



Transformation numérique et dialogue social dans les transports publics urbains en Europe

Recommandations communes des partenaires sociaux européens dans les transports publics urbains FET-UITP

18-03-2021

Les partenaires sociaux européens du secteur des transports publics urbains (TPU) reconnaissent que les développements numériques et technologiques actuels ont un impact sur la société, la mobilité urbaine, ainsi que sur l'emploi et l'organisation du travail dans les sociétés de TPU. La transformation numérique dans le secteur des TPU a déjà commencé et le défi consiste à la façonner de manière proactive au profit des sociétés de TPU et de leurs employés.

Les partenaires sociaux européens dans le secteur des TPU s'engagent à façonner la transformation numérique dans les TPU en favorisant le dialogue social à tous les niveaux. Ils conviennent d'utiliser le processus de transformation numérique comme un levier pour continuer à développer une mobilité de haute qualité afin de mieux servir les clients et de renforcer le rôle central des transports publics en tant que colonne vertébrale des services de mobilité urbaine durable, conformément aux objectifs du Pacte vert pour l'Europe.

Les partenaires sociaux sont conscients de la complexité de la transformation numérique dans le secteur des transports publics urbains¹. Il y a à la fois des risques et des opportunités, et les partenaires sociaux dans le secteur des TPU s'accordent à dire que la transformation numérique dans le secteur des TPU doit être basée sur un principe de transition juste avec l'objectif d'assurer à la fois l'avenir des sociétés et de l'emploi tout en prévenant tout effet négatif sur l'emploi et les conditions de travail. Les stratégies doivent garantir que tant la société que les travailleurs bénéficient de l'introduction des technologies numériques. Par exemple, par de meilleures conditions de travail, de nouvelles opportunités d'emploi de qualité dans les sociétés de TPU, l'innovation, l'augmentation de la productivité et une part des gains de productivité, la continuité des activités et l'employabilité.

Dans le même temps, les partenaires sociaux européens s'accordent à dire qu'un personnel bien qualifié ainsi que des règles et des processus transparents, inclusifs et clairs, qui ont été convenus conjointement par les sociétés de TPU et les représentants des travailleurs, sont essentiels pour ce processus de transformation.

¹ <https://www.etf-europe.org/digital-transformation-and-social-dialogue-in-urban-public-transport/> - <https://www.uitp.org/publications/digital-transformation-and-social-dialogue-in-urban-public-transport/>

Les partenaires sociaux européens dans le secteur des TPU recommandent les principes et objectifs suivants pour façonner la transformation numérique dans l'intérêt mutuel de toutes les parties concernées :

1. Une approche inclusive et participative de la transformation numérique

Une approche véritablement inclusive et participative devrait constituer la base du changement numérique dans les sociétés de TPU. Il est important de s'assurer de la participation active de tous les employés et de leurs représentants dès le début afin de réaliser le plein potentiel des processus d'innovation.

L'adoption d'une telle approche participative augmentera les connaissances, la compréhension et la motivation des participants et contribuera à diminuer les craintes des employés. Le processus ne doit pas être hâtif ou perturbateur, et doit prendre en compte tout impact social potentiel ou les conséquences qu'il peut avoir.

Les différentes étapes proposées du processus ont été décrites dans l'accord-cadre intersectoriel des partenaires sociaux européens² et englobent :

1. Exploration et préparation conjointes
2. Cartographie et analyse conjointes
3. Examen conjoint de la situation et adoption de stratégies de transformation numérique
4. Adoption de mesures/actions appropriées
5. Contrôle conjoint régulier, suivi et évaluation de l'apprentissage

Les sociétés de TPU et les représentants des travailleurs devraient élaborer une stratégie numérique commune, dont les objectifs et la mise en œuvre devraient être inclusifs et non discriminatoires. En effet, toutes les mesures accompagnant la transformation numérique doivent être introduites de manière à éviter toute discrimination à l'encontre des travailleurs sur la base du genre, de l'âge, du sexe ou de toute autre caractéristique personnelle et des tendances en matière d'égalité.

2. Garantir la sécurité de l'emploi et les compétences dans le cadre de la transformation numérique

Assurer la sécurité d'emploi future est dans l'intérêt mutuel des travailleurs dans le secteur des TPU et des sociétés de TPU, qui bénéficient de l'expérience et des compétences de la main-d'œuvre. La numérisation devrait entraîner des changements substantiels dans les profils d'emploi ; certains profils d'emploi pourraient être supprimés tandis que de nouveaux rôles seraient créés. Il est donc essentiel que les sociétés de TPU renouvellent et améliorent les compétences de leur personnel, afin

² <https://www.businesseurope.eu/publications/european-social-partners-framework-agreement-digitalisation> ou <https://resourcecentre.etuc.org/agreement/framework-agreement-digitalisation>, pages 6/7

que les bons ensembles de compétences soient en place au moment où la transformation numérique s'installe.

La mise en place des bonnes conditions-cadres pour soutenir l'employabilité des travailleurs en améliorant les compétences individuelles est un défi essentiel pour la direction. Cependant, elle suppose également que les employés soient motivés pour apprendre et soient ouverts aux changements nécessaires pour travailler efficacement avec les nouvelles technologies.

L'analyse et les outils suivants sont pertinents pour assurer la réussite de la requalification et du perfectionnement de la main-d'œuvre. Ils doivent être mis à disposition par le biais d'une approche conjointe entre les syndicats et la direction au niveau national, régional ou local :

- l'impact sur l'emploi des investissements dans les technologies de numérisation et d'automatisation ;
- l'impact de la numérisation et de l'automatisation sur les profils professionnels existants ;
- si de nouvelles professions et/ou de nouveaux profils d'emploi vont apparaître ;
- les compétences existantes dans la société ;
- les besoins futurs en compétences suite aux investissements dans la numérisation ;
- l'établissement de plans de compétences et de programmes de formation pour « l'apprentissage tout au long de la vie »,
- l'anticipation et la lutte en temps utile contre les risques potentiels pour les individus ou les groupes de travailleurs.

Les sociétés offriront à tous les employés, actuels et nouveaux, la possibilité de participer à des programmes de formation continue (internes ou externes) pour le recyclage, le perfectionnement et la reconversion. Cela permettra aux employés de développer de nouvelles compétences et d'améliorer leur employabilité tout en leur permettant de s'adapter aux nouvelles technologies ainsi qu'à l'évolution des tâches professionnelles. Toutefois, comme indiqué dans la déclaration conjointe UITP/FET sur l'enseignement et la formation professionnels (EFP) pour les conducteurs (8 avril 2014),³ les partenaires sociaux européens sont d'avis qu'en général, l'investissement dans la formation initiale et continue devrait être supporté par les employeurs. Les partenaires sociaux dans le secteur des TPU souhaitent également souligner que la formation professionnelle et l'apprentissage tout au long de la vie constituent un acte de responsabilité sociétale, qui aura un impact sur l'emploi local et régional et devrait être soutenu par des fonds publics. En conséquence, un dialogue avec les autorités nationales, régionales et locales doit être mis en place pour élaborer les schémas de financement ou de cofinancement public nécessaires.

³ Communiqué de presse : <https://www.etf-europe.org/etf-and-uitp-unite-to-promote-the-continuous-training-of-professional-bus-drivers-in-urban-public-transport/> -
Texte intégral : <https://cms.uitp.org/wp/wp-content/uploads/2021/01/The-implication-application-and-further-development-of-the-vocational-training-directive-200359EC.pdf>

3. Utiliser la transformation numérique pour améliorer les conditions de travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Les partenaires sociaux européens conviennent que les nouvelles technologies numériques devraient être déployées de manière à donner la priorité à la fourniture d'un service de haute qualité orienté vers le client et à l'amélioration des conditions de travail tout en permettant la recherche d'opportunités d'emploi durables et sûres.

La numérisation peut améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et offrir des conditions de travail et d'emploi plus attrayantes pour les employés. Par exemple, la numérisation et l'automatisation peuvent réduire les travaux physiquement pénibles, "sales" ou monotones et, par conséquent, offrir davantage de possibilités aux femmes et aux autres groupes sous-représentés dans les TUP.

Cependant, l'utilisation d'outils numériques et de dispositifs de travail présente également des risques pour la santé et la sécurité au travail, augmentant le potentiel de stress et de risques psychosociaux pour les employés. Par exemple, à travers :

- une surcharge d'informations et de distractions (par exemple, des systèmes d'aide à la conduite mal conçus) ;
- une augmentation de l'intensité du travail et de la charge de travail ;
- une disponibilité permanente en dehors des heures de travail habituelles, ce qui brouille la vie privée et la vie professionnelle.

L'employeur a le devoir de garantir la santé et la sécurité des travailleurs dans tous les aspects liés au travail. À mesure que la transformation numérique des sociétés de TPU progresse et que la variété des outils numériques et des dispositifs de travail augmente, les politiques de santé et de sécurité devraient donner la priorité à la préservation de la santé mentale et à la lutte contre le stress lié au travail. Il convient d'appliquer des processus réguliers d'évaluation des risques et d'introduire une politique de prévention proactive, conformément au cadre réglementaire existant.

Une culture de travail préventive avec des règles et des procédures claires et transparentes est essentielle. Celles-ci doivent être convenues conjointement par la direction et les représentants des travailleurs pour le temps de travail et l'organisation du travail, y compris la gestion du temps et la protection de la santé. Le droit de se déconnecter et de ne pas être joignable en dehors des heures de travail, accompagné d'une culture de non culpabilité, sont des éléments indispensables d'un tel accord.

En outre, garantir le contrôle des humains sur les machines et l'IA est essentiel à mesure que l'automatisation de certaines fonctions opérationnelles et l'utilisation des technologies d'intelligence artificielle augmentent et deviennent courantes dans les sociétés de TPU, par exemple dans l'exploitation (trains et bus sans conducteur, répartition automatisée), la maintenance (maintenance conditionnelle et prédictive, stock à commande automatique) ou les services à la clientèle (informations prédictives sur les passagers, chat bots, services marketing).

Les sociétés et les syndicats doivent reconnaître et traiter « la tension potentielle entre le respect de l'autonomie humaine, la prévention des dommages, l'équité et l'explicabilité des décisions.⁴ »

4. Garantir la protection des données, la vie privée et la dignité

Les informations sensibles et la vie privée des employés et des passagers doivent rester protégées. Le cadre réglementaire respectif doit être appliqué.

Dans le même temps, l'objectif de chaque technologie déployée dans les sociétés de TPU et la collecte de données doivent être clairement définis. Les outils numériques ont le potentiel d'accroître considérablement la sécurité et la sûreté des réseaux de TPU, au bénéfice des utilisateurs et des travailleurs. Ils peuvent favoriser la conduite écologique et améliorer le service à la clientèle en offrant des informations en temps réel.

Mais ils peuvent également présenter un risque d'atteinte à la dignité de l'être humain, notamment en raison du potentiel accru de surveillance personnelle. Cela pourrait avoir un effet négatif sur les conditions de travail et le bien-être au travail.

Les partenaires sociaux européens conviennent que la protection des données sensibles des employés doit faire l'objet d'une attention particulière. La collecte de données et l'utilisation de systèmes de surveillance (par exemple, des caméras à l'intérieur des gares et des véhicules) doivent être totalement transparentes.

Un tel arrangement devrait faire l'objet de négociations collectives entre la direction et les syndicats et les représentants des travailleurs. L'objectif doit être clairement défini et communiqué. En particulier, la collecte des données qui peuvent être utilisées pour le suivi personnel des performances et du comportement doit être spécifiée entre les partenaires sociaux. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins.

Mise en œuvre des recommandations conjointes et activités de suivi

Ces recommandations conjointes (RC) font partie du programme de travail des partenaires sociaux européens dans le secteur des TPU, l'UITP et la FET.

Les parties signataires s'engagent à diffuser les RC auprès de leurs membres et à promouvoir la mise en œuvre et l'application des RC.

Les membres des parties signataires sont encouragés à s'informer mutuellement au niveau du secteur et/ou de la société sur les RC au niveau européen sur « la transformation numérique et le dialogue social dans le secteur des TPU » et à établir un dialogue au niveau approprié, conformément aux recommandations. Ils seront interrogés par leur organisation européenne sur les mesures et initiatives prises un an après la signature des RC.

⁴ <https://www.businesseurope.eu/publications/european-social-partners-framework-agreement-digitalisation> ou <https://resourcecentre.etuc.org/agreement/framework-agreement-digitalisation>, page 11

Les partenaires sociaux européens rédigeront un rapport trois ans après la signature et réviseront les RC si nécessaire. À cette fin, ils peuvent envisager un projet commun.
