

Public services for a better governance of capital cities: second-level bargaining, social dialogue for territorial development VS/2013/0352 is a project co-funded by the European Commission - DG Employment, Social Affairs and Inclusion

Budget Heading 04.03.03.01. Industrial relations and social dialogue

# THE DEVELOPMENT OF SOCIAL DIALOGUE

## AT TERRITORIAL LEVEL

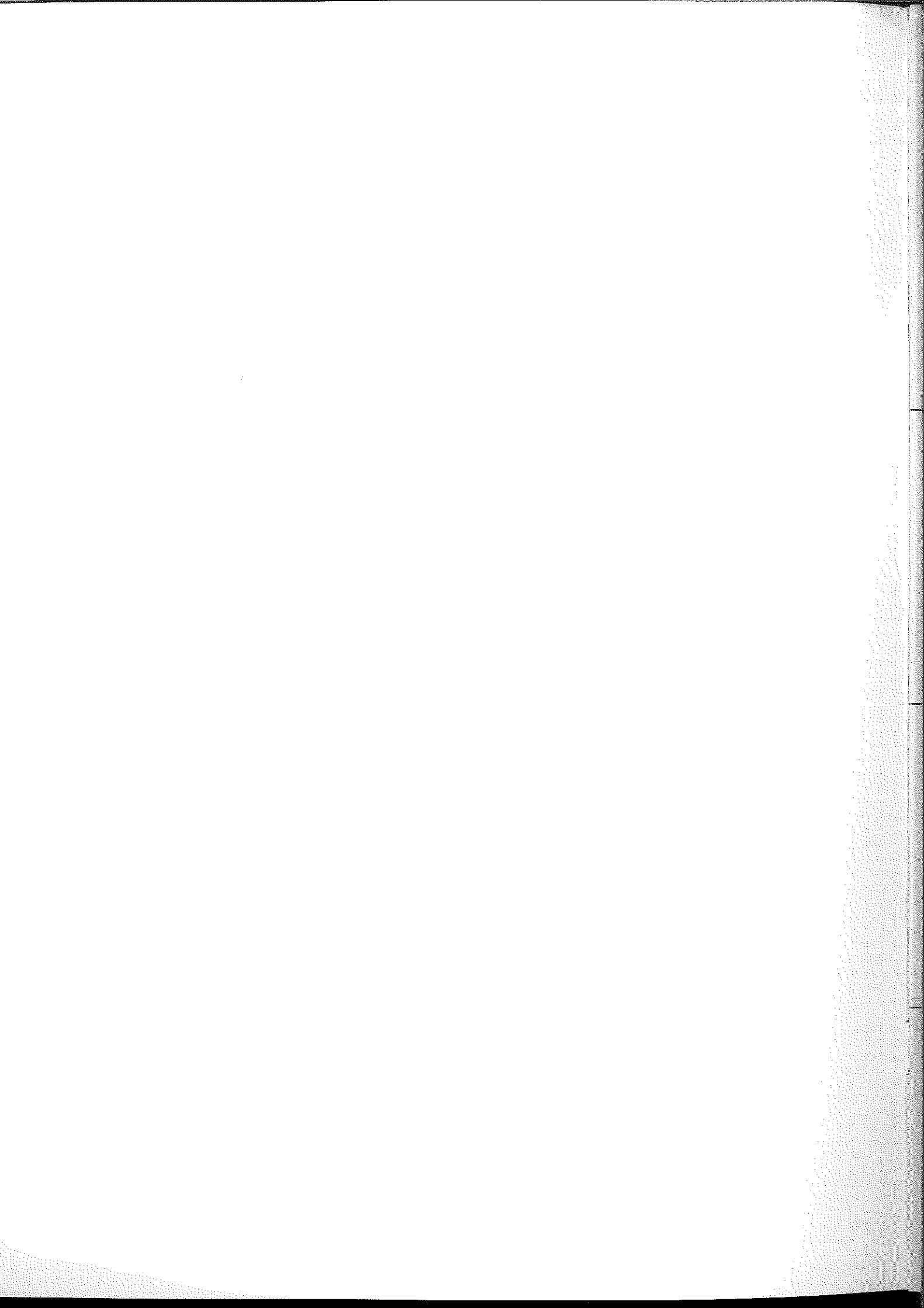


# Executive Summary

**Public services  
for a better governance of  
CAPITAL CITIES  
second level bargaining,  
SOCIAL DIALOGUE  
for territorial development  
VS/2013/0352**



With financial support from the European Union

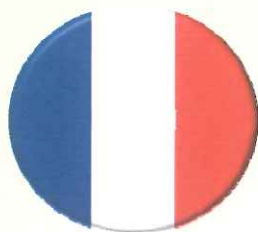




Capital cities are important places for national and foreign people. Typical characteristics include high population density, a large number of people daily travelling to and from the city, high immigration levels, traffic and many others aspects. Therefore, the living and working conditions of capital city inhabitants are more difficult than in other municipalities, and the role of social dialogue is fundamental in managing these issues.

Local public services, such as public transport, water supply and waste management, which are provided to sustain the wellbeing of each citizen and help the development of society as a whole, are one of the most important concerns of capital city administrations and social partners. Improving the quality of public services is, therefore, a key element that can make a positive contribution to sustaining local economic and social development. The quality of public services needs the support of good labour relations and social dialogue systems, which are a key component of a comprehensive network of social relationships and institutions.

Our analysis, in particular, highlights that the state of art is very different regarding local social dialogue among the five capital cities. However, there are some important common features, guidelines and key issues which should be considered in the re-launch and renewal of social dialogue at local level.



Les villes capitales constituent un centre d'attraction pour les habitants de tout le pays. Une haute densité de population, un grand nombre de personnes qui se déplacent tous les jours de et vers la ville, un niveau élevé d'immigration, de circulation et bien d'autres aspects qui sont souvent caractéristiques du rôle de ville capitale. La vie et les conditions de travail des habitants des capitales doivent, donc, affronter différents problèmes, plus grands que ceux que doivent affronter les habitants des autres villes et le rôle du dialogue social est fondamental pour gérer ces aspects.

Les services publics locaux, comme les transports publics, le système intégré de gestion des eaux et le ramassage et le traitement des déchets, fournis pour assurer le bien-être de tous et aider le développement de la société dans son entier, sont une des préoccupations majeures des collectivités locales et des partenaires sociaux. L'amélioration de la qualité des services publics constitue, donc, un élément clé susceptible de contribuer de manière positive à la durabilité de l'économie locale et au développement social. La qualité des services publics a besoin du support de bonnes relations de travail et d'un bon système de dialogue social, éléments clés du réseau des relations sociales et institutionnelles.

Un des points les plus saillants qui ressort de notre enquête sur les cinq villes capitales est leur situation très différente en matière de dialogue social. Il est possible, cependant, de mettre en évidence plusieurs aspects communs, des lignes guides et des thèmes clés, décrits ci-dessous, afin de relancer et d'améliorer le dialogue social à l'échelle locale.



Le città capitali sono centri di attrazione per gli abitanti dell'intero Paese. Un'alta densità di popolazione, un elevato numero di persone che si sposta quotidianamente da e per la città, un alto livello di immigrazione, di traffico e molti altri aspetti sono spesso peculiari al ruolo di città capitale. La vita e le condizioni di lavoro dei cittadini delle capitali, quindi, devono affrontare problemi diversi e più grandi rispetto a quelli che devono affrontare i cittadini delle altre municipalità ed il ruolo del dialogo sociale è fondamentale per gestire tali aspetti.

I servizi pubblici locali, come i trasporti pubblici, il sistema idrico integrato e la raccolta e trattamento dei rifiuti, forniti per sostenere il benessere di ogni cittadino ed aiutare lo sviluppo dell'intera società, sono una delle maggiori preoccupazioni delle amministrazioni locali e dei partner sociali. Migliorare la qualità dei servizi pubblici è, quindi, un elemento chiave che può contribuire positivamente alla sostenibilità dell'economia locale e allo sviluppo sociale. La qualità dei servizi pubblici necessita del supporto di buone relazioni di lavoro e di un buon sistema di dialogo sociale, componenti chiave della rete di relazioni sociali e istituzionali.

Quello che risalta maggiormente dalla nostra indagine è che lo stato dell'arte del dialogo sociale è molto diverso fra le cinque città capitali. Tuttavia, possono essere evidenziati alcuni aspetti comuni, linee-guida e temi-chiave, descritti qui di seguito, al fine di rilanciare e rinnovare il dialogo sociale a livello locale.





Las ciudades capitales son importantes centros de atracción económica para la población nacional y extranjera. Las características típicas que acomunan a las capitales incluyen una elevada densidad de población, desplazamientos diarios de miles de personas desde y hacia el centro ciudad, una alta concentración de población inmigrante y muchos otros aspectos. Por tanto, las condiciones de vida y de trabajo en las ciudades capitales presentan para sus habitantes mayores dificultades que en otros municipios y, en este contexto, el papel del diálogo social es fundamental para gestionar adecuadamente todas estas cuestiones.

Servicios Públicos Locales como el transporte público, el suministro de agua o la gestión de los residuos urbanos, cuya función es asegurar el bienestar de cada ciudadano y contribuir al desarrollo de la sociedad en su conjunto, son una de las principales preocupaciones de quien administra las ciudades capitales y de sus agentes sociales. Mejorar la calidad de los servicios públicos es, por tanto, un elemento clave que puede contribuir positivamente a impulsar el desarrollo económico y social de las capitales. La calidad de los servicios públicos necesita, en cualquier caso, del apoyo de buenas relaciones laborales y de sistemas de diálogo social adecuados, ya que son un componente esencial de la red comprehensiva de relaciones sociales e institucionales de una ciudad capital.

Nuestro análisis muestra que la situación actual del diálogo social es muy diferente en las cinco ciudades estudiadas. En cualquier caso, se evidencian algunos aspectos importantes y cuestiones clave que acomunan a las cinco capitales y que podrían ser tomados en consideración como punto de partida para impulsar y renovar el diálogo social a nivel local.



Οι ευρωπαϊκές πρωτεύουσες αποτελούν κέντρα προσέλκυσης όλων των κατοίκων μιας Χώρας. Υψηλή πυκνότητα πληθυσμού, μεγάλος αριθμός ατόμων που κινούνται καθημερινά από και προς τις πόλεις, μεγάλος αριθμός μεταναστών, κυκλοφοριακό και άλλες ιδιαιτερότητες χαρακτηρίζουν τον ρόλο μιας ευρωπαϊκής πρωτεύουσας. Στις συνθήκες διαβίωσης και εργασίας τους οι πολίτες που ζουν στις πρωτεύουσες αντιμετωπίζουν διαφορετικά όσο και εντονότερα προβλήματα, συγκριτικά με εκείνα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες άλλων δήμων και συνεπώς, ο ρόλος του κοινωνικού διαλόγου είναι βασικός για τον χειρισμό αυτών των ιδιαιτεροτήτων.

Οι τοπικές δημόσιες υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, όπως οι δημόσιες μεταφορές, η ύδρευση και η συλλογή και επεξεργασία των αποβλήτων, που σκοπό έχουν να συμβάλλουν στην ευημερία της κοινωνίας, αποτελούν βασική μέριμνα των τοπικών αρχών και των κοινωνικών εταίρων. Η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών είναι, συνεπώς, στοιχείο κλειδί το οποίο μπορεί να συνεισφέρει στην υποστήριξη της τοπικής οικονομίας και της κοινωνικής ανάπτυξης. Η ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών κοινής ωφέλειας απαιτεί την ύπαρξη καλών εργασιακών σχέσεων και ενός λειτουργικού συστήματος κοινωνικού διαλόγου, που αποτελεί στοιχείο κλειδί ενός ευρέος δικτύου κοινωνικών και θεσμικών σχέσεων.

Εκείνο που αναδεικνύεται περισσότερο από την έρευνά μας είναι ότι η κατάσταση του κοινωνικού διαλόγου είναι αρκετά διαφορετική μεταξύ των πέντε ευρωπαϊκών πρωτευουσών. Ωστόσο, διαφαίνονται κάποια κοινά στοιχεία, κατευθυντήριες γραμμές και θέματα κλειδιά που περιγράφονται στη συνέχεια, με στόχο την αναθέρμανση και ανανέωση του κοινωνικού διαλόγου σε τοπικό επίπεδο.

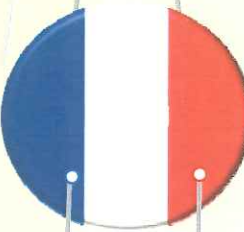




### Strengthening social dialogue at territorial level

Social dialogue can play an essential role in local development, providing benefits for employers, workers, and for the economy and society as a whole. Also strengthening the territorial dimension in EU policies seems to be crucial in boosting regional development, growth and the quality of life, including the good functioning of local public services, which are of general common interest.

A closer involvement of local and regional authorities and social partners in the coordination of economic and financial EU policies is of particular importance. Furthermore, it is also necessary to assess the impact that new legislative proposals of EU policies will have on the territory. This will facilitate the contribution of capital cities in the growth strategy of the EU.



### Le renforcement du dialogue social à l'échelle territoriale

Le dialogue social peut jouer un rôle fondamental dans le développement local, offrant des bénéfices aux employeurs, aux travailleurs et à toute l'économie et à la société dans son ensemble. En outre, le renforcement de la dimension territoriale dans les politiques apparaît crucial afin de donner une impulsion au développement régional, à la croissance et à la qualité de la vie, y compris le bon fonctionnement des services publics locaux, d'intérêt général pour la collectivité.

Une plus grande implication de la part de l'UE des autorités et des partenaires sociaux locaux et régionaux dans la coordination des politiques économiques et financières associée à une adaptation à l'échelle territoriale des nouvelles propositions législatives sont, en outre, fondamentales pour valoriser la contribution des villes capitales à la stratégie de croissance de l'UE.



### Il rafforzamento del dialogo sociale a livello territoriale

Il dialogo sociale può giocare un ruolo fondamentale nello sviluppo locale, offrendo benefici ai datori di lavoro, ai lavoratori e a tutta l'economia e la società nel loro insieme.

Appare cruciale, inoltre, il rafforzamento della dimensione territoriale nelle politiche UE al fine di stimolare lo sviluppo regionale, la crescita e la qualità della vita, ivi compreso il buon funzionamento dei servizi pubblici locali, di generale interesse della collettività. Un maggiore coinvolgimento da parte dell'UE delle autorità e dei partner sociali locali e regionali nel coordinamento delle politiche economiche e finanziarie insieme ad un adattamento territoriale delle nuove proposte legislative sono, inoltre, fondamentali per valorizzare il contributo delle città capitali alla strategia di crescita dell'UE.



### Reforzar el diálogo social a nivel territorial

El diálogo social puede jugar un papel esencial para el desarrollo local, aportando beneficios tanto a trabajadores y empresarios como a la economía y a la sociedad en su conjunto y por tanto debe ser potenciado.

El fortalecimiento de la dimensión territorial en las políticas de la UE parece esencial para impulsar el desarrollo regional, el crecimiento y la calidad de vida de los ciudadanos, lo que incluye también el buen funcionamiento de los servicios públicos, en cuanto servicios de interés general.

Además, la evaluación del impacto territorial de las nuevas políticas legislativas de la UE junto con la mayor consultación e implicación de las autoridades locales y regionales y de los agentes sociales en el proceso de coordinación económica europea, resulta fundamental para facilitar la contribución de las ciudades capitales a la estrategia de crecimiento de la UE.



### Η ενίσχυση του κοινωνικού διαλόγου σε τοπικό επίπεδο

Ο κοινωνικός διάλογος μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο στην τοπική ανάπτυξη, προσφέροντας οφέλη στους εργοδότες, στους εργαζομένους και σε ολόκληρη την οικονομία και την κοινωνία. Διαφαίνεται επίσης ουσιώδης η ενίσχυση της τοπικής διάστασης στις πολιτικές της ΕΕ με στόχο να δοθεί κίνητρο στην περιφερειακή ανάπτυξη, την πρόοδο και την ποιότητα ζωής, συμπεριλαμβανομένης της καλής λειτουργίας των τοπικών δημοσίων υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, γενικού ενδιαφέροντος για το κοινωνικό σύνολο.

Η μεγαλύτερη εμπλοκή εκ μέρους της ΕΕ, των αρχών και των τοπικών και περιφερειακών κοινωνικών εταίρων στον συντονισμό των οικονομικών και χρηματοοικονομικών πολιτικών μαζί με μία εδαφική προσαρμογή των νέων νομοθετικών προτάσεων, αποτελούν επίσης βασικά στοιχεία για την αξιοποίηση της συνεισφοράς των ευρωπαϊκών πρωτεύουσών στην στρατηγική ανάπτυξης της ΕΕ.





### The economic crises and the impact on public services

Europe's local and regional authorities have been hard hit by the crisis and by austerity measures, and this has led to a significant reduction in public expenditure despite the need to invest more in order to cope with high unemployment levels and social exclusion. This difficult context has had an obvious negative impact on the public services of capital cities. Furthermore, this has also had repercussions both on workers and citizens, given that they are users of essential local public services such as transport, water and waste management.

Although these events are taking place in a period of economic crisis, there is, however, the general perception that the crisis is being mainly used as an excuse to reduce rights and salaries and, in general, to reduce the role of collective bargaining.

### La crise économique et son impact sur les services publics

Les autorités locales et régionales de l'UE ont été fortement frappées par la crise et par les mesures d'austérité mises en place, visant une réduction significative des dépenses publiques malgré l'augmentation des besoins financiers pour faire face à la montée du chômage et de l'exclusion sociale

Ce contexte difficile a eu, bien évidemment, un impact négatif sur les services publics des villes capitales qui s'est répercuté aussi bien sur les travailleurs que sur les habitants, en tant qu'usagers des services publics locaux essentiels comme les transports, le système de gestion des eaux et la gestion des déchets.

Bien que les faits susmentionnés aient eu lieu pendant une période de crise économique, on a, cependant, le sentiment que la crise a surtout servi d'excuse pour réduire les droits, les salaires et, en général, la négociation collective sur la base d'un schéma politique bien précis.

### La crisi economica e l'impatto sui pubblici servizi

Le autorità locali e regionali dell'UE sono state pesantemente colpite dalla crisi e dalle misure di austerità intraprese, miranti ad una significativa riduzione della spesa pubblica nonostante l'aumento delle necessità finanziarie per far fronte alla disoccupazione e all'esclusione sociale crescenti.

Questo difficile contesto ha avuto, ovviamente, un impatto negativo sui servizi pubblici delle città capitali ripercuotendosi sia sui lavoratori sia sui cittadini, quali utenti dei servizi pubblici locali essenziali come i trasporti, il sistema idrico e la gestione dei rifiuti.

Nonostante i fatti sopra descritti abbiano avuto luogo durante un periodo di crisi economica, c'è, tuttavia, la percezione che la crisi sia stata soprattutto utilizzata come una scusante per ridurre diritti, salari e, in generale, la contrattazione collettiva sulla base di un preciso schema politico.

### La crisis económica y el impacto en los servicios públicos

En los últimos años, las autoridades locales y regionales europeas han resultado duramente golpeadas por la crisis y por las medidas de austeridad económica. Esto ha implicado una significativa reducción del gasto público a pesar de la necesidad de invertir más para combatir los efectos del desempleo y de la exclusión social. Este difícil contexto y la reducción del gasto público ha tenido obviamente un impacto negativo sobre los servicios públicos en las ciudades capitales. Además, todo ello ha tenido repercusiones tanto sobre los trabajadores como sobre los ciudadanos, en cuanto a usuarios de servicios esenciales como el transporte público, el agua o los residuos urbanos.

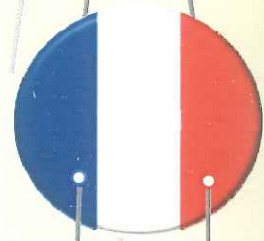
Aunque estos hechos han tenido lugar durante un periodo de crisis económica, se percibe, sin embargo, que la crisis ha sido utilizada prevalentemente como excusa para reducir derechos y salarios y, en general, para reducir el espacio de negociación colectiva, respondiendo a una precisa agenda política.

### Η οικονομική κρίση και οι επιπτώσεις της στις δημόσιες υπηρεσίες

Οι τοπικές και περιφερειακές αρχές της ΕΕ χτυπήθηκαν βαριά από την κρίση με τα μέτρα λιτότητας και αυτό οδήγησε σε σημαντική μείωση των δημοσίων δαπανών παρά την ανάγκη να επενδυθούν περισσότερα για να αντιμετωπισθούν τα υψηλά επίπεδα ανεργίας και τον κοινωνικό αποκλεισμό.

Αυτό το δύσκολο πλαίσιο είχε, ασφαλώς, αρνητική επίπτωση στις δημόσιες υπηρεσίες των ευρωπαϊκών πρωτευουσών και επηρέασε τόσο τους εργαζομένους όσο και τους πολίτες, ως χρήστες των βασικών τοπικών δημοσίων υπηρεσιών όπως είναι οι δημόσιες μεταφορές, η ύδρευση και η διαχείριση των αποβλήτων.

Παρόλο που τα προαναφερθέντα γεγονότα προκλήθηκαν σε μία περίοδο οικονομικής κρίσης, υπάρχει ωστόσο η αντίληψη ότι η κρίση χρησιμοποιήθηκε ως πρόσχημα για την ακύρωση δικαιωμάτων, την μείωση μισθών και, εν γένει, την ακύρωση της συλλογικής διαπραγμάτευσης με βάση ένα προσδιορισμένο πολιτικό σχέδιο.

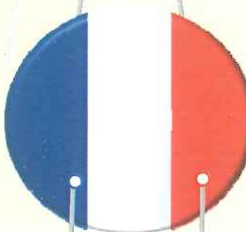




### Conflict management in local public services

Social dialogue should be a principal feature of the regulatory system of public services, and should include a comprehensive and structured system of collective bargaining and consultation, fortified by high levels of information sharing.

Successful social dialogue and procedures also have the potential to encourage good governance, to minimise the disruption of public services, to adequately face new challenges regarding work organisation (work-life balance, equal opportunities, stress related to work, etc.) and to improve the quality of public services.



### La gestion des conflits dans les services publics locaux

Le dialogue social devrait être l'une des caractéristiques principales de la gestion des services publics locaux, pour lesquels il faudrait aussi articuler un système structuré de négociation collective et de consultation et un niveau élevé de partage des informations.

Des processus de dialogue social bien structurés et de succès pourraient renforcer et encourager de bonnes politiques publiques locales, minimiser la dégradation du service public, affronter convenablement les nouvelles thématiques de l'organisation du travail (temps de vie et de travail, égalité des chances, stress lié au travail, etc.) et améliorer la qualité des services publics.



### La gestione dei conflitti nei servizi pubblici locali

Il dialogo sociale dovrebbe essere una delle principali caratteristiche della gestione dei servizi pubblici locali, per i quali andrebbero anche articolati un sistema strutturato di contrattazione collettiva e di consultazione e un alto livello di condivisione delle informazioni.

Processi di dialogo sociale ben strutturati e di successo possono potenziare ed incoraggiare buone politiche locali, minimizzare il degrado del servizio pubblico, affrontare adeguatamente le nuove tematiche dell'organizzazione del lavoro (tempi di vita e di lavoro, pari opportunità, stress da lavoro correlato, ecc.) e migliorare la qualità dei servizi pubblici.



### Gestión del conflicto en los servicios públicos locales

El diálogo social debería ser una prioridad principal en la gestión de los servicios públicos locales e debería incluir un sistema estructurado y comprehensivo de negociación colectiva y de consulta, fortalecido por la presencia de un elevado nivel de intercambio de información.

Los buenos sistemas de diálogo social tienen también el potencial de minimizar la interrupción de los servicios públicos en caso de conflicto, de mejorar la buena gobernanza de los mismos, de afrontar adecuadamente los nuevos desafíos relativos a la organización del trabajo (igualdad de oportunidades, equilibrio vida-trabajo, estrés vinculado al trabajo, etc.) y de mejorar la calidad de los servicios públicos.



### Η διαχείριση των συγκρούσεων στις τοπικές δημόσιες υπηρεσίες

Ο κοινωνικός διάλογος θα έπρεπε να αποτελέσει ένα από τα κύρια χαρακτηριστικά της διαχείρισης των τοπικών δημοσίων υπηρεσιών, με την διάρθρωση ενός δομημένου συστήματος συλλογικής διαπραγμάτευσης και διαβούλευσης, ενισχυμένο από υψηλά επίπεδα ανταλλαγής πληροφοριών.

Ο επιτυχημένος και καλά δομημένος κοινωνικός διάλογος και διαδικασίες μπορούν να ενισχύσουν και να ενθαρρύνουν καλές πολιτικές σε τοπικό επίπεδο, να ελαχιστοποιήσουν την υποβάθμιση των δημοσίων υπηρεσιών, να αντιμετωπίσουν με επάρκεια τα νέα θέματα οργάνωσης της εργασίας (ισορροπία του προσωπικού χρόνου και του χρόνου εργασίας, ίσες ευκαιρίες, εργασιακό στρες κ.λπ.) και ποιοτική βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών.





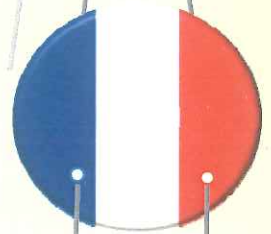
### Major challenges in local public service collective bargaining

Due to the current economic crisis, collective bargaining and social dialogue in the three analysed services have recently concentrated, above all, on the safeguard of the workplace and the purchasing power of citizens, omitting other matters that may affect the improvement of living and working conditions. Nevertheless, other matters are of crucial importance and should be included in collective bargaining such as security, work-life balance, work stress-related issues related to shifts, antisocial working hours, etc.



### Principaux changements de la négociation collective dans les services publics locaux

À cause de la crise économique actuelle, les thèmes traités par la négociation collective et par le dialogue social dans les trois services publics analysés se sont concentrés principalement sur la sauvegarde du poste de travail et du pouvoir d'achat des citoyens, omettant d'autres matières qui pourraient contribuer à l'amélioration des conditions de vie et de travail. Il serait donc crucial de relancer, au sein de la négociation collective, des thèmes comme la sécurité, l'équilibre des temps de vie et de travail, le stress lié au travail, les horaires de travail antisociaux, etc.



### Principali cambiamenti della contrattazione collettiva nei servizi pubblici locali

A causa dell'attuale crisi economica, i temi trattati dalla contrattazione collettiva e dal dialogo sociale nei tre servizi pubblici locali analizzati sono stati soprattutto concentrati sulla salvaguardia del posto di lavoro e del potere d'acquisto dei cittadini, omettendo altre materie che potrebbero contribuire al miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro. Sarebbe cruciale, quindi, rilanciare, nella contrattazione collettiva, temi quali la sicurezza, l'equilibrio dei tempi di vita e di lavoro, lo stress da lavoro correlato, orari di lavoro anti sociali, ecc.



### Principales desafíos de la negociación colectiva en los servicios públicos locales

Durante la actual crisis económica, la negociación colectiva y el diálogo social en los tres servicios públicos analizados se han concentrado, sobre todo, en la salvaguardia del puesto de trabajo y del poder adquisitivo de los trabajadores, dejando de lado cuestiones relativas a la mejora de las condiciones de vida y de trabajo. Cuestiones como la seguridad, el equilibrio vida-trabajo, la organización del trabajo, horario y turnos son de enorme importancia y por tanto no deberían ser desatendidos en la negociación colectiva.



Μείζονα προβλήματα στην συλλογική διαπραγμάτευση στις τοπικές δημόσιες υπηρεσίες. Εξαιτίας της τρέχουσας οικονομικής κρίσης, τα θέματα που βρίσκονται επί τάπητος της συλλογικής διαπραγμάτευσης και του κοινωνικού διαλόγου στις τρεις τοπικές δημόσιες υπηρεσίες κοινής ωφέλειας που αναλύθηκαν αφορούσαν ειδικά στην διαφύλαξη των θέσεων εργασίας και της αγοραστικής δύναμης των πολιτών, παραλείποντας άλλα θέματα τα οποία ενδεχομένως συνεισφέρουν στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης και εργασίας. Ωστόσο θα ήταν ζωτικής σημασίας να συμπεριληφθούν στην συλλογική διαπραγμάτευση θέματα όπως η ασφάλεια, η ισοροπία του προσωπικού χρόνου και του χρόνου εργασίας, το εργασιακό στρες, αντι-κοινωνικά ωράρια εργασίας, κ.λπ.

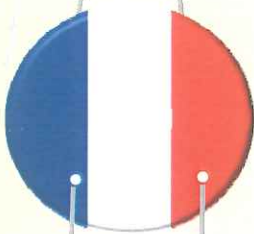






### Changes in the management of local public services: privatisation of public services and impact on social dialogue

In recent years, public services have changed considerably in capital cities: most public services, formerly supplied by public-owned companies, are now in the hands of private sector companies which operate under public tenders. Free-market policies have consequently led to the fragmentation of the sectors here analysed. Different private suppliers have been involved and this, obviously, has influenced both social dialogue and collective bargaining. In fact, there has been a proliferation of different contracts with different terms and conditions within the same sector. Furthermore, privatisation, in many cases, has led to the exclusion of social agents, hindering and even preventing their participation at different levels.



### Changements dans la gestion des services publics locaux : privatisation des services publics et son impact sur le dialogue social

Au cours de ces dernières années les services publics des villes capitales ont subi de profondes transformations: bien des services, administrés précédemment par des entreprises publiques, sont, maintenant, aux mains de compagnies privées, qui exercent leurs activités sur la base de marchés publics. Les politiques de libéralisation ont eu comme conséquence, avant tout, la fragmentation de la gestion des services en de nombreuses petites entreprises, conditionnant ainsi le dialogue social mais aussi la négociation collective. Les contrats collectifs sont devenus plus nombreux et prévoient des termes et des conditions différents, ce qui entraîne une différence de traitement entre travailleurs du même secteur d'activité. Dans de nombreux cas, la privatisation a, en outre, porté à des processus d'exclusion des agents sociaux, en entravant, et même en empêchant, la participation à différents niveaux.



### Cambiamenti nella gestione dei servizi pubblici locali: privatizzazione dei servizi pubblici e impatto sul dialogo sociale

Negli ultimi anni i servizi pubblici delle città capitali sono stati profondamente trasformati: molti servizi, precedentemente gestiti da imprese pubbliche, sono, ora, nelle mani di compagnie private, che operano sulla base di appalti pubblici. Le politiche di liberalizzazione hanno avuto come conseguenza, innanzitutto, la frammentazione della gestione dei servizi in tante piccole imprese, influenzando sia il dialogo sociale sia la contrattazione collettiva. I contratti collettivi sono diventati più numerosi e prevedono termini e condizioni differenti creando una disparità di trattamento fra lavoratori del medesimo settore di attività.

La privatizzazione, in molti casi, ha, inoltre, portato a processi di esclusione degli agenti sociali, ostacolando e, addirittura, impedendone la partecipazione a vari livelli.



### Cambios en la gestión de los servicios públicos locales: la privatización de los servicios y su impacto en el diálogo social

En los últimos años, los modelos de gestión de los servicios públicos han cambiado considerablemente en las ciudades capitales: algunos de los servicios, precedentemente garantizados por empresas públicas en régimen de monopolio, están ahora en manos de empresas del sector privado a las que se les adjudica el servicio mediante concursos públicos. En algunas ciudades, esta transformación ha conllevado, además, la fragmentación de los sectores analizados en distintas empresas gestoras de un determinado servicio, con una consecuente proliferación de convenios colectivos con condiciones, en ocasiones, muy diferentes. Esto, obviamente, ha influenciado tanto la práctica del diálogo social como de la negociación colectiva en dichos sectores.

Además, la privatización de los servicios, en muchos casos, ha provocado la exclusión de los agentes sociales, obstaculizando e incluso impidiendo su participación a distintos niveles.



### Αλλαγές στην διαχείριση των τοπικών δημοσίων υπηρεσιών κοινής ωφέλειας: ιδιωτικοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών και επιπτώσεις στον κοινωνικό διάλογο

Τα τελευταία χρόνια οι δημόσιες υπηρεσίες των ευρωπαϊκών πρωτευουσών μεταμορφώθηκαν βαθιά: πολλές υπηρεσίες, οι οποίες αρχικά είχαν δημόσιο χαρακτήρα, βρίσκονται σήμερα στα χέρια ιδιωτικών επιχειρήσεων που λειτουργούν στην βάση δημοσίων διαγωνισμών.

Οι πολιτικές απελευθέρωσης είχαν ως επακόλουθο πρώτα απ' όλα τον κατακερματισμό της διαχείρισης των υπηρεσιών σε πολλές μικρές επιχειρήσεις, επηρεάζοντας είτε τον κοινωνικό διάλογο είτε την συλλογική διαπραγμάτευση. Οι συλλογικές συμβάσεις έγιναν πολύ περισσότερες και προβλέπουν διαφορετικούς όρους και προθεσμίες δημιουργώντας ανισότητα στη μεταχείριση μεταξύ των εργαζομένων του ίδιου τομέα. Η ιδιωτικοποίηση, σε πολλές περιπτώσεις, οδήγησε σε αποκλεισμό των κοινωνικών παραγόντων, εμποδίζοντάς τους και αποτρέποντάς ακόμα την συμμετοχή σε διάφορα επίπεδα.





### Quality of public services and key role of social partners

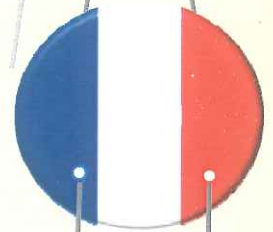
The improvement of service quality (for instance, because of the extension of the running hours of the service) which has a positive impact on users, may have a negative impact on employee working conditions when not adequately negotiated and managed with social partners. In this context, social dialogue is crucial when discussing future changes of the services and in order to guarantee new and fair provisions regarding the management of anti-social working hours, psycho-social risks due to shift work, work holidays, work-life balance, etc. Enhancing regional social dialogue and the essential role played by trade unions, both as a social agent and as a representative organisation, are therefore key elements for the governance and successful planning and functioning of local public services.



### La qualité des services publics et le rôle clé des acteurs sociaux

L'amélioration de la qualité du service (par exemple, l'extension des heures de fourniture du service) a un impact positif sur les usagers mais peut avoir une répercussion négative sur les conditions de travail des salariés si elle n'est pas discutée et gérée convenablement avec les partenaires sociaux. Dans ce cadre, le dialogue social joue un rôle crucial pour la gestion des changements futurs des services et pour prévoir de nouvelles dispositions en matière d'horaires de travail usants et de risques psychologiques et sociaux liés aux journées de travail, de congés, d'équilibre vie-travail, etc.

La relance du dialogue social régional et du rôle central des syndicats, aussi bien comme agents sociaux que comme organisations de représentation, est, donc, un élément clé pour les politiques locales et pour une planification des services publics locaux et leur bon fonctionnement.



### La qualità dei servizi pubblici e ruolo-chiave degli attori sociali

Il miglioramento della qualità del servizio (ad esempio l'estensione delle ore di erogazione del servizio) ha un impatto positivo sugli utenti ma può avere una ripercussione negativa sulle condizioni di lavoro dei dipendenti se non adeguatamente discusso e gestito con i partner sociali. In questo ambito, il dialogo sociale svolge un ruolo cruciale per la gestione dei cambiamenti futuri dei servizi e per prevedere nuove disposizioni in materia di orari di lavoro logoranti e rischi psico-sociali dei turni di lavoro, ferie, equilibrio vita-lavoro, ecc.

Il rilancio del dialogo sociale regionale e del ruolo centrale dei sindacati, sia come agenti sociali sia come organizzazioni di rappresentanza, è, quindi, un elemento chiave per le politiche locali e per una positiva pianificazione dei servizi pubblici locali ed il loro buon funzionamento.



### La calidad de los servicios públicos y el rol clave de los agentes sociales

La mejora de la calidad de un servicio público (por ejemplo, por la ampliación de horario del servicio), que tiene un impacto positivo sobre los usuarios, podría tener un impacto negativo sobre los trabajadores del servicio si estos cambios no fueran adecuadamente gestionados y negociados con los agentes sociales. El diálogo social es crucial a la hora de discutir cambios futuros en los servicios públicos con el fin de garantizar condiciones adecuadas para los trabajadores en relación con el horario de trabajo, los turnos, riesgos psicosociales, el equilibrio vida y trabajo, las festividades, etc.

Potenciar el diálogo social regional y el rol esencial que juegan los sindicatos como agente social y como organización representativa son, por tanto, elementos clave para garantizar la gobernanza, la planificación y el buen funcionamiento de los servicios públicos locales en las ciudades capitales.

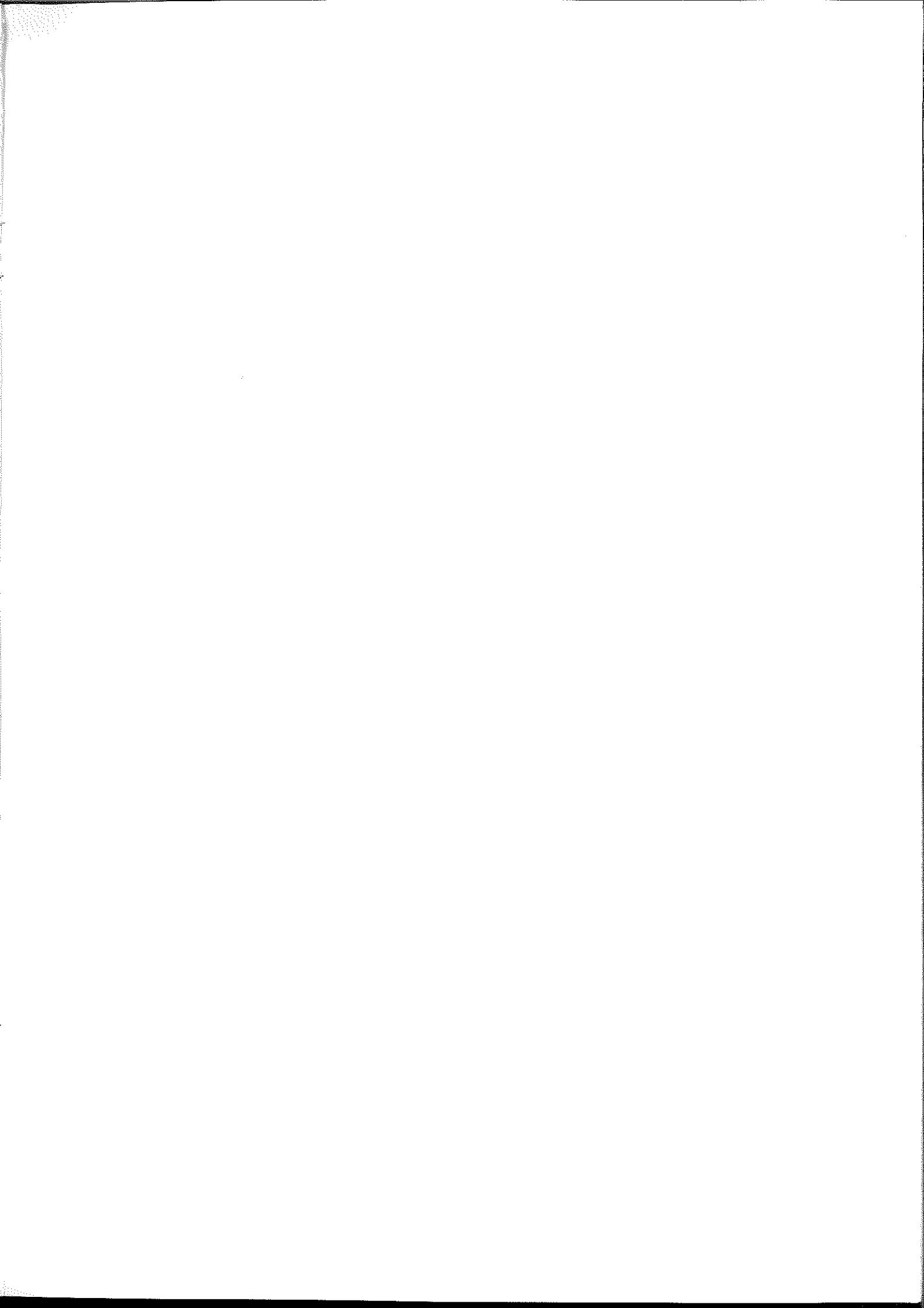


### Η ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών και ο ρόλος κλειδί των κοινωνικών εταίρων

Η βελτίωση της ποιότητας της υπηρεσίας (π.χ. η επέκταση των ωρών παροχής μιας υπηρεσίας) έχει θετική επίπτωση στους χρήστες, όμως μπορεί να έχει και αρνητική αντανάκλαση στις συνθήκες εργασίας των υπαλλήλων εφόσον δεν συζητηθεί κατάλληλα με τους κοινωνικούς εταίρους. Σ' αυτό το πλαίσιο, ο κοινωνικός διάλογος παίζει καθοριστικό ρόλο στη διαχείριση των μελλοντικών αλλαγών των υπηρεσιών και στην πρόβλεψη νέων διατάξεων για θέματα εξουθενωτικών ωραρίων εργασίας και ψυχο-κοινωνικών κινδύνων στις βάρδιες εργασίας, άδειες, ισορροπία ζωής-εργασίας, κλπ.

Η αναθέρμανση του τοπικού κοινωνικού διαλόγου και του κεντρικού ρόλου των συνδικάτων, είτε ως κοινωνικοί παράγοντες είτε ως οργανώσεις εκπροσώπησης είναι, συνεπώς, ένα στοιχείο κλειδί για τις τοπικές πολιτικές και για τον θετικό προγραμματισμό των τοπικών δημοσίων υπηρεσιών κοινής ωφέλειας και την καλή τους λειτουργία.





## Partners

CESOS Srl Impresa Sociale (Rome)

EKA ERGATOYPALLILIKO KENTRO ATHINAS (Athens)

SERTUC Trades Union Congress Southern and Eastern Regional Council (London)

UGT Madrid Union General de Trabajadores de Madrid (Madrid)

URIF UNSA Union Régional Ilede France Union Nationale des Syndicats Autonomes (Paris).

## Supporters

ETUC – European Trade Union Confederation

CISL UST ROMA CAPITALE E RIETI

## the partnership



## supporters



**CESOS**  
srl Impresa Sociale

Via del Viminale, 43 - 00184

Roma

Tel. +39.06.84242070

Fax. +39 06.85355360

cesos@cisl.it - info@cesos.org

cesos.org



With financial support from the European Union

Graphic concept per il Cesos  
Manuela Mansueti