



## **Transizione Digitale e Dialogo Sociale nel Trasporto Pubblico Urbano in Europa**

### **Raccomandazioni congiunte delle parti sociali europee nel Trasporto Pubblico Urbano ETF-UITP**

18-03-2021

Le parti sociali europee del settore del Trasporto Pubblico Urbano (TPU) convengono che gli attuali sviluppi digitali e tecnologici esercitano un impatto sulla società, sulla mobilità urbana, nonché sull'occupazione e sull'organizzazione del lavoro nelle aziende del TPU. La transizione digitale nel settore del TPU è già iniziata e la sfida è plasmare proattivamente tale evoluzione a vantaggio delle aziende del TPU e dei loro dipendenti.

Le parti sociali europee del settore del TPU si impegnano a plasmare la transizione digitale del TPU promuovendo il dialogo sociale a tutti i livelli. Convengono di utilizzare il processo di transizione digitale come leva per sviluppare ulteriormente una mobilità di alta qualità al servizio dei clienti e rafforzare il ruolo centrale del trasporto pubblico come spina dorsale per servizi di mobilità urbana sostenibile in linea con gli obiettivi del Green Deal europeo.

Le parti sociali sono consapevoli della complessità della transizione digitale nel settore del trasporto pubblico urbano<sup>1</sup>. Sono presenti sia rischi sia opportunità e le parti sociali del settore del TPU concordano sul fatto che la transizione digitale del TPU deve essere imperniata su un principio di transizione equa, con l'obiettivo di garantire congiuntamente il futuro delle aziende e dell'occupazione, aggirando tutti i possibili effetti negativi sull'occupazione e sulle condizioni di lavoro. Le strategie dovrebbero essere volte a garantire che aziende e lavoratori beneficino dell'introduzione delle tecnologie digitali. Ad esempio, attraverso migliori condizioni di lavoro, nuove opportunità di lavoro di qualità nelle aziende del TPU, innovazione, incremento della produttività e una partecipazione agli utili legati all'aumento di produttività, continuità aziendale e occupabilità.

Allo stesso tempo, le parti sociali europee concordano sul fatto che sia la qualificazione che la trasparenza del personale, inclusi norme e processi trasparenti, che sono stati congiuntamente concordati dalle aziende del TPU e dai rappresentanti dei lavoratori, risultano essenziali per tale processo di transizione.

Le parti sociali europee del settore del TPU raccomandano i seguenti principi e obiettivi per plasmare la transizione digitale a reciproco vantaggio di tutte le parti coinvolte:

---

<sup>1</sup> <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/>

## **1. Approccio inclusivo e partecipativo alla transizione digitale**

Un approccio concretamente inclusivo e partecipativo dovrebbe costituire il fondamento della transizione digitale all'interno delle aziende del settore del TPU. È imprescindibile garantire fin dall'inizio la partecipazione attiva di tutti i dipendenti e dei loro rappresentanti al fine di realizzare il pieno potenziale dei processi di innovazione.

L'adozione di tale approccio partecipativo accrescerà la conoscenza, la comprensione e la motivazione dei partecipanti e contribuirà a ridurre i timori dei dipendenti. Il processo non dovrebbe svolgersi in modo affrettato o dirompente e dovrebbe inoltre prendere in considerazione qualsiasi potenziale impatto sociale e le sue possibili conseguenze.

Le diverse fasi del processo proposte sono state descritte nell'Accordo Quadro delle Parti Sociali Europee a livello intersettoriale (cross-sector European Social Partner Framework Agreement<sup>2</sup>) e includono:

1. Indagine e preparazione congiunte
2. Mappatura e analisi congiunte
3. Panoramica congiunta della situazione e adozione di strategie in materia di transizione digitale
4. Adozione di misure/iniziative appropriate
5. Monitoraggio, follow-up e valutazione dell'apprendimento costanti e congiunti

Le aziende del TPU e i rappresentanti dei lavoratori dovrebbero sviluppare una strategia digitale congiunta, i cui obiettivi e la cui attuazione dovrebbero essere inclusivi e non discriminatori. In effetti, tutte le misure che affiancano la transizione digitale devono essere introdotte in modo da prevenire e contrastare le discriminazioni nei confronti dei lavoratori fondate su genere, età, orientamento sessuale o qualsiasi altra caratteristica personale e tendenza in materia di eguaglianza.

## **2. Garanzia di sicurezza del posto di lavoro e competenze nel contesto della transizione digitale**

Garantire la sicurezza futura del posto di lavoro è nell'interesse reciproco sia dei lavoratori che delle aziende appartenenti al TPU, che beneficiano dell'esperienza e delle competenze della forza lavoro. È probabile che la digitalizzazione potrà portare a cambiamenti sostanziali dei profili professionali, laddove alcuni profili professionali potrebbero essere rimossi in concomitanza con la creazione di nuovi ruoli. È quindi essenziale che le aziende del TPU riqualifichino e aggiornino professionalmente la propria forza lavoro, ossia l'adeguato patrimonio di competenze venga implementato man mano che la transizione digitale andrà a consolidarsi.

Stabilire le adeguate condizioni quadro per sostenere l'occupabilità dei lavoratori migliorando le competenze individuali è una sfida essenziale per la leadership

---

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

dirigenziale. Tuttavia, tale approccio presuppone anche che i dipendenti siano motivati ad apprendere e siano aperti ai cambiamenti necessari per operare efficacemente con le nuove tecnologie.

Le seguenti analisi e i rispettivi strumenti sono rilevanti per fornire una riqualificazione e un perfezionamento professionale efficaci della forza lavoro che dovrebbero essere messi a disposizione attraverso un approccio congiunto tra sindacati e direzione aziendale a livello nazionale, regionale o locale:

- impatto sull'occupazione degli investimenti nelle tecnologie di digitalizzazione e automazione;
- impatto della digitalizzazione e automazione sui profili professionali esistenti;
- nascita di nuove professioni e/o profili professionali alternativi;
- patrimonio di competenze esistente all'interno dell'azienda;
- requisiti di competenze future a seguito degli investimenti nel campo della digitalizzazione;
- istituzione di piani di competenze e programmi di formazione per una cultura di "apprendimento permanente";
- anticipazione tempestiva e neutralizzazione di potenziali rischi per i singoli o per i gruppi di lavoratori.

Le aziende offriranno opportunità a tutti i dipendenti in essere e ai nuovi entranti di partecipare a programmi di formazione continua (interni o esterni) per la riqualificazione, il perfezionamento delle competenze e l'aggiornamento professionale. Ciò consentirà ai dipendenti di sviluppare nuove competenze e migliorare la propria occupabilità, permettendo loro di tenere il passo con le nuove tecnologie e di modificare le mansioni lavorative. Tuttavia, come indicato nella dichiarazione congiunta UITP/ETF sull'istruzione e la formazione professionale (IFP) per i conducenti (8 aprile 2014)<sup>3</sup>, le parti sociali europee sono del parere che in generale gli investimenti nella formazione iniziale e continua debbano essere a carico dei datori di lavoro. Le parti sociali del TPU desiderano inoltre sottolineare che la formazione professionale e l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita sono un atto di responsabilità sociale, che avrà un impatto sull'occupazione locale e regionale e che dovrebbe essere sostenuto con fondi pubblici. Di conseguenza, è auspicabile attuare un dialogo con le autorità nazionali, regionali e locali al fine di sviluppare necessari finanziamenti pubblici o regimi di cofinanziamento<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Comunicato Stampa: <https://www.etf-europe.org/etf-and-uitp-unite-to-promote-the-continuous-training-of-professional-bus-drivers-in-urban-public-transport/> -

Testo integrale: <https://cms.uitp.org/wp/wp-content/uploads/2021/01/The-implication-application-and-further-development-of-the-vocational-training-directive-200359EC.pdf>

<sup>4</sup>Comunicato Stampa- <https://www.etf-europe.org/etf-and-uitp-unite-to-promote-the-continuous-training-of-professional-bus-drivers-in-urban-public-transport/> -

Testo integrale: <https://cms.uitp.org/wp/wp-content/uploads/2021/01/The-implication-application-and-further-development-of-the-vocational-training-directive-200359EC.pdf>

### **3. Usufruire della transizione digitale per migliorare le condizioni di lavoro e l'equilibrio tra vita privata e professionale**

Le parti sociali europee concordano sul fatto che le nuove tecnologie digitali dovrebbero essere impiegate in modo tale da assegnare priorità all'erogazione di un servizio di alta qualità orientato al cliente e al miglioramento delle condizioni di lavoro, consentendo allo stesso tempo il perseguimento di opportunità di lavoro sostenibili e sicure.

La digitalizzazione può migliorare l'equilibrio tra vita privata e professionale e offrire condizioni occupazionali più invoglianti per i dipendenti. Ad esempio, digitalizzazione e automazione possono ridurre il lavoro fisicamente pesante, "sporco" o monotono e quindi offrire maggiori opportunità anche alle donne e ad altri gruppi sottorappresentati nel TPU.

Tuttavia, l'uso di strumenti digitali e dispositivi di lavoro comporta anche rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro contribuendo ad incrementare per i dipendenti il potenziale di stress e i rischi psicosociali. Ad esempio, dovuto a:

- un sovraccarico di informazioni e distrazioni (ad es. sistemi di assistenza alla guida mal progettati);
- un aumento dell'intensità e del carico di lavoro;
- una permanente disponibilità al di fuori dell'orario di lavoro abituale, rendendo sempre più labili i confini tra vita privata e vita professionale.

Il datore di lavoro ha il dovere di garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori in tutti gli aspetti inerenti al lavoro. Con l'avanzare della transizione digitale nelle aziende del TPU e l'aumento della varietà di strumenti digitali e dispositivi di lavoro, le politiche in materia di salute e sicurezza dovrebbero focalizzare le priorità legate al mantenimento della salute mentale e a contrastare lo stress dovuto al lavoro. In considerazione di ciò, dovrebbero essere messi in atto regolari processi di valutazione dei rischi e dovrebbe essere introdotta una politica di prevenzione proattiva, in linea con il quadro normativo esistente.

In tal senso risulta essenziale un concetto di cultura preventiva del lavoro con regole e procedure chiare e trasparenti. Tale concetto dovrebbe essere concordato congiuntamente dalla direzione aziendale e dai rappresentanti dei lavoratori per quanto concerne l'orario lavorativo e l'organizzazione del lavoro, compresa la gestione del tempo e la prevenzione della salute. Il diritto di disconnettersi e di non essere contattabili dopo l'orario di lavoro, associato ad una cultura non colpevolizzante sono elementi indispensabili di tale accordo.

Garantire inoltre il controllo umano sulle attività di macchinari e sull'IA è fondamentale in quanto l'automazione di alcune funzioni operative e l'uso delle tecnologie di intelligenza artificiale sono in costante aumento e diventano sempre più diffusi e comuni nelle aziende del TPU, ad esempio nel contesto di operatività (treni e autobus senza conducente, spedizioni automatizzate), manutenzione (manutenzione basata

sulle condizioni e predittiva, scorte in modalità auto-ordinazione) o servizi ai clienti (informazioni predittive sui passeggeri, chatbot, servizi di marketing).

Le imprese e i sindacati dovrebbero saper riconoscere e affrontare “la potenziale tensione tra il rispetto dell'autonomia umana, la prevenzione dei danni, la correttezza e l'esplicabilità delle decisioni<sup>5</sup>”.

#### **4. Garantire la protezione dei dati, la privacy e la dignità**

Le informazioni sensibili e la privacy sia dei dipendenti che dei passeggeri devono essere protette. Il rispettivo quadro normativo adottato deve essere applicato.

Allo stesso tempo, le finalità di ciascuna tecnologia implementata nelle aziende del TPU e la raccolta dei dati devono essere chiaramente definite. Gli strumenti digitali possiedono il potenziale per aumentare significativamente il livello di sicurezza delle reti del TPU, a vantaggio sia degli utenti che dei lavoratori, supportare uno stile di guida ecologico e migliorare il servizio clienti offrendo informazioni in tempo reale.

Tali strumenti possono tuttavia aumentare il rischio di compromettere la dignità dell'essere umano dovuto in particolare al crescente potenziale di monitoraggio personale, cosa che potrebbe comportare un effetto negativo sulle condizioni di lavoro e sul livello di benessere nel luogo di lavoro.

Le parti sociali europee concordano sul fatto che sia posta particolare attenzione alla protezione dei dati sensibili dei lavoratori. La raccolta dei dati e l'uso di sistemi di sorveglianza (ad esempio telecamere all'interno di stazioni e veicoli) devono essere completamente trasparenti.

Tale accordo dovrebbe essere soggetto alla contrattazione collettiva tra la direzione aziendale e i sindacati e i rappresentanti dei lavoratori. Le finalità dovrebbero essere definite e comunicate con chiarezza. In particolare, tra le parti sociali deve essere specificata la raccolta di dati che possono essere utilizzati per il monitoraggio personale delle prestazioni e del comportamento, in quanto non deve essere utilizzata per altre finalità.

#### **Implementazione delle Raccomandazioni congiunte e attività di follow-up**

Le presenti Raccomandazioni congiunte (RC) rientrano nel programma di lavoro delle parti sociali europee TPU, UITP ed ETF.

Le parti firmatarie si impegnano a diffondere le RC tra i propri membri e a promuovere l'attuazione e l'applicazione delle stesse.

---

<sup>5</sup> <https://www.buinesseurope.eu/publications/european-social-partners-framework-agreement-digitalisation> oppure <https://resourcecentre.etuc.org/agreement/framework-agreement-digitalisation>, pagina 11

I membri delle parti firmatarie sono invitati a scambiarsi vicendevolmente informazioni a livello settoriale e/o aziendale in merito alla configurazione delle RC europee in materia di “transizione digitale e dialogo sociale nel settore del TPU” e ad instaurare un dialogo ad un livello appropriato, conformemente alle raccomandazioni. Un anno dopo la firma delle RC, i membri saranno oggetto d’indagine da parte della propria Organizzazione europea circa le misure e le iniziative adottate.

Le parti sociali europee redigeranno una relazione tre anni dopo la firma e rivedranno le RC, se del caso. A tal fine, potrà essere prevista la realizzazione di un progetto congiunto.

-----