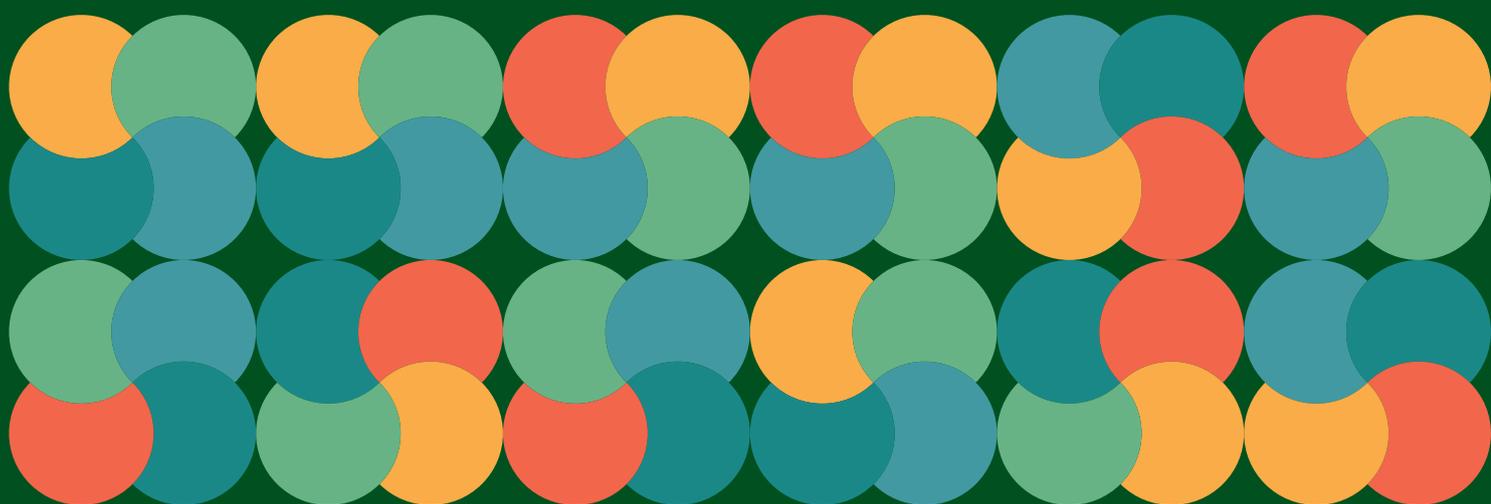


Dialogue européen,  
solutions locales

# Rapport final



Projet conjoint des partenaires sociaux  
européens des administrations locales  
et régionales



avec le soutien financier de la Commission européenne

# Table des matières

## **3 Introduction**

## **4 Séminaire thématique sur l'égalité des sexes**

4 Écart de rémunération entre les femmes et les hommes

4 Équilibre entre vie professionnelle et vie privée

5 Renforcer le dialogue social

5 Principes directeurs du CCRE et de la FSESP sur l'égalité hommes-femmes

7 Égalité des sexes dans les administrations locales et régionales suédoises

9 L'évolution vers des emplois à temps plein

## **11 Violence de tiers et harcèlement au travail**

11 Qu'est-ce que la violence de tiers ?

11 Violence de tiers dans les administrations locales et régionales

12 Lignes directrices multisectorielles

13 Les partenaires sociaux poursuivent leur action face à une hausse de la violence de tiers

13 Convention n° 190 de l'OIT

14 France : un solide cadre législatif malgré des lacunes en matière de sensibilisation et de mise en oeuvre

16 La COVID19 et les nouvelles technologies aggravent le problème de la violence de tiers

## **18 Migrations et inclusion**

18 Évolution des lignes directrices

18 Le rôle des administrations locales et régionales

19 Lignes directrices communes de la FSESP et du CCRE

20 Expériences espagnoles et italiennes

## **23 Références**



## Introduction

La violence au travail, les inégalités entre les sexes et le traitement des migrants font régulièrement les gros titres. Les pouvoirs locaux, qui sont en première ligne pour relever ces défis avec la population et qui font également face à des problèmes spécifiques liés à la manière dont les inégalités, la violence et les migrations affectent leurs propres travailleur-se-s, sont moins souvent mentionnés.

Cela fait quinze ans que les représentant-e-s des travailleur-se-s et des employeur-se-s des administrations locales et régionales européennes se réunissent pour trouver des solutions aux problèmes rencontrés par les administrations locales. Le Conseil des communes et régions d'Europe (CCRE), qui représente les employeur-se-s, et la Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP) ont négocié, au fil des années, une série d'accords visant à améliorer la vie professionnelle des salarié-e-s des administrations locales et à offrir aux citoyen-ne-s des services publics de meilleure qualité. Les accords relatifs à la violence de tiers et au harcèlement au travail, aux migrations et à l'égalité des sexes arrivent en bonne place dans la liste de leurs accomplissements.

Afin de marquer le quinzième anniversaire du comité du dialogue social et de mettre en évidence les ressources qu'offre le dialogue européen, les deux partenaires sociaux ont lancé un projet, dont l'objectif est de promouvoir leur action dans trois domaines clés : la violence de tiers et le harcèlement au travail, l'égalité des sexes et les migrations. Les partenaires sociaux de trois pays ont organisé des séminaires thématiques : la Suède a organisé un séminaire sur l'égalité des sexes, la France, sur la violence de tiers, et l'Espagne, sur l'inclusion des migrants.

Avant la tenue des trois séminaires, un webinaire de lancement a permis de présenter le travail effectué dans chaque pays ainsi que de replacer ces trois enjeux dans leur contexte. Des intervenants de la Commission européenne et des milieux universitaires, ainsi que des employeur-se-s et des syndicats se sont exprimés lors de ce webinaire. Un enregistrement et un compte rendu complet du webinaire sont disponibles sur le site web de la FSESP<sup>1</sup>.

Les trois sections du présent rapport décrivent les principaux éléments de réflexion mis en évidence avant et pendant chacun des séminaires thématiques. Elles relatent également l'expérience de certain-e-s participant-e-s. Ce recueil de bonnes pratiques et d'expérience dans la mise en œuvre des objectifs du dialogue social européen au niveau local met en lumière les progrès accomplis et les domaines auxquels les partenaires sociaux européens pourraient accorder une plus grande attention.



## Séminaire thématique sur l'égalité des sexes

L'égalité des sexes était l'un des premiers défis auxquels s'est attelé le Comité du dialogue social européen pour les administrations locales et régionales. Il était donc tout naturel que, dans le cadre du projet visant à célébrer et à évaluer le travail effectué ces quinze dernières années, l'égalité des sexes soit l'un des trois thèmes abordés. Les partenaires sociaux suédois ont présenté ce thème lors du webinaire de lancement tenu en ligne en décembre 2020<sup>2</sup>. Cette problématique a ensuite été examinée plus en profondeur lors d'une réunion en ligne en juin 2021, lors de laquelle les partenaires sociaux suédois ont présenté leurs actions nationales de lutte contre les inégalités entre les femmes et les hommes sur les lieux de travail.

La présente section fait le point sur certaines inégalités entre les sexes au travail en Europe ainsi que sur les mesures prises par les partenaires sociaux au sein des administrations locales et régionales. Elle s'appuie sur des travaux de recherche effectués en préparation du séminaire ainsi que sur des études de cas nationales (Suède et ailleurs) présentées lors du séminaire.

### Écart de rémunération entre les femmes et les hommes

En 2005, les partenaires sociaux intersectoriels ont approuvé un cadre d'actions pour lutter contre les inégalités entre les sexes au travail en Europe<sup>3</sup>. Seize ans plus tard, les quatre domaines d'action définis – se pencher sur les rôles masculins et féminins, promouvoir les femmes dans la prise de décisions, soutenir l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale et s'attaquer à l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes – restent tout aussi pertinents dans les débats sur l'égalité des sexes.

Des progrès ont été accomplis : l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes dans l'UE des Vingt-Sept s'est creusé à la suite de la crise, mais il se résorbe en glissement annuel depuis 2012<sup>4</sup>. Toutefois, les progrès sont lents, et la CES estime qu'au rythme actuel et en l'absence de mesures supplémentaires, l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes dans l'UE ne se résorbera pas avant 2104<sup>5</sup>. Bien que l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes soit généralement moins grand dans le secteur public, les mesures d'austérité imposées lors de la crise économique ont eu un plus grand impact dans les services publics, en ce sens que l'écart n'a recommencé à se résorber qu'à partir de 2016, et à un rythme bien plus lent que dans le reste de l'économie<sup>6</sup>.

La Commission européenne, pour sa part, a proposé une directive sur la transparence de la rémunération des femmes et des hommes, qui introduirait des mesures de transparence salariale contraignantes, interdirait aux employeur·se·s d'interroger un·e candidat·e sur son salaire précédent et renforcerait le rôle des représentant·e·s des travailleur·se·s<sup>7</sup>.

### Équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Il est essentiel d'améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour favoriser une répartition plus équitable des tâches domestiques et de la garde des enfants entre les hommes et les femmes, tout en améliorant l'accès des femmes à des emplois de qualité. L'Union européenne s'est attelée à la résolution de ce problème dans sa directive concernant l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des parents<sup>8</sup>, que la Commission présente comme un résultat clé du socle européen des droits sociaux<sup>9</sup>. Bien que le congé parental de dix jours pour le deuxième parent, les congés réservés aux aidants et l'élargissement du droit de demander



des formules souples de travail soient des pas en avant, il revient généralement aux partenaires sociaux d'obtenir des conditions plus intéressantes que ces dispositions minimums<sup>10</sup>. À titre d'exemple, en France, une loi a récemment été votée pour doubler le nombre de jours de congé de paternité (de 14 à 28 jours)<sup>11</sup>, à l'issue de longues tractations entre les partenaires sociaux sectoriels et intersectoriels<sup>12</sup>.

### **Renforcer le dialogue social**

À travers l'Europe, il existe une « forte corrélation entre un dialogue social solide, une meilleure égalité des genres et un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée », comme expliqué en détail dans le récent rapport « *Rebalance* »<sup>13</sup>. Ce constat vient souligner encore une fois l'importance du dialogue social et la capacité des partenaires sociaux à différents niveaux de faire adopter des mesures en faveur de l'égalité des sexes. Même si la négociation collective demeure une compétence des partenaires sociaux nationaux, les partenaires sociaux européens ont bel et bien un rôle à jouer dans l'instauration de conditions propices à un dialogue social pouvant conduire à une négociation collective nationale efficace. Il s'agit là d'un point important, étant donné que l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes est généralement moins grand là où un accord salarial national ou sectoriel est en place<sup>14</sup>.

Malgré la moindre couverture des métiers faiblement rémunérés et où prédominent les femmes par la négociation collective sectorielle dans de nombreux pays, des initiatives sont prises pour rétablir l'équilibre dans le cadre du partenariat social. En Irlande, par exemple, le gouvernement a récemment proposé qu'un organisme tripartite fixe les salaires dans le secteur de la garde d'enfants, afin de compenser le manque de négociation collective dans ce secteur. Cette solution permettra aux syndicats et aux associations d'employeur-se-s d'« entamer des négociations [...] qui pourraient aboutir à des taux de rémunération contraignants attendus depuis longtemps dans le secteur »<sup>15</sup>.

Le CCRE a lancé plusieurs appels à l'action au niveau européen et élaboré un plan d'action détaillé<sup>16</sup> ; il a aussi encouragé les employeurs nationaux à souscrire à une série de principes et stratégies dans le cadre d'une Charte européenne pour l'égalité des femmes et des hommes dans la vie locale<sup>17</sup>. Après avoir signé cette charte, de nombreuses municipalités et régions ont entrepris de mettre en œuvre des plans d'action pour l'égalité des sexes, notamment en France<sup>18</sup>.

L'inclusion de l'égalité des sexes dans le présent projet et, en particulier, l'analyse des interactions entre les principes directeurs du CCRE et de la FSESP et les initiatives nationales et locales peuvent être vues comme une réaction positive aux appels lancés à la fois par les employeur-se-s et les syndicats.

### **Principes directeurs du CCRE et de la FSESP sur l'égalité hommes-femmes**

Sur la base du plan d'action intersectoriel susmentionné et du travail des syndicats et des organisations patronales, les partenaires sociaux des administrations locales et régionales ont approuvé leurs premiers principes directeurs sur l'égalité des sexes en 2007.

Ils ont présenté une double stratégie d'action pour lutter contre les inégalités entre les femmes et les hommes dans le secteur :



- **Action positive** : « des politiques spécifiques pour lutter contre les inégalités entre hommes et femmes et promouvoir l'égalité des chances »
- **Intégration de la dimension de genre** : « des mesures actives sont prises afin d'incorporer l'égalité hommes-femmes dans tous les domaines de la politique, dans tous les domaines de l'activité et à tous les niveaux »<sup>19</sup>.

Cette approche préconise des mesures précises pour lutter contre les déséquilibres hommes-femmes ainsi que la prise en compte des questions de genre dans tous les domaines de travail des organisations.

Les plans d'action pour l'égalité des sexes, qui constituent une obligation légale dans certains pays, ont fait partie des éléments clés pour la mise en œuvre de ces principes directeurs sur le terrain. Néanmoins, même dans ces pays, les plans d'action pour l'égalité des sexes n'étaient bien souvent pas appliqués<sup>20</sup>. Pour pallier ce problème, les partenaires sociaux européens ont approuvé des principes directeurs conjoints sur le format et la méthodologie des plans d'action. Ces principes directeurs renferment également un aide-mémoire complet sur l'égalité, dont l'objectif est de passer en revue les mesures à prendre sur les lieux de travail.

Les principes directeurs, actualisés en 2017<sup>21</sup>, insistent sur l'importance de recueillir des données de qualité, puis d'analyser les inégalités entre les hommes et les femmes sur la base de ces données. Ils renferment également des conseils plus détaillés sur le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des plans d'action.

### La vision des partenaires sociaux européens

Pour le CCRE et la FSESP, l'égalité des sexes a toujours été une priorité du Comité de dialogue social sectoriel pour les administrations locales et régionales. Alors que les femmes prédominent dans de nombreux métiers du secteur, un nombre disproportionné d'hommes occupent les postes les mieux rémunérés. Ces inégalités creusent l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes et nuisent à l'attractivité du secteur.

Le cadre législatif de l'UE a considérablement évolué depuis l'approbation de la première version des principes directeurs en 2007, notamment avec l'adoption de la directive relative à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et les récentes propositions concernant la transparence des salaires. Les principes directeurs offrent toutefois principalement des conseils détaillés sur la manière d'introduire et d'appliquer un plan d'action pour l'égalité des sexes. Il s'agissait là d'une approche très innovante pour de nombreux pays en 2007, et les principes directeurs demeurent un outil efficace pour lutter contre les inégalités hommes-femmes sur les lieux de travail des administrations locales et régionales.

## Égalité des sexes dans les administrations locales et régionales suédoises

En Suède, l'égalité des sexes est à la fois une « norme constitutionnelle fondamentale » et une priorité politique reconnue et promue depuis les années 1970. L'intégration de la dimension



de genre, l'un des piliers des principes directeurs du CCRE et de la FSESP sur l'égalité hommes-femmes, est au cœur de la politique suédoise d'égalité des sexes depuis 1994<sup>22</sup>. L'écart non corrigé des rémunérations entre les femmes et les hommes en Suède pour l'ensemble de l'économie était de 11,8 % en 2019 ; cet écart se résorbe progressivement<sup>23</sup>. En 2018, l'écart de rémunération dans le secteur public, évalué à 9,2 %, était moins grand que dans l'économie suédoise dans son ensemble et que la moyenne dans l'UE ; cet écart n'était que de 5,2 % dans l'« administration publique »<sup>24</sup>. Cela signifie toutefois que les hommes continuent de considérablement mieux gagner leur vie que les femmes, même dans les secteurs où le plus de progrès ont été accomplis. En outre, les femmes ont moins de possibilités que les hommes d'exercer du pouvoir et de l'influence sur le marché du travail, une proportion bien plus grande de femmes que d'hommes travaillent à temps partiel et, au sein des couples, les femmes prennent 72 % du congé parental. Comme ailleurs, les femmes continuent de se charger de la vaste majorité des tâches domestiques et familiales non rémunérées et leur taux d'absence pour maladie est deux fois plus élevé que celui des hommes. On observe une forte ségrégation entre les sexes sur le marché du travail, et les métiers où prédominent les femmes offrent moins de possibilités d'évolution de carrière. En outre, plus de la moitié des travailleuses de moins de 35 ans ont été victimes de harcèlement sexuel au cours des deux dernières années.

En Suède, les partenaires sociaux des administrations locales et régionales prennent depuis longtemps des mesures pour tenter de solutionner ces problèmes<sup>25</sup>. En plus de collaborer avec l'agence nationale responsable de l'égalité des sexes dans le cadre de projets d'intégration de la dimension de genre et d'autres initiatives<sup>26</sup>, les partenaires sociaux cherchent des solutions innovantes pour traiter certaines des causes de la persistance des inégalités hommes-femmes sur le marché du travail suédois. L'une de ces initiatives consiste à étendre la plage des salaires dans les métiers où prédominent les femmes.

### **Qu'est-ce qu'une plage de salaires et en quoi est-ce important ?**

Une plage de salaires représente les différences de rémunération au sein d'une profession (par exemple, pour les travailleur·se·s de l'assainissement, les aides-soignant·e·s ou les fonctions administratives). Il est important de disposer d'une large plage de salaires, avec une progression des rémunérations à mesure que les travailleur·se·s acquièrent des compétences et de l'expérience, car cela permet aux travailleur·se·s d'envisager une longue carrière, de trouver des avantages à rester dans la même profession et de bénéficier d'une meilleure rémunération à mesure qu'ils/elles acquièrent des compétences et de l'expérience. La progression des salaires doit être objectivement justifiée, sur la base de critères fixés par les syndicats et les employeur·se·s sur le lieu de travail. Ces critères peuvent être définis dans une convention collective, dans la description du poste ou de l'emploi et/ou dans des échelles de salaire.

Pour les partenaires sociaux suédois, l'idée est de faire en sorte que l'évolution de carrière des travailleur·se·s, leur formation, leurs compétences, leurs années de service et leur ancienneté se reflètent dans leur rémunération. Le but de l'élargissement de la plage de salaires est d'instaurer des augmentations (moyennes) des rémunérations et d'encourager le perfectionnement professionnel, tout en reconnaissant les compétences et l'expérience et en favorisant la fidélisation du personnel.



Cette pratique est la norme dans les professions où prédominent les hommes. Toutefois, dans les métiers qui comptent un grand pourcentage de femmes, les salaires ont tendance à ne pas évoluer et à ne pas refléter les compétences acquises en cours de carrière.

Par exemple, on observe une différence de 30 % dans les salaires touchés calculés sur l'ensemble de la vie active entre un-e infirmier-ère professionnel-le et un-e ingénieur civil-e, alors que ces deux métiers exigent un niveau similaire de formation. Dans les métiers où prédominent les femmes, un-e travailleur-se proche de la retraite peut s'attendre à gagner environ 35 % de plus qu'un-e débutant-e, alors que dans les métiers à prédominance masculine, cette différence est de près de 100 %.

Cette inégalité décourage les femmes de travailler, étant donné que leurs perspectives d'évolution et leur rémunération sont moindres que celles des hommes. Elles sont donc plus susceptibles d'arrêter de travailler ou de réduire leurs horaires pour prendre soin de leurs enfants ou de leurs proches âgés. Cette situation est injuste. Les métiers où prédominent les femmes sont difficiles et exigent un niveau de qualification élevé. Ces métiers devraient donc être reconnus en tant que tels, au même titre que les métiers où prédominent les hommes.

Bien que le terme « plage de salaires » semble être plus usité en Suède, la logique de l'amélioration des perspectives de carrière et de la prise en compte de l'expérience dans la progression des rémunérations est plus couramment observée. Au Royaume-Uni, par exemple, l'accord 20182020 conclu entre les partenaires sociaux des administrations locales a entraîné une restructuration de l'échelle des salaires, le but étant de veiller à ce que les écarts entre les différents échelons de rémunération soient équivalents et de maintenir les différentiels de salaire évalués au regard de la fonction. Cette mesure s'est avérée nécessaire à la suite de la mise en place d'un salaire minimum vital au sein des administrations locales. En effet, l'augmentation des rémunérations du bas de l'échelle a altéré les différences de rémunération, qui étaient censées refléter les compétences, la formation et l'ancienneté, ce qui a entraîné un glissement vers le bas de l'échelle pour de nombreux échelons. La nouvelle échelle des salaires établit le salaire vital à l'échelon le plus bas et s'accompagne d'une structure de rémunération égalisée, qui tient compte des différences de rémunération fondée sur les fonctions, ce qui a, de facto, permis d'élargir la « plage des salaires » tout en augmentant les rémunérations. En conséquence, l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes est passé de 5,3 % à 2,7 %<sup>27</sup>.

### **L'évolution vers des emplois à temps plein**

Il est essentiel d'augmenter les rémunérations horaires, mais les inégalités entre les sexes sur le lieu de travail peuvent également être combattues en encourageant le travail à temps plein et en inversant la tendance de longue date selon laquelle les femmes travaillent moins d'heures que les hommes, souvent à leur désavantage. En travaillant à temps partiel, les femmes gagnent moins d'argent, reçoivent des prestations de retraite moins élevées et manquent des possibilités de formation et des promotions. Pour résoudre ce problème, SALAR et Kommunal ont lancé un projet intitulé « L'évolution vers des emplois à temps plein », dont l'objectif est de faire du travail à temps plein la norme dans le secteur des soins et de l'aide sociale en Suède<sup>28</sup>.



### **Une coopération à long terme fructueuse entre les partenaires sociaux suédois**

« L'évolution vers des emplois à temps plein » est un projet conjoint de l'Association suédoise des autorités locales et des régions (SALAR) et du syndicat Kommunal. Il a débuté en 2016 et se poursuivra jusqu'en 2024, dans le but de faire du travail à temps plein la norme au sein des administrations locales. Les femmes prédominent au sein des administrations locales. La normalisation du travail à temps plein revient dès lors à améliorer la rémunération de ces travailleuses tout en professionnalisant leurs fonctions et en reconnaissant des métiers historiquement peu valorisés, tels que les soins aux personnes âgées, les métiers infirmiers, la garde des enfants et les fonctions administratives, en tant que professions qualifiées qui méritent un emploi stable à temps plein.

Cette initiative a été couronnée de succès, avec 2 % d'emplois à temps plein en plus au sein des administrations locales suédoises au cours des quatre premières années du projet. Une hausse de 8 % a été enregistrée chez les soignant-e-s et les infirmier-ère-s. La deuxième phase du projet a été approuvée en 2020 et se déroulera jusqu'en 2024. Les partenaires sociaux sont conscients de l'importance de poursuivre ce travail, d'autant plus que la demande de personnel de santé et de soins augmente et qu'une grande partie du personnel approche de l'âge de la retraite.

La tendance évolue déjà vers des emplois à temps plein, ce qui est positif tant pour les employeur-se-s – qui peuvent couvrir plus d'heures avec moins de salarié-e-s et réduire leurs coûts de formation et de recrutement – que pour les travailleur-se-s, qui bénéficient d'une rémunération, de prestations et de retraites plus élevées. « L'évolution vers des emplois à temps plein » présente trois objectifs, qui seront mis en œuvre dans le cadre d'un plan d'action déployé au sein de chaque municipalité, conseil de comté et région :

- Tou-te-s les salarié-e-s nouvellement embauché-e-s doivent travailler à temps plein
- Tou-te-s les salarié-e-s à temps partiel doivent se voir offrir un temps plein
- Davantage de salarié-e-s ayant déjà un contrat à temps plein, mais qui, pour diverses raisons, travaillent à temps partiel, doivent reprendre le chemin du travail à temps plein

Pour les partenaires sociaux, il est important de promouvoir le travail à temps plein pour favoriser l'égalité des sexes : beaucoup plus de femmes travaillent à temps partiel et quatre employé-e-s municipaux-les-sur cinq sont des femmes. Ces travailleuses se sentent souvent obligées de travailler à temps partiel pour pouvoir assumer des tâches domestiques non rémunérées ou pour prendre soin de leurs enfants. Si le travail à temps plein devient la norme au sein des administrations locales, cela encouragera une répartition plus équitable des tâches domestiques et de la garde des enfants, les femmes pourront contribuer davantage aux revenus du ménage et les congés parentaux seront utilisés de façon plus équitable entre le père et la mère.



Les avantages de la généralisation du travail à temps plein pour les salarié-e-s sont notamment une rémunération plus élevée, une meilleure retraite et de meilleures perspectives d'évolution de carrière grâce à l'acquisition de plus de compétences et à la formation. Les travailleur-se-s à temps plein sont par ailleurs plus susceptibles d'être promu-e-s.

Pour les employeur-se-s, le travail à temps plein permet de réaliser des économies sur le long terme, tout en améliorant les services. Les employeur-se-s peuvent ainsi s'assurer de disposer des compétences dont ils/elles ont besoin parmi leur personnel, en tirant le meilleur parti du personnel formé dont ils disposent déjà, tout en réduisant les coûts de formation et de recrutement et en consacrant davantage d'heures au travail proprement dit. Les usagers des services ont eux aussi tout à y gagner, car leurs besoins sont pris en charge par moins de personnes différentes et ils peuvent bénéficier d'une plus grande stabilité et cohérence.

L'évolution vers le travail à temps plein présente également des difficultés. La nécessité de proposer des services de garde d'enfants sur les lieux de travail est de plus en plus criante. La structure des administrations locales s'est articulée autour du travail à temps partiel. L'évolution vers des emplois à temps plein exige donc de revoir les pratiques de RH. Le recours, fréquent dans les administrations locales en Europe, à des travailleur-se-s à temps partiel, intérimaires et temporaires a un coût, au vu des tableaux de service complexes à gérer et des difficultés liées au recrutement et à la fidélisation du personnel. Il convient de rendre ce coût visible pour montrer aux employeur-se-s les avantages d'un passage au travail à temps plein. Par le passé, il était normal de demander aux nouvelles recrues combien d'heures elles souhaitaient ou pouvaient travailler. La normalisation du temps plein revient à modifier la culture sur les lieux de travail, ainsi que certaines modalités pratiques.

La réticence initiale des salarié-e-s et des employeur-se-s participant au projet a été vaincue plutôt rapidement. Les travailleur-se-s n'ont pas tardé à constater les avantages d'une rémunération plus intéressante et à comprendre l'importance d'une meilleure retraite et couverture de sécurité sociale. Les employeur-se-s ont pu constater que moins d'heures de travail étaient perdues en raison de congés maladie et ils ont pu revoir à la baisse le budget qu'ils affectaient à l'embauche de personnel temporaire et intérimaire pour couvrir les « trous » dans les horaires.

## **Violence de tiers et harcèlement au travail**

Lors du deuxième des trois séminaires thématiques organisés dans le cadre du projet « Dialogue européen, solutions locales », les partenaires sociaux se sont joints aux syndicats et employeur-se-s français qui organisaient l'événement pour discuter de la violence de tiers.

En 2010, les partenaires sociaux des administrations locales et régionales ont négocié puis approuvé une série de lignes directrices multisectorielles pour la lutte contre la violence de tiers. L'objectif du séminaire était de dresser un état des lieux et d'analyser l'effet qu'ont eu les lignes directrices au sein des administrations locales et régionales, notamment sur la base des résultats d'une étude de suivi en cours dans les différents secteurs.

### **Qu'est-ce que la violence de tiers ?**

On entend par « violence de tiers » les insultes, les menaces et/ou les agressions physiques sur le lieu de travail qui sont perpétrées par des personnes extérieures à ce lieu de travail. Ces personnes peuvent être des citoyen-ne-s, des client-e-s, des patient-e-s, des membres de la



famille et des usagers, entre autres. Il s'agit de tout type de violence physique, émotionnelle ou verbale commise au travail par une personne avec laquelle la victime n'entretient pas de relation collégiale. L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) a établi une vaste définition de la violence de tiers, qui recouvre les agressions verbales en face à face, les agressions physiques et les nouvelles formes de harcèlement, telles que le cyberharcèlement et la diffusion de contenu malveillant en ligne sur autrui. Au cours du séminaire, **Malgorzata Milczarek**, de l'EU-OSHA, a évoqué en tant que facteurs de risque croissants le recours accru au télétravail dans le contexte de la pandémie de COVID19 et les frustrations du public à l'égard des restrictions imposées dans la vie quotidienne. Les données relatives à la période de la pandémie ne sont pas encore disponibles, mais d'autres éléments communiqués par les partenaires sociaux viennent étayer cette hypothèse.

Les données disponibles les plus récentes révèlent que 57,4 % des travailleur-se-s dans l'UE doivent traiter avec de tierces parties difficiles au travail, et que 4 % de la population active a déjà été victime de violence physique<sup>29</sup>. Les études antérieures donnent des chiffres très variés quant au nombre de travailleur-se-s susceptibles d'être concerné-e-s, mais tou-te-s les chercheur-se-s s'accordent sur la croissance du phénomène, même si cette hausse pourrait en partie être liée à la communication de davantage de données à ce sujet<sup>30</sup>. Il est communément admis que la violence de tiers touche particulièrement les femmes, étant donné qu'elles sont bien plus nombreuses à occuper des fonctions pour lesquelles elles sont en contact direct avec le public. Les fonctions qui impliquent des contacts avec des citoyen-ne-s se trouvant en difficulté ou en situation de stress, comme c'est le cas de nombreux emplois au sein des administrations locales et régionales, s'accompagnent de risques particuliers et sont principalement exercées par des femmes.

### **Violence de tiers dans les administrations locales et régionales**

Selon l'EU-OSHA, les professionnels qui exercent les métiers les plus risqués à cet égard sont notamment les infirmier-ère-s et les autres soignant-e-s, les personnes qui travaillent au domicile des usagers, telles que les aides familiales, les travailleur-se-s sociaux-les et les agent-e-s de sécurité<sup>31</sup>. Il est fréquent que les travailleur-se-s des administrations locales et régionales exercent ce type de fonctions. En outre, en raison des conditions stressantes ou difficiles dans lesquelles certains services sont souvent fournis – par exemple, les interventions visant à protéger des personnes vulnérables ou des jeunes, les contrôles fiscaux ou l'apport d'une aide sociale –, le risque pour les travailleur-se-s des administrations locales et régionales d'être victimes de faits de violence commis par des tiers est particulièrement grand<sup>32</sup>. Enfin, étant donné que les administrations locales sont proches des citoyen-ne-s et intégrées au sein des collectivités, il est possible que les travailleur-se-s vivent ou travaillent à proximité de leurs agresseur-se-s et qu'ils/elles doivent continuer d'interagir avec eux/elles au quotidien. En conséquence, ils/elles risquent davantage de faire l'objet de nouvelles menaces ou d'être à nouveau victimes de violence en dehors de leur lieu de travail, à la suite de faits survenus initialement au travail.

### **Lignes directrices multisectorielles**

Le signalement des cas de violence commise par des tiers est depuis longtemps insuffisant et le problème n'est que peu reconnu. Nombreux sont les pays qui, en conséquence, ne disposent pas de stratégie visant spécifiquement à lutter contre ce type de violence. Les partenaires sociaux ont dès lors décidé d'unir leurs forces pour s'attaquer au problème au niveau européen. Des syndicats et des employeur-se-s des services publics, du commerce,



des services de sécurité, de l'enseignement et du secteur hospitalier ont approuvé en 2010 une série de lignes directrices multisectorielles pour la lutte contre la violence de tiers<sup>33</sup>. La Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP) et le Conseil des communes et régions d'Europe (CCRE) – les partenaires sociaux pour les administrations locales et régionales – ont tous deux participé aux négociations et signé le texte final. L'objectif annoncé des lignes directrices est « d'assurer que chaque lieu de travail dispose d'une politique axée sur les résultats pour faire face à la violence de tiers », en proposant des « mesures pratiques que les employeur-se-s, les salariés et leurs représentants/syndicats peuvent prendre pour limiter, prévenir et atténuer les problèmes de cette nature ». Plus précisément, elles exhortent les employeur-se-s et les syndicats à :

- élaborer un cadre clair de prévention et de gestion du harcèlement et de la violence de tiers et l'intégrer à leurs politiques générales de santé et de sécurité ;
- adopter une approche « holistique » de la violence de tiers en abordant tous les aspects, de la sensibilisation à la prévention et à la formation, en passant par les méthodes de signalement, le soutien aux victimes, l'évaluation et le suivi ;
- adapter l'approche de la violence de tiers à chaque environnement professionnel ;
- élaborer des politiques de lutte contre la violence de tiers dans le cadre de l'information et de la consultation continues des cadres, des travailleur-se-s et de leurs représentant-e-s/ syndicats, ainsi que dans le cadre d'une évaluation objective des risques et du suivi des données ;
- améliorer la formation et l'information des travailleur-se-s, en particulier sur ce qui constitue de la violence de tiers et sur les mesures à prendre en cas de problème, et former et informer davantage les cadres pour les aider à soutenir les travailleur-se-s victimes de tels faits de violence ;
- informer les client-e-s, les consommateur-ric-e-s, les usagers des services, les citoyen-ne-s, les élèves, les parents et/ou les patient-e-s du fait que le harcèlement et la violence à l'égard du personnel ne seront pas tolérés et que des poursuites judiciaires seront entamées le cas échéant.

### **Les partenaires sociaux poursuivent leur action face à une hausse de la violence de tiers**

Les lignes directrices se fondaient sur une enquête réalisée par les partenaires sociaux lors de la préparation des négociations. Trois ans plus tard, une étude de suivi a été réalisée<sup>34</sup> et a fourni plusieurs exemples de la manière dont les lignes directrices avaient été mises en œuvre sur le terrain, notamment au sein des administrations locales danoises<sup>35</sup> et tchèques<sup>36</sup>. Les auteurs du rapport ont toutefois dû dresser un bilan en demi-teinte. Certains partenaires sociaux ont évoqué la nécessité d'un accord conclu à l'échelle de l'UE pour lutter contre la violence de tiers, tandis que d'autres ont plaidé pour une meilleure intégration de la lutte contre ce type de violence dans les plans de travail des comités de dialogue social sectoriels et pour une observation européenne plus minutieuse du problème, éventuellement dans le cadre de l'Institut syndical européen.

Alors que le nombre de cas de violence de tiers continue d'augmenter, en particulier à l'encontre des femmes<sup>37</sup>, les discussions intersectorielles se poursuivent entre les partenaires sociaux européens. Un projet visant à évaluer l'impact des lignes directrices dix ans plus tard est en cours. Les constatations préliminaires restent mitigées. On observe une plus grande sensibilisation, notamment aux risques liés à l'environnement de travail (pour les personnes qui travaillent seules, par exemple) et à l'aspect genré de la violence de tiers, mais un manque



de mise en œuvre et de suivi<sup>38</sup>. Cette problématique fait également l'objet d'une attention accrue au niveau national, notamment en France (voir ci-dessous) et au Royaume-Uni<sup>39</sup>.

Les partenaires sociaux dans les secteurs participants mènent actuellement un projet visant à analyser l'impact des lignes directrices dans tous les secteurs et à mettre en évidence les prochaines mesures à prendre. **Jane Pillinger**, experte mondiale de l'égalité des sexes et de la violence sexiste au travail à la London School of Economics, dirige les travaux de recherche pour ce projet multisectoriel. Elle s'est exprimée lors du séminaire pour présenter l'étude en cours, dont l'objectif est d'analyser la mise en œuvre des lignes directrices dans dix pays, dont la France. Les fonctions administratives exercées aux guichets au sein des administrations locales et régionales constituent l'un des métiers ciblés dans cette étude.

### **Convention n° 190 de l'OIT**

Mme Pillinger a qualifié l'approbation de la Convention n° 190 de l'OIT sur la violence et le harcèlement au travail de grand pas en avant dans notre compréhension de la violence de tiers et de ses sexospécificités, un sujet qui fait l'objet d'une attention accrue depuis l'adoption des premières lignes directrices<sup>40</sup>. Cette convention, approuvée lors de la conférence générale de l'OIT en 2019, aborde explicitement le problème de la violence de tiers et appelle les États membres de l'OIT à :

- interdire en droit la violence et le harcèlement ;
- renforcer les mécanismes de contrôle de l'application et de suivi, en recourant notamment à l'inspection du travail ;
- proposer des formations et mettre des ressources à disposition à des fins de sensibilisation, dans le but de prévenir le harcèlement et de protéger les populations vulnérables ;
- soutenir les victimes ;
- sanctionner les coupables.

La Convention n° 190 de l'OIT met résolument l'accent sur les sexospécificités de la violence au travail, tout en reconnaissant que ce type de violence ne s'arrête pas au lieu de travail. En outre, elle traite directement de la violence de tiers et précise qu'il incombe aux employeur-se-s de protéger leurs travailleur-se-s, notamment en procédant à des évaluations des risques.

Malheureusement, jusqu'à présent, seuls dix pays ont ratifié cette convention. Seulement deux États membres de l'UE – la Grèce et l'Italie – ont terminé le processus de ratification<sup>41</sup>. La Commission européenne a pourtant recommandé sa ratification par tous les États membres dans le cadre stratégique de l'UE en matière de santé et de sécurité au travail pour la période 2021-2027<sup>42</sup>. Plusieurs gouvernements sont en train de modifier leur législation nationale sur la violence familiale et sexiste, afin de se conformer à l'approche progressiste promue dans la Convention n° 190 de l'OIT.

### **France : un solide cadre législatif malgré des lacunes en matière de sensibilisation et de mise en œuvre**

Parmi les États membres de l'UE, la France dispose de l'un des cadres législatifs les plus élaborés pour la lutte contre la violence de tiers. Les lignes directrices multisectorielles européennes ont été transposées dans un accord national en 2010, peu après leur adoption au niveau européen.



En 2016, alors que la problématique de la violence de tiers dans les services publics gagnait en visibilité<sup>43</sup>, le gouvernement a modifié la loi de 1983 sur la fonction publique, afin d'y intégrer le concept de « protection fonctionnelle », le but étant de garantir une protection globale aux travailleur-se-s contre la violence de tiers.

### En quoi consiste la protection fonctionnelle ?

En vertu du principe de la protection fonctionnelle, l'employeur-se a le devoir de défendre tou-te-s ses travailleur-se-s contre les agressions verbales, physiques et psychologiques ou contre les insultes dont ils/elles pourraient être victimes. Il s'agit d'une approche transversale qui recouvre la prévention, la sensibilisation, l'aide juridique aux victimes ainsi que le droit pour l'administration publique de se constituer partie civile en cas de poursuite en justice des auteurs des faits.

Cette doctrine de la protection fonctionnelle a été complétée par un décret adopté en mars 2018, qui a rendu obligatoire la médiation préalable pour tous les litiges concernant la fonction publique locale et régionale, systématisant ainsi l'accès des salarié-e-s à des voies de recours officielles<sup>44</sup>. De plus, les commissions santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT) ont un rôle à jouer à la fois dans les affaires individuelles et dans les problématiques plus vastes liées aux stratégies en place et à la culture sur les lieux de travail. Actuellement, ces organes statutaires sont consultés sur les cas de violence et de harcèlement par des tiers, mais leur avis n'est pas contraignant. Les syndicats français cherchent un moyen de renforcer le rôle de ces commissions. L'une des pistes explorées serait de faire en sorte que leurs avis aient plus de poids, notamment en cas de poursuites judiciaires.

Néanmoins, malgré ce cadre juridique solide, de nombreux-ses employeur-se-s ne sont toujours pas au fait des responsabilités qui leur incombent en vertu de la doctrine de la protection fonctionnelle. Les travailleur-se-s qui ne bénéficient pas du soutien auquel ils/elles ont légalement droit peuvent explorer d'autres voies de recours. Par exemple, depuis 2018, un projet pilote couvrant 40 départements a institué une médiation préalable obligatoire dans certains cas de harcèlement. En outre, un organe constitutionnel, le Défenseur des droits, existe depuis 2011 et peut être sollicité dans les cas où les autorités n'appliqueraient pas le mécanisme de protection fonctionnelle. Malheureusement, ce mécanisme reste très peu utilisé.

Malgré une connaissance parcellaire des droits et responsabilités découlant de la protection fonctionnelle, des initiatives de prévention sont désormais menées dans de nombreux départements, dont ceux de l'Ardèche, de la Drôme et du Gers. De petites municipalités, notamment celle de Saint-Laurent-Nouan, au centre de la France, accomplissent également de grands progrès dans ce domaine, en établissant des protocoles clairs quant à la réaction à adopter si un-e travailleur-se est menacé-e en face à face ou au téléphone.

À plus grande échelle, la région de l'Occitanie peut être citée à titre d'exemple. Elle a mis en place une procédure claire et systématique pour le signalement de tous les cas de violence de tiers et établi des politiques claires quant à la manière de traiter ces affaires. L'administration régionale a communiqué cette procédure et ces politiques à l'ensemble de son personnel, en insistant particulièrement sur la définition large de la violence, qui couvre les agressions



verbales, les intimidations et la discrimination. Un mécanisme de signalement a été mis en place pour les travailleur-se-s et une cellule de signalement spécialement formée a été chargée de traiter ces accusations et d'apporter un soutien aux victimes.

### **Aborder la violence de tiers comme un risque multifactoriel dans la Gironde**

Le département de la Gironde compte 7 000 travailleur-se-s sur le terrain dans des domaines très variés : parcs et loisirs, aide sociale et entretien des routes, entre autres. En raison de leurs contacts fréquents avec les citoyen-ne-s, ces travailleur-se-s risquent davantage d'être victimes de violence de la part de tiers. L'approche choisie par le Conseil départemental a été d'aborder la violence de tiers comme un risque multifactoriel, qui exige la prise de mesures concrètes pour traiter tous les facteurs susceptibles de générer des risques ou de les aggraver.

Les bureaux dans lesquels se rend le public ont été réorganisés pour être rendus plus accueillants, avec des sièges confortables, un éclairage agréable et de la lecture à disposition. Ces mesures de prévention s'accompagnent de mesures d'atténuation dans l'éventualité d'un problème. Les salles dans lesquelles se tiennent les réunions à huis clos sont dotées de deux sorties pour permettre aux travailleur-se-s de quitter les lieux rapidement. Les salarié-e-s sont formé-e-s à la désescalade et doivent suivre un protocole clair en cas de violence de tiers : désescalade, fuite, appel à la police et aux services de secours.

À la suite de faits de violence de tiers, des mesures sont prises dans les 48 heures pour réduire les risques de trouble de stress post-traumatique. Un soutien psychologique est proposé aux victimes, afin d'atténuer le risque de traumatisme, de stress et de perte de sommeil.

### **La COVID-19 et les nouvelles technologies aggravent le problème de la violence de tiers**

Comme indiqué ci-dessus, la violence de tiers est en hausse et touche particulièrement les femmes ainsi que les travailleur-se-s des administrations locales et régionales. La pandémie a exacerbé le problème de la violence de tiers à l'encontre de certain-e-s travailleur-se-s dans le secteur et modifié les modalités de la violence contre autrui. En raison de la nature inédite des récents événements, nous ne disposons pas encore de données claires. Les études déjà menées, par exemple dans le domaine de la santé<sup>45</sup>, révèlent une aggravation de la violence émanant de tiers à l'encontre des travailleur-se-s qui sont en première ligne pour fournir ces services essentiels. Dans les cas les plus extrêmes, la désinformation sur les vaccins a donné lieu au lancement de cocktails Molotov contre des centres de vaccination en France et en Pologne<sup>46</sup>, et des travailleur-se-s de la santé, et même des syndicalistes, ont été menacé-e-s dans certains pays<sup>47</sup>.

La suppression des contacts avec le public lors des confinements a peut-être protégé certain-e-s travailleur-se-s du risque de violence physique, mais la violence psychologique et verbale a augmenté en conséquence. En l'absence du soutien des collègues sur les lieux de travail physiques, les travailleur-se-s peuvent avoir des difficultés à signaler les problèmes et à obtenir



un soutien. Pour celles et ceux qui ont continué de travailler en contact avec le public, le risque de contracter la COVID19 est venu s'ajouter au risque de violence et de harcèlement. Les usagers des services, les patient·e·s et les citoyen·ne·s peuvent se montrer plus agressifs, notamment en raison du stress causé par la pandémie et des frustrations causées par l'isolement.

L'incidence du développement des technologies numériques sur le harcèlement par des tiers ne bénéficie que d'une attention très limitée, du moins en Europe, alors que ce problème est largement documenté, que ce soit de façon empirique ou dans la presse. Aux États-Unis, les conséquences des atteintes à la réputation des travailleur·se·s et leurs séquelles psychologiques commencent à faire l'objet de discussions<sup>48</sup>. Ce manque de coordination face aux risques en ligne en Europe ne se limite pas aux lieux de travail, d'aucuns pointant les importantes lacunes de la législation relatives au cyberharcèlement<sup>49</sup>. Il serait nécessaire de mieux comprendre comment le harcèlement numérique par des tiers affecte les travailleur·se·s, en particulier dans le contexte de la pandémie, ainsi que d'analyser le recours accru aux outils numériques pour la prestation des services publics.

Le séminaire a permis de mettre en évidence la manière dont le télétravail et l'introduction d'outils numériques ont exacerbé le problème de la violence de tiers en ligne et la façon dont ces mêmes outils peuvent être utilisés pour gérer cette problématique, avec des résultats mitigés.

De manière générale, les employeur·se·s et les syndicats s'accordent sur l'augmentation du nombre de travailleur·se·s victimes de harcèlement en ligne. Les travailleur·se·s en contact avec le public ont déjà un plus faible niveau de tolérance à l'égard des menaces verbales et non physiques. Ce seuil de tolérance du harcèlement est toutefois plus élevé lorsque les menaces sont proférées en ligne ou au téléphone. Les travailleur·se·s estiment souvent que cela fait partie de leur travail et, bien souvent, ils/elles décident de ne pas le signaler par crainte que l'auteur des faits n'ait plus accès à une aide vitale ou simplement parce qu'ils/elles estiment que cela n'en vaut pas la peine. Les participant·e·s au séminaire ont également évoqué le fait que le dénigrement de plus en plus fréquent des fonctionnaires avait abouti à un niveau de tolérance élevé et malsain face aux agressions perpétrées contre des travailleurs des services publics, le discours répandu dans la société étant que comme les fonctionnaires sont payés par les deniers publics, ils ne devraient pas se plaindre et devraient se contenter de faire leur travail.

Dans le département de la Drôme, il a été décidé de placer tous les outils de signalement au même endroit en ligne. Les travailleur·se·s peuvent désormais avertir les ressources humaines et leurs superviseur·se·s rapidement et facilement en cas de violence de tiers, sans devoir chercher les formulaires à remplir ou trouver la bonne procédure. Ce dispositif a permis au département, en tant qu'employeur, de remplir ses obligations au titre de la protection fonctionnelle, comme expliqué ci-dessus.

Dans la ville de Toulouse, des technologies comme le GPS et l'utilisation répandue des téléphones portables permettent aux travailleur·se·s du secteur des déchets d'être constamment en communication avec leur dépôt. Ainsi, en cas de violence de tiers, des secours peuvent être envoyés en temps réel, grâce à la communication des coordonnées GPS à la police.

D'autres interventions, adaptées au télétravail, ont rencontré un succès plus mitigé. Des lignes téléphoniques permettant aux travailleur·se·s de contacter des conseiller·ère·s formé·e·s pour



offrir un soutien psychologique sont souvent mises en place pour aider les travailleur·se·s à faire face à la violence de tiers. Les syndicats de la ville de Lyon, où de telles lignes téléphoniques sont disponibles, restent dubitatifs quant à leur efficacité. La commission santé et sécurité étudie actuellement l'opportunité de les conserver. La situation à Lyon exige pourtant la prise de mesures efficaces, alors que les travailleur·se·s relatent comment la transition vers des services en ligne, associée à l'adoption de nouvelles politiques faisant passer en ligne toutes les interactions en face à face, ont renforcé la frustration des usagers. Ces changements ont entraîné une explosion du nombre de travailleur·se·s quittant leur emploi en raison de problèmes de stress.

Ailleurs néanmoins, la mise à disposition de services d'aide psychologique a eu des effets bénéfiques. Des syndicats représentant les travailleur·se·s de la ville de Vienne, en Autriche, ont parlé en des termes positifs de la formation d'une équipe interne d'expert·e·s chargé·e·s de traiter les effets psychologiques de la violence de tiers. De même, les syndicats danois se sont dits contents de l'aide psychologique proposée dans les municipalités, bien qu'ils aient insisté sur la nécessité de continuer d'investir dans ces services.

## Migrations et inclusion

En 2014, le CCRE et la FSESP ont approuvé une série de lignes directrices communes sur les migrations et le renforcement de la lutte contre les discriminations au sein des administrations locales et régionales<sup>50</sup>. Ces lignes directrices avaient été négociées pendant plusieurs mois dans le cadre du comité de dialogue social sectoriel européen pour les administrations locales et régionales.

Les migrations sont souvent considérées comme une problématique relevant des administrations des gouvernements centraux, mais les administrations locales et régionales jouent un rôle important dans ce domaine en tant qu'employeurs de migrants et prestataires de services promouvant l'intégration dans la société d'accueil.

Le dernier séminaire du projet a réuni les partenaires sociaux pour débattre de ce thème, à la lumière de l'évolution de la situation depuis l'adoption des lignes directrices en 2014.

### Évolution des lignes directrices

La FSESP, le CCRE et leurs affiliés respectifs traitaient déjà de la question des migrations bien avant l'élaboration des lignes directrices. En 2010, la FSESP a mené une enquête auprès de ses membres au sein des administrations locales et régionales. Cette enquête a permis d'obtenir des informations détaillées sur les éléments suivants<sup>51</sup> :

- Le recrutement des travailleurs migrants et leur implication dans les syndicats
- Les services proposés aux migrants par les syndicats
- La prise en compte des questions liées aux migrations dans la négociation collective et les lignes de conduite syndicales
- Le rôle des membres des syndicats dans la prestation de services destinés aux migrants
- Les campagnes en faveur du respect des droits des migrants et de l'amélioration des services



En 2012, les deux partenaires sociaux ont publié un rapport commun sur les migrations et la mobilité au sein des administrations locales et régionales, dans le cadre du projet « Poste de travail du futur ». Ce travail a ouvert la voie à l'élaboration des lignes directrices, approuvées en 2014.

Les lignes directrices ont été actualisées en 2016, en réaction aux nouvelles arrivées de migrants en Europe en provenance du Moyen-Orient en 2015<sup>52</sup>. Cette version actualisée a également intégré les résultats du travail de suivi effectué par les deux partenaires sociaux. Un séminaire, tenu à Berlin en janvier 2016, a permis de recueillir les expériences d'administrations locales et régionales de l'ensemble du continent, notamment de Suède, d'Allemagne et de Grèce<sup>53</sup>.

### **Le rôle des administrations locales et régionales**

Bien que la politique en matière d'immigration relève souvent du gouvernement central, les administrations locales et régionales ont un rôle – sous-estimé – à jouer dans ce domaine, en tant qu'importants employeurs de migrants et prestataires de services. Il peut s'agir de services destinés aux migrants, tels que des cours de langues et des aides pour trouver du travail, ou de services publics accessibles à tous, mais particulièrement importants pour les migrants qui essaient de se construire une nouvelle vie, comme les services de logements sociaux ou de garde d'enfants. Les services locaux sont proches de la population et, de ce fait, les administrations locales et régionales sont souvent le premier point de contact des réfugiés et des migrants. Les services proposés par les administrations locales et régionales peuvent également contribuer à la cohésion sociale, en réunissant des personnes issues de différents horizons au sein d'espaces partagés, tels que les écoles, les clubs de jeunes, les centres de loisirs et les logements sociaux. Les administrations locales et régionales se chargent souvent – officiellement ou à titre volontaire – des formations pour l'intégration au sein du marché du travail ou de la société au sens large (que ces services soient destinés spécifiquement aux migrants ou à la population en général).

Toutefois, en raison du manque de financement et de la concurrence pour des ressources financières limitées, les pouvoirs locaux doivent parfois gérer une certaine rancœur entre les personnes nées dans une région et celles qui y sont arrivées récemment. Le manque de financement peut également constituer un point de tension entre, d'une part, les administrations locales et régionales – qui en subissent les conséquences quotidiennes et doivent fournir des services avec un budget limité – et, d'autre part, les administrations centrales, qui sont souvent soumises à l'évolution des tendances politiques sur les questions migratoires.

Les pouvoirs locaux emploient souvent un grand nombre de migrants pour la prestation de services, en particulier dans le secteur des soins à la personne. Même lorsque ces services ne sont pas fournis en interne, les administrations locales et régionales sont tenues de garantir des lieux de travail inclusifs et accueillants.

### **Lignes directrices communes de la FSESP et du CCRE**

Les lignes directrices communes, tant la version de 2014 que la version actualisée de 2016, visent à tirer le meilleur parti des avantages qu'offrent les migrations aux villes et régions d'Europe, tout en reconnaissant le rôle clé que les administrations locales et régionales ont à jouer pour que ces avantages soient pleinement exploités.



Les lignes directrices renferment une série de mesures à prendre par les partenaires sociaux nationaux et européens et aux niveaux local, des États membres et de l'UE. Ces mesures peuvent être résumées comme suit :

- Veiller au respect de la législation de l'UE et des accords internationaux relatifs aux migrations et œuvrer à une meilleure adaptation des fonds structurels, afin de permettre aux administrations locales et régionales de contribuer à l'intégration
- Promouvoir l'intégration des travailleurs migrants ainsi que les questions plus générales liées à l'intégration du marché du travail et de la société, dans le cadre du dialogue social local, national et européen
- Effectuer le suivi de la mise en œuvre des lignes directrices et de l'évolution de la situation en général dans le cadre du Comité de dialogue social
- Attirer l'attention sur le lien entre de bonnes conditions de travail au sein des administrations locales et régionales et des services de qualité aux migrants, ainsi que sur la nécessité de disposer de personnel plus qualifié, d'un service de médiation linguistique et culturelle, etc.
- Examiner les pratiques de recrutement et les obstacles à l'emploi pour les migrants, notamment en veillant à ce que les environnements de travail soient accueillants et encourageants, grâce à la formation et à la médiation
- Proposer des formations de qualité aux cadres et aux travailleurs aux guichets, et repérer et combattre les cas de discrimination sur les lieux de travail des administrations locales et régionales
- Associer les travailleurs migrants aux processus de consultation et de participation sur les lieux de travail
- Trouver des moyens de tirer parti des politiques d'achats des administrations locales et régionales pour promouvoir la diversité et l'égalité
- Inclure les principes d'égalité et de diversité dans les accords de partenariat avec d'autres municipalités
- Communiquer avec le public et en interne pour lutter contre les préjugés et l'hostilité
- Garantir l'accès à des fonds nationaux pour promouvoir l'intégration, lorsque de tels fonds sont disponibles

L'inclusion du thème de l'intégration des migrants dans le présent projet, qui marque le quinzième anniversaire du Comité de dialogue social des administrations locales et régionales, démontre la détermination des deux partenaires sociaux à procéder au suivi et à l'analyse décrits plus haut.

Le séminaire, tenu en ligne le 24 février 2022, a offert aux employeurs et aux syndicats une occasion importante d'évaluer l'utilité des lignes directrices et la nécessité de prévoir ou non une nouvelle révision/actualisation. Il a également permis aux partenaires sociaux de partager de nouveaux exemples de bonnes pratiques.

### **Expériences espagnoles et italiennes**

Le premier exposé a été donné par Cristián Castaño, qui est responsable des questions maritimes au sein du syndicat espagnol des services publics Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CC.OO). Il travaille également comme sauveteur en mer. Il a expliqué comment les services de sauvetage en mer voyaient cette problématique, d'un point de vue humanitaire : les personnes qu'ils secourent sont en danger et ils sont donc



dans l'obligation de leur porter assistance. Que ces personnes soient ou non des migrants n'a pas d'importance d'un point de vue juridique ou moral à partir du moment où elles doivent être secourues. L'obligation de porter assistance aux personnes en mer est une norme consacrée depuis longtemps dans le droit international et maritime. En Espagne, le gouvernement central a créé une entreprise publique en 1993 afin de mener ses opérations de recherche et sauvetage internationales. Cet organisme continue de couvrir une énorme zone pour laquelle l'Espagne assume la responsabilité de la recherche et du sauvetage. Cette zone couvre à la fois l'Espagne péninsulaire et insulaire.

Même si la récente hausse du nombre de personnes migrantes arrivant par bateau a donné lieu à un accroissement de la demande ces dernières années, il y a également eu des années au cours desquelles le nombre de non-migrants ayant eu besoin des services de recherche et de sauvetage était plus élevé que le nombre de migrants. La recherche et le sauvetage en mer sont un service fourni à toute personne en ayant besoin, indépendamment de ses origines ou de la raison pour laquelle elle se retrouve en difficulté en mer. Malgré cela, et en dépit de l'augmentation du budget du service ces dernières années, les sauveteurs se retrouvent souvent à trois seulement pour secourir des dizaines ou des centaines de personnes se trouvant dans des embarcations extrêmement précaires. Il faut une personne pour contrôler le bateau de sauvetage, ce qui ne laisse que deux sauveteurs pour extraire en toute sécurité les passagers de l'embarcation en difficulté et les faire embarquer dans le bateau de sauvetage. Cette mission déjà difficile devient particulièrement dangereuse lorsque les conditions météorologiques sont mauvaises.

L'intervenante suivante était Zaida González, également du syndicat espagnol des services publics Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CC.OO)<sup>54</sup>. Elle est éducatrice et travaille dans un centre pour jeunes migrants à Lanzarote, dans les îles Canaries. Elle a évoqué le manque de ressources chronique que subissent à la fois les sauveteurs en mer et celles et ceux qui travaillent sur terre pour les accueillir, notamment au sein des administrations locales. Ce problème est aggravé par le fait que les services d'intégration sont fréquemment sous-traités, l'entreprise privée soumettant l'offre la moins chère étant souvent celle qui remporte le marché. En raison de cette recherche constante du prix le plus bas, les travailleurs sont mal rémunérés et leurs conditions de travail sont déplorables, une situation qui cause des burnouts parmi les salariés et un taux de rotation élevé du personnel. Tandis que les travailleurs s'épuisent dans ces conditions de travail précaires, les entreprises privées engagent du personnel moins qualifié et enfreignent les normes sur le temps de travail, les ratios de personnel et les conventions collectives, ce qui conduit à une détérioration des services et à une dévalorisation du professionnalisme de celles et ceux qui travaillent avec les migrants. Cette précarité complique par ailleurs grandement la syndicalisation des travailleurs et décourage ces derniers de signaler les problèmes et les irrégularités le cas échéant.

En réaction à cette situation désespérée, le syndicat se bat pour une série d'améliorations politiques, institutionnelles et sur les lieux de travail, dont bon nombre auraient un effet direct sur les administrations locales. Il insiste surtout pour que les entreprises qui respectent les conventions collectives en vigueur se voient accorder la priorité dans les marchés publics. Dans une perspective européenne, il pourrait être utile de consacrer davantage de ressources à des solutions qui permettraient d'atteindre cet objectif dans le cadre des règles de l'UE sur les marchés publics. Pour ce qui est des mineurs non accompagnés, le syndicat réclame la mise en place d'un réseau européen qui permettrait de suivre et d'aider les migrants mineurs non accompagnés qui se déplacent sur le continent, l'objectif étant d'empêcher les disparitions et



la traite. Pour les deux partenaires sociaux européens, il pourrait s'agir d'un domaine important pour la suite qui sera donnée aux lignes directrices communes sur les migrations. Il conviendrait notamment de déterminer comment soutenir les administrations locales et régionales en tant que prestataires de services d'intégration et de protection de l'enfance.

Stefano Sabato, du syndicat italien des services publics FP CGIL, a expliqué les changements radicaux et régressifs apportés au système d'asile italien lorsque Matteo Salvini était ministre en 2018. Le décret a aboli la protection humanitaire en Italie et massivement diminué le financement des services d'intégration. En plus d'avoir un effet extrêmement négatif sur les migrants, ces changements ont conduit à la suppression de très nombreux emplois : en 2017, le secteur employait 36 000 travailleurs, dont la plupart avaient moins de 35 ans. Ce nombre a chuté à la suite de l'adoption du décret.

Avec l'arrivée au pouvoir d'un nouveau gouvernement, une nouvelle réforme a été lancée pour tenter de réparer certains des dégâts causés par les mesures anti-migrations de Matteo Salvini. Cette réforme a rétabli le rôle central des pouvoirs locaux dans l'accueil et l'intégration des migrants et rétabli la protection internationale en Italie, ainsi que les droits de ceux qui sollicitent une telle protection. Elle a également renforcé certains services, tels que l'interprétation, la formation et l'aide à l'emploi, pour ceux qui avaient déjà reçu le statut de réfugiés.

Néanmoins, pour la CGIL, le système doit encore être amélioré. En l'état actuel des choses, de nombreux services d'intégration continuent d'être fournis directement par le gouvernement central. Pour le syndicat, l'ensemble des services d'intégration doivent être ancrés dans le système de protection sociale local, les pouvoirs locaux étant les mieux placés pour offrir des services d'intégration efficaces au regard des besoins locaux.

Enfin, Alba Iglesias et Patricia Serrano ont expliqué comment les services d'intégration fonctionnaient dans la municipalité de Fuenlabrada, dans la région métropolitaine de Madrid. Fuenlabrada est une ville cosmopolite, où les citoyens sont nombreux à se mobiliser au niveau local et à participer à la vie politique, à travers une série d'associations locales.<sup>55</sup> En 2015, diverses associations se sont réunies pour former la *Mesa por la Convivencia*, dont l'objectif était de promouvoir des politiques interculturelles dans la ville. Ce groupe coopère étroitement avec les pouvoirs locaux et s'est donné pour mission de promouvoir le respect et la tolérance entre les différentes communautés locales. Il joue à présent un rôle consultatif officiel au sein du Conseil municipal. Cette démarche axée sur la collectivité porte ses fruits. Par exemple, la municipalité a mis sur pied un réseau « anti-rumeurs », dont l'objectif est de repérer et de réfuter les idées fausses à propos des migrations et des communautés de migrants qui circulent dans la région. Elle forme par ailleurs des professionnels chargés de travailler auprès des jeunes pour lutter contre le racisme et la xénophobie<sup>56</sup>. Si la sensibilisation au niveau local constitue une composante importante de cette démarche, l'idée maîtresse de la stratégie est de fournir des outils aux citoyens pour qu'ils puissent réfuter les idées fausses qui pourraient surgir lors de conversations avec leurs amis ou leur famille.

Les pouvoirs locaux ont également pris des mesures concrètes pour promouvoir l'intégration des migrants sur le marché du travail. Dans le cadre d'un projet soutenu par le Fonds européen de développement régional, la municipalité de Fuenlabrada a formé un consortium d'employeurs, d'ONG, d'organismes de formation et d'organisations religieuses, dans le but d'améliorer l'employabilité des migrants et des non-migrants dans la ville. Ce projet a proposé 28 parcours de formation différents, en quatre cycles, à plus de 500 jeunes, qui ont été mis directement en



contact avec des employeurs locaux, ont pu améliorer leurs compétences en matière d'entretien et ont acquis une expérience interculturelle en petits groupes de vingt. À la fin du projet, 39 % des participants avaient trouvé du travail et plus de la moitié des migrants participants avaient le sentiment que la formation avait contribué à leur intégration socioéconomique.

Ce projet constitue une étude de cas intéressante quant à la manière dont les pouvoirs locaux peuvent apporter une valeur ajoutée à l'ensemble des communautés qu'ils servent, ainsi qu'un exemple de déploiement efficace des fonds européens au niveau local. Une éventuelle prochaine étape pour les partenaires sociaux européens pourrait être de trouver d'autres cas similaires et de déterminer comment le dialogue social pourrait être mis à profit pour améliorer encore l'intégration des migrants sur le terrain.



## Références

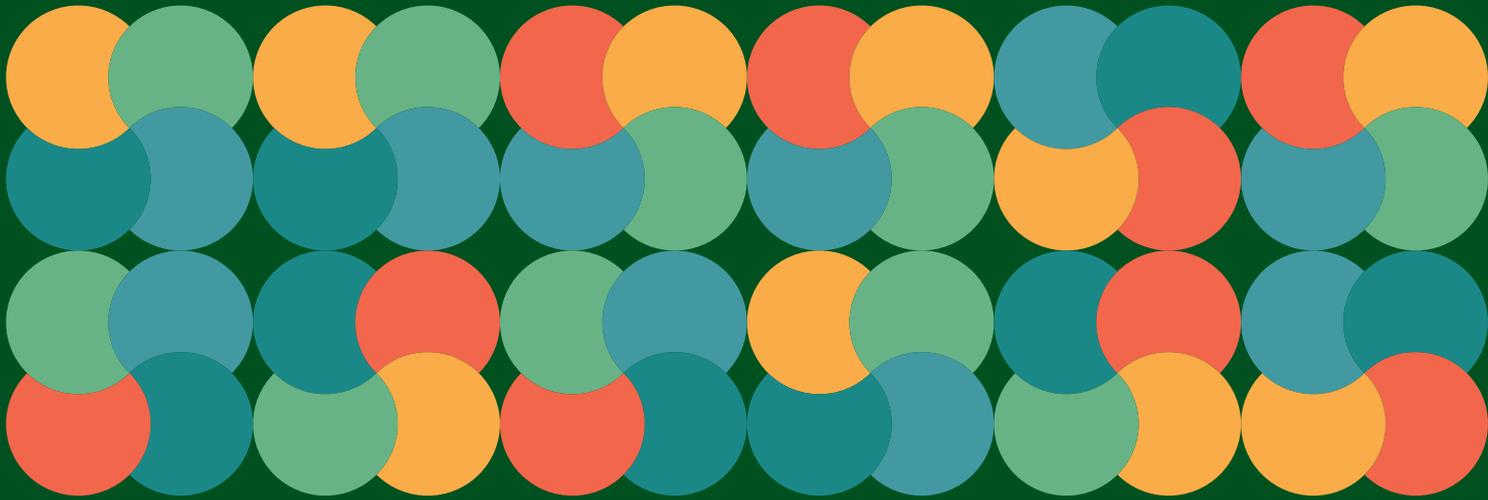
- <sup>1</sup> <https://www.epsu.org/article/eu-dialogue-local-solutions-kick-webinar-epsu-cemr-joint-project>
- <sup>2</sup> <https://ccre.org/bibliotheques/getFile/e765dc563e393182a1a288c772ad9a01a11258f9>
- <sup>3</sup> [https://www.etuc.org/sites/default/files/framework\\_of\\_actions\\_gender\\_equality\\_010305-2\\_2.pdf](https://www.etuc.org/sites/default/files/framework_of_actions_gender_equality_010305-2_2.pdf)
- <sup>4</sup> [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/sdg\\_05\\_20/default/line](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/sdg_05_20/default/line)
- <sup>5</sup> <https://www.etuc.org/fr/pressrelease/lecart-salarial-hommes-femmes-en-europe-ne-disparaitra-pas-avant-2104>
- <sup>6</sup> [https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Guide\\_GPG\\_FR\\_0.pdf](https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Guide_GPG_FR_0.pdf), p. 3
- <sup>7</sup> <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-a-new-push-for-european-democracy/file-binding-pay-transparency-measures>
- <sup>8</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32019L1158>
- <sup>9</sup> <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1311&langId=fr>
- <sup>10</sup> <https://socialeurope.eu/work-life-balance-from-legal-texts-to-real-progress-for-working-people>
- <sup>11</sup> <https://www.gouvernement.fr/les-actions-du-gouvernement/sante-famille-handicap/28-jours-de-conge-paternite-pour-plus-de-temps>
- <sup>12</sup> <https://www.juritravail.com/Dossier/droits-obligations-salariee-enceinte-dossier/164>
- <sup>13</sup> <https://www.etuc.org/sites/default/files/publication/file/2019-10/743-Rebalance-long-FR-web.pdf>, p. 75
- <sup>14</sup> [https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Guide\\_GPG\\_FR\\_0.pdf](https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Guide_GPG_FR_0.pdf), p. 8
- <sup>15</sup> [https://www.siptu.ie/media/pressreleases2019/featurednews/fullstory\\_22328\\_en.html](https://www.siptu.ie/media/pressreleases2019/featurednews/fullstory_22328_en.html)
- <sup>16</sup> [https://ccre.org/img/uploads/piecesjointe/filename/CEMR\\_Gender\\_equality\\_position\\_paper\\_and\\_action\\_plan\\_FR.pdf](https://ccre.org/img/uploads/piecesjointe/filename/CEMR_Gender_equality_position_paper_and_action_plan_FR.pdf)
- <sup>17</sup> [http://www.ccre.org/docs/banner\\_charter\\_fr.doc](http://www.ccre.org/docs/banner_charter_fr.doc)
- <sup>18</sup> <http://afccre.org/fr/dossiers-thematiques/egalite-femmes-hommes/bonnes-pratiques>
- <sup>19</sup> [https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/FR\\_gender\\_guidelines\\_final\\_version.pdf](https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/FR_gender_guidelines_final_version.pdf)
- <sup>20</sup> En Espagne, par exemple, les syndicats s'efforcent d'améliorer leur coordination pour s'assurer que l'obligation légale de disposer d'un plan d'action soit respectée : [https://fsc.ccoo.es/noticia:577022--Creamos\\_un\\_buzon\\_de\\_correo\\_para\\_canalizar\\_las\\_comunicaciones\\_sobre\\_planes\\_de\\_igualdad&opc\\_id=3505806d1e9420ce14f68ddba402ce62](https://fsc.ccoo.es/noticia:577022--Creamos_un_buzon_de_correo_para_canalizar_las_comunicaciones_sobre_planes_de_igualdad&opc_id=3505806d1e9420ce14f68ddba402ce62)
- <sup>21</sup> [https://ccre.org/img/uploads/piecesjointe/filename/CEMR\\_EPSU\\_gender\\_equality\\_guidelines\\_EN.pdf](https://ccre.org/img/uploads/piecesjointe/filename/CEMR_EPSU_gender_equality_guidelines_EN.pdf)
- <sup>22</sup> <https://www.jamstalldhetsmyndigheten.se/en/about-gender-equality/swedens-gender-equality-policy>
- <sup>23</sup> [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/sdg\\_05\\_20/default/table](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/sdg_05_20/default/table)
- <sup>24</sup> Voir la p. 14 pour les chiffres relatifs au secteur public et la p. 85 pour les chiffres des sous-secteurs (ces chiffres portent sur l'année 2017) <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/GPGreport.pdf>
- <sup>25</sup> Pour un exemple du point de vue des employeurs, voir le programme en neuf points sur l'égalité des sexes de SALAR : <https://webbutik.skr.se/sv/artiklar/en-jamstalld-arbetsgivarpolitik.html>
- <sup>26</sup> <https://www.jamstalldhetsmyndigheten.se/en>
- <sup>27</sup> <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/GPGreport.pdf>, pp. 78-79.



- <sup>28</sup> <https://webbutik.skr.se/bilder/artiklar/pdf/5467.pdf>
- <sup>29</sup> <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/infographics/third-party-violence-workplace>
- <sup>30</sup> <https://osha.europa.eu/fr/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture/view>
- <sup>31</sup> <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/infographics/third-party-violence-workplace>
- <sup>32</sup> <https://osha.europa.eu/fr/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture/view>
- <sup>33</sup> <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=521&langId=fr&agreementId=5175>
- <sup>34</sup> <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Follow-up-Report-Multisectoral-Guidelines-TPV-ALL-SECTORS-FINAL-22-11-13.pdf>
- <sup>35</sup> <https://www.forhandlingsfaellesskabet.dk/pjecer/pjecer-i-samarbejde/a/avoiding-harassment-and-violence-in-danish-municipal-and-regional-workplaces-januar-2011>
- <sup>36</sup> <https://www.eeagrants.cz/en/closed-programming-period/eea-and-norway-grants-2009-2014/programmes/norway-grants-2009-2014/cz22-global-fund-tripartite-dialogue/cz22-news/2014/final-conference-to-the-project-preventi-1523>
- <sup>37</sup> <https://www.etuc.org/fr/document/safe-home-safe-work-rapport-final>
- <sup>38</sup> <https://www.epsu.org/article/role-social-partners-preventing-third-party-violence-and-harassment>
- <sup>39</sup> Voir, par exemple : <https://www.tuc.org.uk/resource/tackling-third-party-abuse-and-harassment> et <https://www.lawscot.org.uk/members/journal/issues/vol-65-issue-07/workplace-harassment-the-third-party-issue/>
- <sup>40</sup> [https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID,P12100\\_LANG\\_CODE:3999810,fr](https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID,P12100_LANG_CODE:3999810,fr)
- <sup>41</sup> [https://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO::P11300\\_INSTRUMENT\\_ID:3999810](https://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO::P11300_INSTRUMENT_ID:3999810)
- <sup>42</sup> <https://osha.europa.eu/fr/safety-and-health-legislation/eu-strategic-framework-health-and-safety-work-2021-2027>
- <sup>43</sup> Une enquête réalisée à cette époque a révélé qu'un tiers des travailleurs des services publics français avaient déjà été victimes de violence de la part de tiers. Voir : <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/enquete-source/conditions-de-travail-les-risques-psycho-sociaux-ct-rps-2016>
- <sup>44</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000036681532/>
- <sup>45</sup> [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)31858-4/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)31858-4/fulltext)
- <sup>46</sup> Pour la France, voir : [https://www.lemonde.fr/police-justice/article/2021/07/24/attaques-contre-les-centres-de-vaccination-une-violence-politique-difficile-a-qualifier\\_6089376\\_1653578.html](https://www.lemonde.fr/police-justice/article/2021/07/24/attaques-contre-les-centres-de-vaccination-une-violence-politique-difficile-a-qualifier_6089376_1653578.html) ; pour la Pologne, voir : <https://www.politico.eu/article/fire-at-polish-vaccination-center-an-act-of-terror-says-health-minister/>
- <sup>47</sup> Pour la France, voir : <https://www.nouvelobs.com/coronavirus-de-wuhan/20210910.OBS48462/menaces-contre-les-medecins-il-y-a-une-volonte-de-detruire-ce-qu-on-represente.html> ; pour le Royaume-Uni, voir : <https://www.nursingtimes.net/news/coronavirus/union-leader-and-nhs-staff-targeted-with-vile-abuse-over-covid-19-vaccines-02-08-2021/> et <https://www.bmj.com/content/373/bmj.n1665> ; pour l'Irlande, voir : <https://www.irishtimes.com/news/crime-and-law/garda-intelligence-warns-of-attacks-on-vaccine-centres-and-phone-masts-1.4655279>. Des faits récents en Allemagne ont mis en évidence le risque d'agression physique : <https://www.dw.com/en/germany-man-refusing-covid-jab-attacks-health-workers-demands-certificate/a-59088281>
- <sup>48</sup> <https://hbr.org/2020/07/what-to-do-when-your-employee-is-harassed-online>



- <sup>49</sup> Pour un exemple, voir : <https://www.theparliamentmagazine.eu/news/article/breaking-cyber-violence> ; ou, pour une perspective féministe : <https://eige.europa.eu/publications/cyber-violence-against-women-and-girls>
- <sup>50</sup> [https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/GuidelinesMigrationEPSUCEMRfinal\\_FR.pdf](https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/GuidelinesMigrationEPSUCEMRfinal_FR.pdf)
- <sup>51</sup> [https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Final\\_Report\\_Migration\\_March\\_2010\\_-\\_FR.pdf](https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Final_Report_Migration_March_2010_-_FR.pdf)
- <sup>52</sup> [https://ec.europa.eu/migrant-integration/library-document/migration-and-strengthening-anti-discrimination-local-and-regional-governments\\_fr](https://ec.europa.eu/migrant-integration/library-document/migration-and-strengthening-anti-discrimination-local-and-regional-governments_fr)
- <sup>53</sup> <https://www.epsu.org/article/2016-27-january>
- <sup>54</sup> Un rapport de la FSC-CC.OO examine plus en détail les difficultés auxquelles font face les travailleurs et les nouveaux arrivants. Il est disponible en espagnol ici : <https://canarias.ccoo.es/30e15322671f5358030d6ddb6c003be5000069.pdf>
- <sup>55</sup> Fuenlabrada est également une ville mentor dans le projet Inclucities, initié par le CCRE et co-financé par l'Union européenne.
- <sup>56</sup> <https://fuenlabradanoticias.com/art/97741/fuenlabrada-incorporara-a-27-jovenes-en-su-red-antirumores>



avec le soutien financier de la Commission européenne