

**Déclaration : Mieux prévenir et combattre les risques psychosociaux dans les  
gouvernements centraux**

**Adoptée le 20 octobre 2017**

**Introduction**

1. Le comité européen de dialogue social pour les administrations des gouvernements centraux (CSDS AGC) a adopté cette déclaration afin de :
  - résumer les principaux résultats du projet commun sur la prévention et la lutte contre les risques psychosociaux (RPS), qui sont une préoccupation croissante ;
  - encourager les partenaires sociaux nationaux à faire bon usage de ces résultats avec pour objectif, si ce n'est d'éradiquer, d'au moins endiguer l'évolution croissante des RPS ;
  - reconnaître l'importance de mieux prévenir et traiter les risques psychosociaux pour le bien-être des agents publics et le bon fonctionnement des administrations des gouvernements centraux ;
  - reconnaître la valeur ajoutée du dialogue social au niveau de l'Union européenne dans le sens de plus de bien-être au travail.
2. Dans un contexte d'intensification du travail, de restructurations et d'effectifs vieillissants, le projet financé par la Commission européenne a cherché à examiner l'ampleur et l'impact des risques psychosociaux, en particulier ceux associés aux nouvelles technologies et à la violence de tiers sur le lieu de travail, et de discuter des réponses appropriées à apporter à ces risques ; l'évaluation des risques et l'efficacité de la chaîne de responsabilités ont été identifiés comme des outils essentiels méritant d'être détaillés tout au long du projet.
3. Ce projet fait suite à la décision d'inclure dans le programme de travail 2015-2017 du comité les RPS, considérés comme un sujet majeur de santé et de sécurité, en particulier dans une période de changements organisationnels. Cette décision a émergé à la suite d'une déclaration adoptée en 2013 *Vers le bien-être au travail dans les administrations des gouvernements centraux* afin de contribuer à la consultation de la Commission européenne sur une nouvelle stratégie de l'UE de santé et sécurité au travail. En 2015, le comité a également réaffirmé l'importance du dialogue social et de la santé et de la sécurité au travail en adoptant un accord qui définit des exigences minimales en matière de droits à l'information et à la consultation des agents publics, par le truchement de leurs représentants syndicaux, sur des sujets tels que le temps de travail, les restructurations et la santé et la sécurité. Cet accord est actuellement en attente d'une décision du conseil pour une mise en application.

**Principaux résultats**

1. Entre novembre 2015 et mai 2017, le projet a tout du long bénéficié d'une approche ascendante, avec l'organisation de deux séminaires : l'un à Vilnius portant sur les risques sanitaires associés aux nouvelles technologies, l'autre à Madrid sur la violence de tiers. Une conférence finale s'est tenue en mars 2017 à Berlin, au cours duquel les résultats du projet ont été présentés et fait l'objet de discussions.
2. Au total, 80 personnes originaires de 21 Etats membres de l'UE, de pays candidats et de Norvège, ont contribué au projet, et notamment des représentants TUNED et EUPAE provenant d'un large éventail de ministères et services centraux, tels que des inspections du travail, des administrations fiscales, des services d'emploi, des prisons, des départements de gestion de ressources humaines ainsi que des agences nationales de

santé et sécurité et la Commission européenne. Les trois principaux résultats du projet sont les suivants :

- ✓ **Un guide pour les cadres et les agents pour lutter contre les risques psychosociaux.** Bien qu'il y existe déjà beaucoup de guides sur ce sujet, il s'agit là du tout premier guide produit par les partenaires sociaux européens des gouvernements centraux. Il permet d'informer sur l'ampleur et l'impact des RPS, les cadres législatifs, les listes de facteurs de risques, les évaluations des risques et les accords collectifs, mais également de fournir des études de cas existants dans un large éventail de services<sup>1</sup>. Il préconise une approche stratégique globale qui inclut à la fois des mesures individuelles et collectives, mais également des mesures curatives, toutes soutenues dans le cadre du dialogue social.
- ✓ **Une courte vidéo d'animation** pour présenter le guide à un large public.  
**Un rapport d'étude détaillé établissant une cartographie** et servant de base de travail pour le guide.

### Principaux défis

1. Les risques pour la santé et la sécurité au travail auxquels sont confrontés les agents ont changé ces dernières décennies, avec davantage de personnes étant exposées aux RPS, qui tiennent compte des facteurs mentaux et sociaux combinés qui affectent la santé et le bien-être des travailleurs. Pour les employés, une exposition prolongée à ces risques peuvent conduire au stress, au burnout, à la dépression, à des maladies cardiovasculaires et à des problèmes musculo-squelettiques. Pour le fonctionnement des organisations, les conséquences sont des niveaux importants d'absentéisme pour maladie, une faible performance, un personnel au moral affecté, des coûts élevés et une réputation entachée.
2. Bien que les administrations des gouvernements centraux couvrent différents types de missions, services ou même administrations en Europe, elles sont toutes touchées par les RPS. En effet, les RPS sont davantage présents dans ce secteur que dans d'autres parties de l'économie et se révèlent être une préoccupation croissante.
3. En plus des facteurs de risques liés au contenu de l'emploi, à l'intensité du travail et l'autonomie, au temps de travail, à l'équilibre vie privée – vie professionnelle ou même à la sécurité de l'emploi, le fait d'être confronté à des usagers difficiles ou vulnérables est un risque spécifique au sein des administrations des gouvernements centraux. Même si les usagers en situation vulnérable ne doivent pas être considérés comme un problème en tant que tel, les contraintes budgétaires, des restructurations d'ampleur et des personnels insuffisants peuvent contribuer à rendre plus difficile la possibilité d'apporter une réponse adéquate aux besoins de ces citoyens, dont les frustrations peuvent mener à des comportements violents ou abusifs contre les agents.
4. Le comité affirme avec fermeté que la violence et les insultes ne doivent jamais être tolérées sur le lieu de travail. Il est essentiel qu'une politique et une procédure claires quant à la manière de prévenir et traiter la violence soient mises en place, comprenant le suivi et l'enregistrement des accidents. Le large éventail d'emplois existants dans les administrations des gouvernements centraux peut faciliter la mobilité d'employés qui ont été victimes de violence. Dans le même temps, les causes profondes de ce phénomène croissant doivent être mieux abordées. Le comité réaffirme que les considérations budgétaires ne doivent jamais compromettre la qualité des services publiques pour les

---

<sup>1</sup> Les études de cas proviennent d'Allemagne, Belgique, Espagne, Finlande, France, Hongrie, Italie, Roumanie et Suède

usagers ni bafouer leur droit à une bonne administration, tout comme celui des agents à bénéficier d'un lieu de travail sain et sécurisé<sup>2</sup>.

5. La digitalisation croissante présente à la fois des risques et des opportunités pour un environnement de travail sain et sécurisé, pour l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle ainsi que pour une administration accessible à tous. Un meilleur suivi et une évaluation de ces risques pour la santé doit être effectué en tenant compte des opinions des agents et de leurs représentants syndicaux, ainsi que de la nécessité d'une formation et des procédures d'examen suffisants. Il nous faut également maintenir une bonne relation entre les agents et les citoyens ainsi qu'un contenu d'emploi qui ait du sens.
6. Il est rappelé que la directive-cadre (89/391/CEE) sur la santé et la sécurité, tout en ne mentionnant pas explicitement les RPS, couvre à la fois les risques pour la santé physique et mentale et impose une série d'obligations à l'employeur, y compris celles d'assurer un milieu de travail sain et sécurisé, d'informer et consulter les employés et d'effectuer des évaluations des risques.
7. La directive a été transposée par tous les États membres de l'UE. 19 États membres sont allés plus loin en incluant dans leur législation nationale sur la santé et la sécurité une référence explicite aux RPS, ou à certains aspects de ceux-ci. Il se pourrait également que les autres pays veuillent considérer l'établissement d'un cadre législatif explicite pour les RPS.
8. Dans tous les pays, il existe une gamme de structures et d'individus disponibles pour aider les employés et les organisations à s'attaquer au RPS, tels que les représentants du personnel, les syndicats, les experts en santé et sécurité ou encore les inspecteurs du travail, dont l'implication et le soutien varient selon les États membres.
9. Le rôle du dialogue social est crucial dans la lutte contre les RPS. Les partenaires sociaux européens ont conclu deux accords sur le stress d'une part, et la violence et le harcèlement d'autre part. Au niveau national, il existe également un certain nombre d'accords collectifs sur les RPS. Il est reconnu que les représentants du personnel et les syndicats jouent un rôle important en tant qu'«experts sur place» pouvant aider la direction à comprendre, évaluer, réduire et éliminer les risques sur le lieu de travail.
10. L'établissement d'une évaluation efficace des risques sur le lieu de travail, en veillant à ce qu'elle couvre tous les types de RPS, tous les agents, répartis par sexes, et que les résultats soient suivis d'actions, est un point de départ de base. L'identification des risques se fait généralement par le biais d'enquêtes, d'entretiens ou de groupes de discussion et, comme le souligne l'agence européenne OSHA<sup>3</sup>, «il est essentiel d'inclure les travailleurs ou leurs représentants dans l'évaluation des risques».
11. Le projet constate cependant que, même dans les pays ayant des dispositions légales sur les RPS, passer de l'évaluation des risques aux actions reste difficile. Agir contre les RPS est perçu comme plus difficile que contre les risques physiques, comme l'exposition au bruit ou aux produits chimiques dangereux. Les raisons souvent avancées sont le manque de sensibilisation, de volonté ou d'expertise. La participation d'experts externes ou bien une formation appropriée, afin d'acquérir les compétences nécessaires pour aborder le problème et agir pour ceux qui entreprennent ce processus en interne, font partie des solutions possibles, tout comme la combinaison de ces mesures ou avec d'autres encore.

---

<sup>2</sup> Lé déclaration du CSDS pour le bien-être au travail  
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=480&intPageld=1821&langId=fr>

<sup>3</sup> L'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail

Le guide reconnaît et aborde ces difficultés et fournit une vision européenne d'ensemble des défis communs qui peut aider à mieux anticiper et réagir aux changements ainsi qu'aux nouveaux risques. Son utilisation peut potentiellement constituer une bonne opportunité pour aider à une prise de conscience ainsi qu'à l'examen des progrès réalisés et des obstacles restants afin de mieux faire respecter les dispositions légales ou les accords collectifs, l'ensemble soutenu par l'échange de bonnes pratiques et politiques ainsi que par un dialogue social efficace.

### **Suivi**

1. Afin de faciliter une bonne diffusion au niveau national, les résultats du projet sont disponibles en 8 langues (EN, FR, DE, ES, IT, CZ, LT et EL) sur les sites internet des partenaires sociaux européens<sup>4</sup>. Le Comité encourage les partenaires sociaux nationaux à diffuser les résultats du projet européen, en particulier le guide, par le biais d'événements nationaux, des instances de dialogue social et de santé et de sécurité ainsi que par des sites internet. Le Comité fera le point sur les activités menées à cet effet, y compris tout soutien qu'il peut apporter pour favoriser une bonne diffusion.
2. Le Comité informera la Commission européenne des résultats du projet afin d'alimenter davantage la révision en cours du cadre juridique européen de santé et sécurité au travail et mettre l'accent sur l'application des règles existantes. Le Comité reste disponible pour coopérer davantage sur ce sujet à l'avenir. Il est également prévu de discuter avec OSHA de la possibilité de publier le guide du projet sur son site Web.
3. Le Comité considère comme pertinent le contenu des recommandations multisectorielles visant à prévenir la violence de tiers, adoptées en 2010 par des partenaires sociaux de l'UE de différents secteurs publics et privés<sup>5</sup>. Pour marquer son engagement en faveur d'un lieu de travail sans violence ni harcèlement, il envisagera d'approuver ces recommandations au cours de l'année 2018.
4. Enfin, afin de capitaliser sur les résultats de ce projet, le Comité a présenté un nouveau projet de dialogue social à la Commission dans le domaine de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle lié à la digitalisation.

---

<sup>4</sup> Pour TUNED : [www.cesi.org/](http://www.cesi.org/); [www.epsu.org](http://www.epsu.org/) ; pour EUPAE : [www.fonction-publique.gouv.fr](http://www.fonction-publique.gouv.fr)

<sup>5</sup> Texte complet ici :

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=fr&catId=89&newsId=896&furtherNews=yes>