

# 50<sup>E</sup> RÉUNION DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX RESPONSABLES DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Brdo, 28-29 mai 2008

Atelier multisectoriel sur la violence des tiers du 14 mars 2008 à Bruxelles

## Compte rendu conjoint EUPAN/TUNED

### 1. Historique

Les partenaires sociaux européens – BUSINESSEUROPE, UEAPME, CEEP et CES – ont signé, le 26 avril 2007, un Accord-cadre intersectoriel sur le harcèlement et la violence au travail.

Cet accord condamne la violence et le harcèlement au travail et rappelle aux employeurs qu'ils ont le devoir de protéger les travailleurs conformément aux législations nationale et européenne.

Il vise à sensibiliser les employeurs, les travailleurs et leurs représentants à tous les niveaux par le biais d'un cadre axé sur l'action et destiné à identifier, prévenir et gérer le harcèlement et la violence au travail.

Il engage les membres des signataires, dont les 6 administrations centrales affiliées au CEEP, à mettre l'accord en œuvre avant avril 2010, conformément aux réglementations du travail en vigueur dans les États membres de l'Union européenne, dans les pays candidats et les pays non membres de l'Union européenne de l'Espace économique européen.

L'accord portant "*selon le cas*" sur la violence des tiers au travail, les partenaires sociaux les plus touchés au premier chef par ce problème ont pris l'initiative d'étudier de manière plus approfondie sa nature spécifique. Il s'agit des partenaires sociaux de l'administration locale et régionale, du secteur hospitalier, du commerce et de la sécurité privée.

Dans un premier temps, un atelier a été organisé le 14 mars 2008 avec le soutien de la Commission européenne, en vue d'explorer, à partir d'études de cas, les moyens, non pas de remplacer mais de compléter de la meilleure manière qui soit l'accord intersectoriel d'un point de vue plus spécifique et/ou multisectoriel. D'autres secteurs ont été invités, dont ceux du transport, de l'électricité, de l'éducation et de l'administration centrale.

Dans le cadre de la phase de test du dialogue social dans l'administration centrale, EUPAN et TUNED ont accepté de participer en qualité d'observateurs à l'atelier pour les raisons suivantes :

- Parce qu'ils avaient pris conscience que la violence et le harcèlement au travail affectent leur secteur et que la violence extérieure en particulier mérite qu'on s'y intéresse davantage.
- Parce que c'était l'occasion de se rendre compte du fonctionnement du dialogue social formel dans la pratique.

## 2. Points saillants de l'atelier

200 participants de 24 pays européens et 16 secteurs différents assistaient à l'atelier. TUNED et l'EUPAN étaient représentés par 18 personnes dont la liste figure en annexe.

Dans son allocution de bienvenue, Armindo Silva, directeur à la DG Emploi, a souligné que seul un citoyen européen sur trois est au courant de ses droits lorsqu'il est victime de discrimination et/ou de harcèlement. Il a rappelé que la violence des tiers se rencontre surtout dans quelques secteurs de l'administration publique tels que la santé, l'éducation et la sécurité. Cet atelier constituait la première étape d'une action de suivi à laquelle la Commission entend continuer à apporter son soutien.

Des informations d'ordre général à propos de l'accord sur la violence et le harcèlement ont été apportées par des représentants du CEEP et de la CES. Cet accord fait suite à une consultation de la Commission. Il a été précédé d'un accord sur le stress au travail (2004) dont la négociation avait duré 10 mois. L'article 4 est le plus substantiel; il condamne la violence et le harcèlement et énonce la procédure à suivre pour prévenir, identifier et gérer les problèmes de violence et de harcèlement. L'accord traite de la violence externe dans certaines limites. Il sera revu cinq ans après la date de sa signature.

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail avait dressé un bilan de l'impact de la violence et du harcèlement au travail sur la base d'une étude réalisée auprès du personnel en 2005. Elle constatait qu'un employé sur dix avait été exposé à de la violence physique, de l'intimidation ou du harcèlement au cours des 12 mois précédents, avec de fortes variations d'un pays à l'autre. La violence physique, qu'elle soit interne ou externe, est un phénomène mineur mais en progression. La violence des tiers est plus répandue que la violence entre collègues et/ou que celle imputable à la direction. On note une spécificité prononcée suivant le sexe, les femmes étant beaucoup plus souvent exposées à la violence psychologique et un peu plus souvent à la violence physique. L'âge joue aussi un rôle. Le taux élevé de réponse à l'enquête traduit une prise de conscience du problème plutôt que des différences culturelles.

Des facteurs de risque différents sont en jeu, comme la taille de l'entreprise, les horaires de travail (jour ou nuit), l'isolement des travailleurs et l'organisation du travail. Une raison pour laquelle les travailleurs du secteur public sont davantage affectés par la violence ou la menace de violence au travail est le taux élevé d'interaction avec le public, dont certains éléments sont issus de milieux défavorisés. Outre leur coût humain, la violence et le harcèlement ont un coût économique (absentéisme, programmes d'indemnisation, etc.). Les victimes, qui ont trois fois plus de chance d'entrer en dépression, comme les témoins, qui en ont deux fois plus de chance, ont besoin d'un soutien.

Les études de cas suivantes ont été présentées conjointement par les syndicats et les employeurs :

- Secteur du commerce à l'échelon européen
- Département des services sociaux d'Helsinki : principes directeurs pour la prévention et la gestion de la violence au travail
- Transport de fonds au Royaume-Uni
- Secteur hospitalier en Irlande

Chaque étude de cas soulevait des questions spécifiques, certaines se limitant davantage à un pays en particulier (comme par exemple le transport de fonds au Royaume-Uni, qui représente 75% de tous les accidents signalés dans ce secteur en Europe). Des cas de meurtres ou de blessures graves ont été mentionnés dans le secteur de la santé, l'inspection du travail et le transport de fonds.

Cependant, quelques points communs se dégagent, comme la nécessité de mettre au point une évaluation des risques au travail afin d'identifier, de gérer et de prévenir la violence; l'importance de l'organisation du travail, avec les horaires de travail, l'intensité du travail, les niveaux d'effectifs, les taux de rotation, la définition d'objectifs réalistes et la formation; et l'impact de la restructuration, et notamment de l'externalisation et de la privatisation.

L'élaboration d'une politique pour lutter contre la violence extérieure nécessite des ressources humaines, un engagement à tous les niveaux, notamment de la part de la direction, et une bonne coopération entre les services publics. Bien que cela puisse entraîner une hausse des niveaux de déclaration d'actes de violence, cette dégradation sera souvent suivie d'une amélioration de la situation.

Il est important d'intégrer la question de la violence dans un cadre national plus vaste de partenariat social, dans le cas de l'Irlande en particulier, celui-ci étant l'instrument le plus approprié pour prévenir et gérer la violence au travail.

Dans leurs conclusions, les partenaires sociaux ont réaffirmé leur volonté de combattre la violence extérieure. Au moment d'écrire ces lignes, la discussion portait toujours sur la possibilité de négocier un accord multisectoriel complémentaire tout en assurant une bonne mise en œuvre de l'accord intersectoriel.

### **3. Réaction de l'EUPAN et de TUNED**

L'EUPAN et TUNED se félicitent de cette initiative multisectorielle et sont conscientes du grand rôle que joue le dialogue social dans les efforts visant à éliminer la violence et le harcèlement au travail dans le cadre d'un engagement global en faveur de l'amélioration de la sécurité et du bien-être au travail.

Il est reconnu que certains services de l'administration publique figurent parmi les secteurs à risque, c'est pourquoi l'EUPAN et TUNED recommandent que cette question soit maintenue au programme du dialogue social, avec les thèmes suivants notamment :

- Pertinence et utilité de l'accord de branche européen et d'autres initiatives multisectorielles
- Définition de la violence, y compris de l'agression psychologique, verbale et physique
- Le rôle du gouvernement en tant que décideur, prestataire de services publics, régulateur et employeur
- Évolution de la politique, avec notamment l'évaluation du risque, la prévention, la formation, les remèdes, l'incidence de l'organisation du travail et de la restructuration
- L'image de marque du fonctionnaire
- Le rôle de l'inspection du travail et des services d'urgence et de la coopération entre les divers services publics dans le cadre de la bonne gouvernance

L'EUPAN et TUNED se félicitent de la possibilité de continuer à participer ensemble en qualité d'observateurs aux activités futures visant à sensibiliser à la nécessité d'éliminer toutes les formes de violence au travail. L'expérience et l'information retirées de ce type d'initiative multisectorielle pourraient s'avérer utiles pour les activités futures afin d'éliminer la violence au travail aussi dans les administrations centrales. L'EUPAN et TUNED croient aussi qu'une cartographie de la mise en œuvre nationale dans les administrations centrales affiliées au CEEP et autres membres de l'EUPAN intéressés par le problème pourraient servir d'inspiration.

Afin d'améliorer la connaissance et la compréhension de ce problème ainsi que du précieux

travail que réalisent actuellement les partenaires sociaux à l'échelon européen, le présent compte rendu sera présenté à la réunion des Directeurs généraux du 29 mai afin d'être diffusé auprès des membres de l'EUPAN et de TUNED.

L'EUPAN et TUNED reconnaissent que la violence est un facteur de stress important; par conséquent, une certaine continuité sera assurée par le biais de la discussion sur le stress au travail par le trio présidentiel de l'Union européenne (France, République tchèque et Suède).