



## **Engagement de HOSPEEM, CEMR, EPSU, CoESS, Eurocommerce et UNI europa sur la violence des tiers au travail**

**22 octobre, Bruxelles**

1. HOSPEEM, CEMR, EPSU, CoESS, Eurocommerce et UNI europa prennent très au sérieux la question de la violence des tiers sur le lieu de travail – qu'elle émane des usagers, des clients, des patients ou des citoyens. Même si ce type de violence prend des formes variées et spécifiques dans chacun de nos secteurs, le nombre croissant d'incidents dans la plupart des pays et des secteurs qui participent à ce projet est préoccupant. L'impact de la violence des tiers et du harcèlement sur le recrutement, le bien être et le maintien du personnel, sur les taux d'absentéisme et la productivité est considérable. C'est pourquoi il est clairement dans notre intérêt de concevoir des politiques pour lutter contre ce phénomène.
2. L'accord de 2007 sur la violence et le harcèlement au travail conclu par la CES, BusinessEurope-UEAPME et le CEEP constitue une contribution significative au traitement de la violence au travail, mais il ne traite pas les problèmes spécifiques à la violence au travail causée par des tiers. De plus, les membres, au niveau national, ont toute latitude pour inclure ou non la violence des tiers quand ils appliquent l'accord intersectoriel. Les tableaux annuels sur la mise en oeuvre de ce dernier montrent que, jusqu'à présent, la violence des tiers n'est pas systématiquement prise en compte.
3. Les recherches effectuées pour la Conférence ont mis en lumière quelques exemples de bonnes pratiques en matière de traitement de la violence des tiers et montré que celles-ci pourraient servir à l'élaboration d'une politique générale et d'une pratique en la matière. Beaucoup de ces bonnes pratiques ont été présentées à la Conférence et sont à la base du rapport commun résumé, distribué aux participants<sup>1</sup>.
4. UNI Europa, Eurocommerce, CoESS, EPSU, CEMR et HOSPEEM s'engagent à joindre leurs efforts pour transformer ces bonnes pratiques dans la réalité de tous les pays de l'UE. En nous fondant sur les débats de la Conférence, nous nous efforcerons de développer en commun un instrument nous permettant de définir les étapes à suivre pour prévenir, identifier et gérer les problèmes que pose la violence des tiers.
5. Un tel instrument permettrait de déterminer les approches utiles aux employeurs et aux syndicats et les éléments principaux du cadre politique nécessaire au traitement de ce type de violence, en prenant en compte les spécificités de tous les secteurs couverts par l'initiative. Énumérés en détail dans le rapport résumé conjoint, ces éléments comprennent :

---

<sup>1</sup> RESPECT Project: Résumé des résultats de recherche sur les meilleures pratiques de traitement de la violence des tiers dans le commerce, les hôpitaux, les administrations locales et régionales et le secteur de la sécurité privée

- ✓ Une définition précise de la violence des tiers
- ✓ Des mesures préventives incluant:
  - Une information précise de la nature et du niveau de service auxquels les clients/usagers devraient prétendre
- ✓ La conception de “lieux de travail sûrs” s’appuyant sur l’évaluation des risques et comprenant
  - La fourniture « d’outils » pour protéger les employés
  - La conception des lieux de travail
  - La conception des processus et de l’organisation du travail
- ✓ La formation et la sensibilisation à la question
- ✓ Un compte-rendu clair du contrôle et du suivi de la mise en oeuvre
- ✓ La mise à la disposition des aides adéquates aux victimes
- ✓ Des procédures d’évaluation et d’examen

6. Cet instrument compléterait les Articles 4 et 5 de l’accord intersectoriel conclu par la CES, le CEEP, BusinessEurope et UEAPME. Chaque secteur serait responsable de la mise en oeuvre de l’outil en accord avec les pratiques et les procédures nationales, à l’intérieur d’un cadre commun et d’un calendrier permettant de suivre et d’évaluer l’application de l’accord. L’instrument sur lequel nous pourrions nous accorder devrait être bâti, là où cela convient, sur la mise en oeuvre nationale de l’accord intersectoriel. Ceci suppose de prendre en compte le contexte spécifique et les conditions de chacun des secteurs concernés, en particulier les risques structurels de la violence des tiers liés aux activités accomplies dans quelques-uns des secteurs impliqués dans cette initiative.