

## Accord-cadre européen EUPAE/TUNED pour un service de qualité dans les administrations des gouvernements centraux

### Préambule

Servir l'intérêt général dans le but de satisfaire le bien commun des populations est la mission fondamentale des institutions publiques y compris celles de l'Union européenne. Cette finalité constitue une source de légitimité de leurs actions. Les valeurs communes rappelées ci-dessous se rattachent à cette source de légitimité et aux droits fondamentaux des personnes.

Les partenaires sociaux européens, EUPAE (employeurs) et TUNED (syndicats)<sup>i</sup>, pour le secteur des administrations des gouvernements centraux, soulignent le rôle essentiel des autorités publiques pour fournir, financer, faire exécuter et organiser les services publics d'une manière qui réponde aux besoins des usagers.

Dans un contexte de crise économique et sociale majeure, l'affirmation de valeurs communes et les engagements de mise en œuvre pris au regard de celles-ci, sont un vecteur essentiel pour la confiance des usagers et l'image des administrations et services publics.

Une valeur au sens du présent texte se définit comme un système de références dans lequel les différents acteurs se reconnaissent, qui engage et responsabilise. Au-delà, les valeurs sont à la fois un point d'ancrage pour l'action publique et une source de motivation pour les employés et les employeurs publics.

EUPAE et TUNED affirment leur attachement aux valeurs des services publics, notamment celles contenues au Protocole 26 sur les Services d'Intérêt Général annexé au traité de l'UE (TFUE)- un niveau élevé de qualité, de sécurité, et quant au caractère abordable, l'égalité de traitement, la promotion de l'accès universel et des droits des utilisateurs- ainsi qu'aux droits fondamentaux établis par la Charte de l'Union Européenne, dignité, liberté, égalité, solidarité et justice.

Les valeurs témoignent aussi de l'adaptation du service public au travers de l'association de valeurs traditionnelles mais aussi de valeurs émergentes, démocratiques, professionnelles et liées à l'éthique.

Ces valeurs attestent de la cohérence de l'ensemble de l'action publique et sont un outil de promotion du dialogue social. Elles sont le ciment et le lien des administrations et de leurs agents avec la société.

La mise en œuvre de ces valeurs repose sur le bien-être des employés publics et exige

- la pratique effective du dialogue social
- des ressources suffisantes
- ainsi que la consultation des usagers

Les partenaires sociaux du Comité de Dialogue Social européen pour les administrations des gouvernements centraux s'accordent pour mettre en œuvre cet accord-cadre qui va au-delà d'une déclaration de principes en ce qu'il vise à

- Souligner des valeurs communes et en favoriser l'appropriation et la mise en œuvre la plus concrète possible par l'ensemble des institutions et des agents des administrations centrales
- Nourrir les discussions aux plans national et européen pour faciliter le développement et l'adaptation des services publics qui sont au cœur d'une Europe sociale et démocratique
- Guider l'action et les travaux du Comité

## **Valeurs et engagements**

### **Service et respect de l'Etat de droit**

1. Les employés et les employeurs publics mettent en œuvre les politiques publiques, dans un but d'intérêt général, au service du bien commun.
2. L'action des services publics s'opère sous l'autorité et la conduite des gouvernements dans le respect des législations nationales, européennes, et des normes internationales en vigueur.

### **Accueil**

3. Les employés et les employeurs publics s'engagent à accueillir les usagers dans les meilleures conditions. A cet effet, les employeurs publics veillent à ce que les employés soient en nombre et en qualification suffisants et disposent des locaux et équipements adaptés. Les maîtres mots sont disponibilité et courtoisie. Les employés publics adoptent une attitude et une tenue appropriées.
4. Les besoins des usagers sont anticipés et chaque fois que cela est possible pris en compte par la mise en œuvre d'une gestion de proximité. L'accessibilité est maximisée, en termes notamment d'heures d'ouverture des bureaux, d'aménagement des locaux, de guichets uniques, de permanences téléphoniques ou de site internet.
5. La réactivité des services se mesure au travers de la rapidité de mise en œuvre des engagements et du respect des délais incombant au service public.
6. Les employeurs publics définissent clairement les responsabilités des employés vis-à-vis des usagers, dans le cadre de la responsabilité globale qu'ils assument en premier lieu eux-mêmes

### **Equité**

7. Les employeurs et les employés publics traitent les dossiers et les situations en toute impartialité. Sur la base de la nécessaire solidarité entre les membres de notre société, les services sont accessibles et adaptés aux besoins et difficultés de chacun(e).
8. Les employeurs et les employés publics s'efforcent que les services reflètent la diversité de la société. Les employeurs y sont attentifs dans le recrutement, le développement de carrière et l'organisation des services

### **Intégrité**

9. Les employés publics s'engagent à ne pas laisser leurs intérêts privés et leurs liens personnels ou politiques compromettre les décisions et la gestion publiques.
10. Les employeurs et les employés publics sont attentifs à prévenir et à signaler toutes les atteintes aux valeurs y compris l'intégrité reprises dans cet accord-cadre. A cet effet, les employeurs publics protègent efficacement les employés contre toute conséquence négative de leur implication dans la lutte pour préserver ces valeurs.

Accord-cadre européen EUPAE/TUNED  
pour un service de qualité dans les administrations des gouvernements centraux  
Préambule

---

**Efficiences**

11. Les services sont rendus aux usagers dans les meilleures conditions de qualité, d'efficacité, de rapidité et d'utilisation optimale des moyens sur la base d'indicateurs transparents et fiables. Les usagers sont associés à l'analyse des besoins et à l'évaluation des résultats des services.
12. L'activité des institutions publiques s'opère dans le respect et la préservation de l'environnement dans le souci d'une gestion écoresponsable des ressources naturelles et de la préservation de la santé des citoyens.

**Qualité de vie au travail**

13. Le premier élément de bien-être des employés publics, quelle que soit leur fonction, est le sens de leur travail c'est-à-dire la contribution à une meilleure organisation du vivre ensemble en société.
14. Les employeurs publics mettent un soin tout particulier au développement des compétences, notamment par la formation, afin d'assurer l'attractivité des parcours professionnels. Ils veillent à la qualité de l'encadrement, relais essentiel entre l'organisation globale et l'unité de travail et veillent à utiliser au mieux les compétences des agents en recherchant la meilleure adéquation des profils aux postes.
15. De la même manière que les employés publics s'engagent pour leur organisation et la réalisation la plus efficiente de leurs tâches, les employeurs publics s'engagent également vis-à-vis d'eux en termes de bonnes conditions de travail notamment de rémunération correcte, suffisante et neutre sur le plan du genre, de protection sociale, d'équilibre entre vie professionnelle et familiale, et de lutte contre toute forme de discrimination. Les employeurs publics s'engagent en outre à lutter, dans toute la mesure du possible, contre la précarité des emplois.
16. Les employeurs publics respectent et facilitent la liberté syndicale et les droits et obligations qui en découlent comme garanties de justice et de cohésion sociale

**Communication et Transparence**

17. Les employeurs et les employés publics accordent une attention prioritaire à la communication efficace et régulière tant à destination des usagers, conforme aux attentes de ceux-ci, qu'à destination interne et selon les canaux les plus adéquats.
18. Les employeurs et les employés publics veillent à la transparence maximale des procédures administratives, afin de permettre une meilleure connaissance de l'action publique et de ses objectifs.
19. Les usagers ont accès à toutes leurs données personnelles, dont les employeurs et les employés publics assurent la protection. Les usagers reçoivent une information claire sur l'usage qui en est fait.

**Suivi**

20. Les engagements contenus dans le présent accord-cadre font l'objet d'un suivi au moins tous les deux ans au sein du Comité du dialogue social européen pour les administrations des gouvernements centraux.

Accord-cadre européen EUPAE/TUNED  
pour un service de qualité dans les administrations des gouvernements centraux  
Préambule

---

Signé à Bruxelles le 12 décembre 2012 (version anglaise)

Président TUNED  
Jean-Paul Devos

Président EUPAE  
Jacky Leroy

---

<sup>i</sup> EUPAE représente les employeurs des administrations des gouvernements centraux, personne de contact  
[Jacques.Druart@p-o.belgium.be](mailto:Jacques.Druart@p-o.belgium.be)

TUNED représente la délégation syndicale des administrations nationales et de l'Union européenne, personne de contact  
[nsalson@epsu.org](mailto:nsalson@epsu.org)