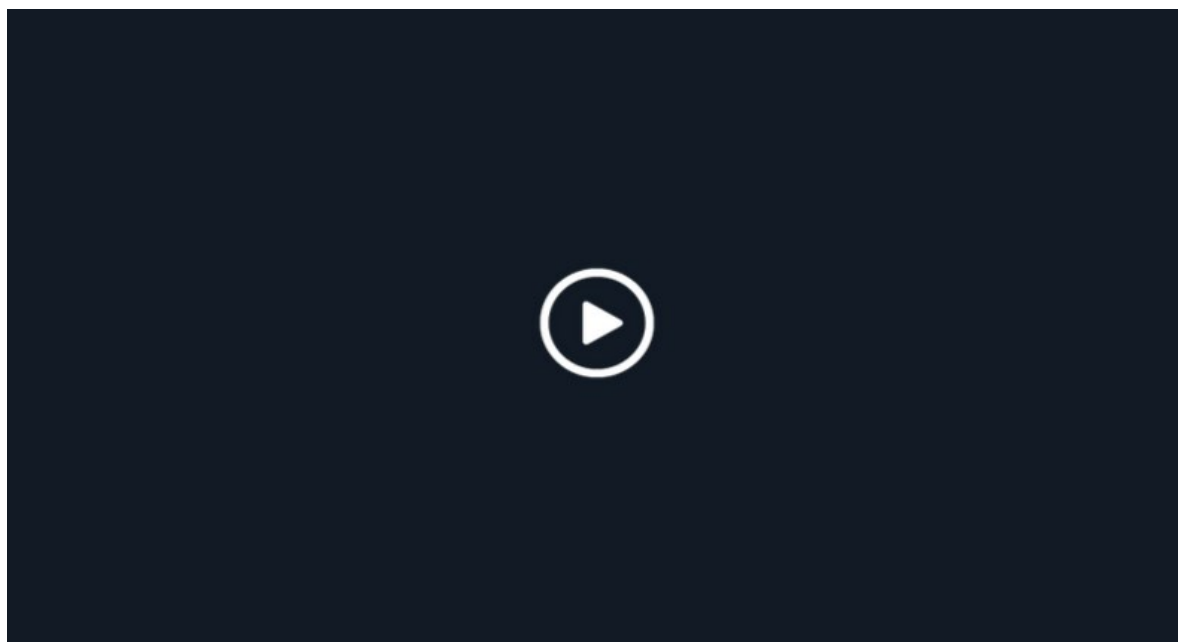
Retrospektiva 2020: il bilancio di Monika Ribar

L'anno appena trascorso è stato segnato dalla pandemia anche per la presidente del Consiglio d'amministrazione, che esprime a tutti i collaboratori i suoi più sentiti ringraziamenti: «I collaboratori hanno fatto sforzi straordinari in questa situazione particolare. Tutti hanno unito le forze verso obiettivi comuni.» Oltre alla pandemia, il Consiglio d'amministrazione ha affrontato anche altri temi importanti come il cambio di CEO, la maggior concentrazione sull'attività di base e la riorganizzazione della divisione Viaggiatori. Per Monika Ribar il cambio di CEO è stata una delle «decisioni più importanti» del suo mandato di presidente del Consiglio d'amministrazione.

«È stata ed è tuttora una situazione eccezionale.»

Monika Ribar

Come hanno vissuto il 2020 i collaboratori delle FFS? Nel video qualche risposta.



Scansiona questo QR Code per guardare il video online.

I partecipanti alla conferenza dei quadri virtuale hanno risposto alla domanda: «Finora le FFS come hanno gestito la crisi del coronavirus?» La maggior parte dei riscontri è stata positiva: circa il 30% degli intervistati ha dato una valutazione eccellente mentre approssimativamente il 60% si è detto piuttosto soddisfatto. Solo il 5% ha giudicato mediocre la gestione e meno dell'1% ha dato una valutazione insufficiente. Questo su un totale di circa 2000 persone.

Domande e risposte

I partecipanti hanno potuto porre delle domande attraverso il Social Wall. Per alcune la risposta è stata data durante la diretta streaming, mentre per le altre direttamente sul Social Wall. Domande e risposte puoi ancora leggerle sul Social Wall.

Padroneggiare la ferrovia: Peter Kummer e Töni Häne prendono posizione

Heidrun Buttler, responsabile Sicurezza e produzione, ha discusso con Toni Häne, responsabile Viaggiatori, e Peter Kummer, responsabile Infrastruttura, del concetto di «Padroneggiare la ferrovia» partendo da questa tesi provocatoria: senza cantieri e con materiale rotabile affidabile, l'esercizio ferroviario funzionerebbe senza intoppi. Peter Kummer ha detto chiaramente: «Le FFS non costruiscono per divertimento. La rete ferroviaria deve essere stabile e affidabile per i clienti oggi come in futuro. A tale scopo servono lavori di rinnovo e manutenzione.» E Toni Häne ha rimarcato: «Il materiale rotabile non è tutto. Serve anche personale sufficiente e fortunatamente sotto questo aspetto stiamo iniziando a vedere la luce in fondo al tunnel.» Le prerogative sono le stesse per tutti e tre: solo insieme e con una buona collaborazione è possibile avere una ferrovia forte.

«FFS Cargo deve diventare il cuore pulsante dell'economia. E per questo serve flessibilità.»

Désirée Baer

La crisi del coronavirus ha messo a dura prova anche FFS Cargo e ha confermato al contempo come l'azienda sia la colonna portante dell'approvvigionamento nazionale. Nel 2021 FFS Cargo si dedicherà alla ricerca di un equilibrio tra efficienza economica e politica di trasferimento del traffico. Un raggio di speranza è stato portato da SBB Cargo International, che ha rinunciato agli aiuti economici messi in atto per il coronavirus chiudendo comunque il 2020 con un risultato positivo.

L'esercizio ferroviario non può prescindere dalla digitalizzazione

Jochen Decker, responsabile IT, ha spiegato come i concetti «Padroneggiare la ferrovia» e «digitalizzazione» non siano in contrapposizione. «Abbiamo bisogno della digitalizzazione. Senza di essa non funzionerebbero, ad esempio, le centrali d'esercizio.» Urs Wälchli, responsabile Sviluppo dell'azienda, aggiunge: «Dobbiamo concentrarci su quelle innovazioni che creano un vantaggio per i clienti.» A suo avviso, le FFS sono un'azienda già molto innovativa: ora si tratta di sviluppare le valide soluzioni esistenti senza necessariamente inventare continuamente cose nuove. «Non dobbiamo essere sempre i primi e a volte può essere utile osservare.»

Inizio di una galleria d'immagini

La situazione finanziaria delle FFS è seria

Christoph Hammer, Chief Financial Officer, ha evidenziato la serietà della situazione finanziaria: «Il calo degli introiti ha causato perdite elevate, portando l'indebitamento delle FFS a circa 10,4 miliardi di franchi.» Ma ricorda anche: «Abbiamo costantemente mantenuto in funzione il traffico ferroviario e dimostrato che siamo la colonna portante del sistema svizzero dei trasporti pubblici.» Anche per Alexander Muhm, responsabile Immobili, la situazione è critica. «Nel peggiore dei casi potrebbe essere necessario un risanamento. Dobbiamo frenare questa spirale finanziaria negativa: «Ridurre i costi, sospendere o rinunciare a determinate attività e aumentare l'efficienza.»

«Quel che conta è l'esperienza dei clienti.»

Markus Jordi

Entusiasmare i clienti trasmettendo un «senso di appartenenza»

Per Markus Jordi, responsabile Human Resources, una cosa è chiara: il «senso di appartenenza» è fondamentale. «I clienti percepiscono quando collaboriamo come azienda unita e trasmettiamo all'esterno un clima positivo.» A loro non importa sapere quale reparto è responsabile di cosa. «Quello che conta è il loro punto di vista e la loro esperienza.» Sandra Eckerstorfer, responsabile ad interim di Cultura e leadership, ha avanzato qualche proposta in fatto di collaborazione: «Dobbiamo motivarci a vicenda, ispirarci e sviluppare insieme soluzioni anziché cercare i colpevoli.» Alla domanda se le numerose riorganizzazioni non danneggino questo «senso di appartenenza», Markus Jordi ha risposto con un'autocritica: «In passato abbiamo fatto troppe riorganizzazioni e troppo in fretta. E ne abbiamo pagato il prezzo.» L'obiettivo ora è riorganizzare solo se questo comporta notevoli vantaggi per i clienti.

Prospettive future: dove stiamo andando

Per Monika Ribar è chiaro che il 2021 e gli anni successivi rimarranno una grande sfida. «Dobbiamo continuare a dare il massimo e a lavorare insieme verso gli obiettivi comuni. A tale proposito è essenziale ascoltare gli altri ed essere coraggiosi», ha dichiarato Monika Ribar. E ha precisato che nei prossimi anni «Insieme per le FFS» sarà un tema centrale per il Consiglio d'amministrazione.

Anche Vincent Ducrot ha aspettative ben chiare: «Dobbiamo rimanere calmi e affrontare i problemi con tranquillità e riflessione. Occorre mantenere sempre una visione d'insieme, essere coraggiosi, prendere l'iniziativa e collaborare. E naturalmente: risparmiare, risparmiare, risparmiare.» Vincent ha concluso dicendo:

«Sono orgoglioso di ognuno di voi e impaziente di affrontare questo 2021 al vostro fianco.»

Vincent Ducrot