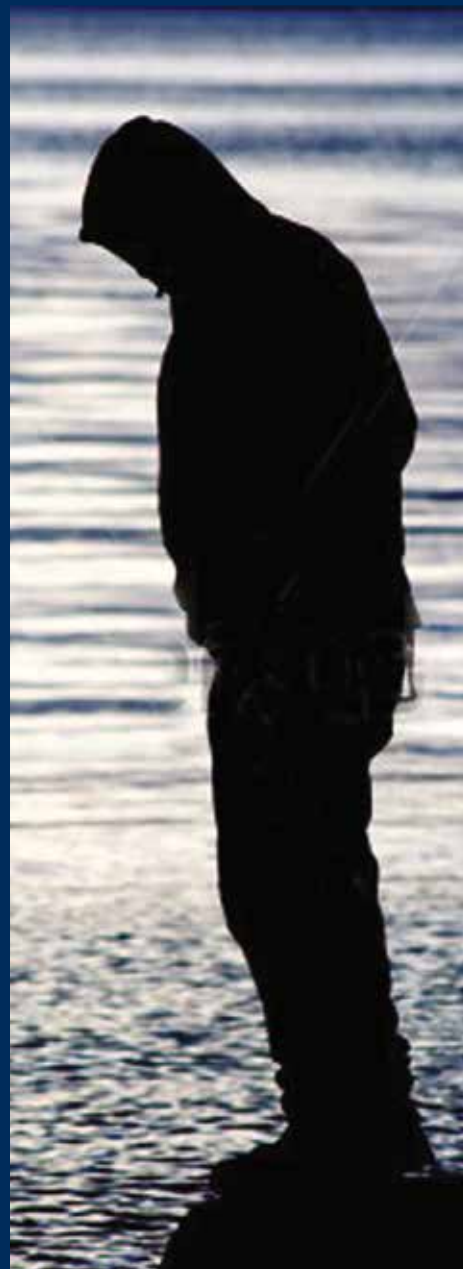


L'ÉLIMINATION DU HARCÈLEMENT ET DES PERSÉCUTIONS SUR LE LIEU DE TRAVAIL

**European Community Shipowners'
Associations**

**European Transport Workers'
Federation**

**Egalité des chances et diversité dans
l'industrie de la navigation européenne**



**Lignes
Directrices pour
les compagnies
de navigation**

Table des Matières

	Page
Avant-propos du Directeur Général	3
Les partenaires sociaux	4
Introduction	5
Objectif des Lignes directrices	6
Qu'est-ce que le harcèlement ?	6
Exemples de harcèlement	6
Que sont les persécutions ?	7
Exemples de persécutions	8
Harcèlement/Persécutions par communications électroniques	9
Politique de la compagnie en matière de harcèlement et de persécutions	9
Engagement de la direction supérieure	10
Procédure des compagnies	10
Identifier les cas de harcèlement ou de persécutions	11
Signalement	11
Une procédure spécifique de règlement des conflits	11
Répondre à une plainte pour persécutions et/ou harcèlement	12
Procédure informelle	12
Procédure formelle	13
Formation, Communication et sensibilisation	13
Confidentialité	14
Auditions	14
Résolution des conflits/mesures prises	14
Mesures visant à éliminer le harcèlement et les persécutions	15
Programmes éducatifs	16
Etudes de cas	16
Compagnie de paquebots de croisières internationales	16
Société internationale de transport de carburant	17
Compagnie de ferries de courte distance	17
Suggestion de texte de brochure à l'intention du personnel navigant	18
Liens internet vers le matériel de formations sur les sites internet des partenaires du projet	19

Avant-propos d'Armindo Silva

Directeur, « Législation sociale et de l'emploi, dialogue social » Commission européenne



Pour remédier à la grave pénurie de candidats européens à des carrières en mer, il est essentiel que le transport maritime se présente comme un secteur attrayant, où tous les travailleurs sont traités avec respect et sont encouragés à faire valoir tout leur potentiel. Dans ce contexte, les Partenaires sociaux du transport maritime – l'ETF et l'ECSA – ont publié, déjà en 2004, les « Lignes directrices à l'intention des compagnies de navigation – Éliminer le harcèlement et les persécutions sur le lieu de travail », le premier texte publié par des partenaires sociaux européens sur ce type de risque professionnel. Ils ont ainsi préparé le terrain pour bien d'autres accords, notamment l'« Accord-cadre sur le harcèlement et la violence au travail », signé au niveau intersectoriel en 2007 et complété par les « Lignes directrices sur la violence de tiers », au niveau sectoriel, en 2010.

Nous savons que le harcèlement et la violence sur les lieux de travail peuvent avoir de lourdes conséquences sur la santé physique et émotionnelle des travailleurs, qu'ils peuvent affaiblir la motivation, aggraver l'absentéisme et faire baisser la productivité. Ils peuvent aussi nuire aux compagnies mêmes et entraîner une dégradation des conditions de travail et de graves conséquences organisationnelles, économiques et, éventuellement, juridiques.

Le harcèlement et la violence peuvent revêtir de très nombreuses formes, allant de la simple agression verbale, de mauvais traitements, du cyber-harcèlement ou de la discrimination sexuelle à diverses formes d'agression physique provoquant de graves blessures. L'agression peut s'exprimer par le langage corporel, l'intimidation, le mépris ou le dédain. Alors que l'effet physique du harcèlement et des persécutions est relativement facile à identifier, vu les signes externes évidents, on ne peut en dire autant de leurs effets émotionnels, qui sont souvent niés ou déformés.

Le travail des partenaires sociaux a suscité une sensibilisation croissante au problème du harcèlement et des persécutions dans l'environnement de travail maritime dans toute l'UE, et ce défi est pris de plus en plus au sérieux dans tous les États membres. Il était donc important d'actualiser les Lignes directrices de 2004 de l'ETF/ECSA, non seulement en ce qui concerne leur rôle dans l'analyse, l'identification et la prévention de ces phénomènes, mais aussi au vu de la sous-estimation persistante de ce problème et du signalement insuffisant des cas. Cette mise à jour garantira aussi la large diffusion de ces Lignes directrices dans les académies maritimes et les compagnies de navigation de toute l'UE. De plus, le texte actualisé a été structuré de façon à faciliter la recherche des informations requises par les victimes pour les aider à gérer leurs cas.

Dans le transport maritime, le harcèlement et les persécutions peuvent générer des situations très pénibles, vu l'environnement de travail et de vie, l'isolement, la taille et la proximité des cabines du navire ou la nécessité de rester sur le lieu de travail pendant les périodes de repos, le lieu de travail étant aussi le lieu de résidence des marins pendant la durée de leur service à bord du bateau. Malgré l'adoption des Lignes directrices de 2004, des rapports ont montré que moins de la moitié des victimes de harcèlement ou de persécutions ont eu la force de déposer plainte, par crainte de ne pas être prises au sérieux.

Bien que toutes les situations de harcèlement ou de persécutions constituent un facteur de risque susceptible d'affecter la santé et la sécurité au travail et devraient toujours être évitées ou empêchées, la plupart des marins ou de leurs homologues à terre en charge de la gestion n'ont encore jamais reçu de formation aux problèmes de harcèlement, de persécutions ou de discrimination.

En conséquence, ces lignes directrices actualisées et les outils et le manuel connexes, disponibles en ligne, constituent une ressource très opportune et bienvenue pour le secteur européen du transport maritime, qui contribuera à généraliser une culture de prévention du risque à bord des navires et dans le secteur du transport maritime ainsi qu'à mieux sensibiliser tous les marins au phénomène du harcèlement et des persécutions. Elles aideront en outre les victimes à, le cas échéant, mieux gérer leurs cas. Elles ont été rédigées par les partenaires sociaux sous les auspices du Comité de dialogue social sectoriel du transport maritime et avec le soutien financier de la Commission européenne. Ces lignes directrices et les documents connexes (vidéo et manuel) contribueront à la diffusion de ces contenus, tout comme la traduction de ces lignes directrices dans toutes les langues de tous les États maritimes de l'Union ainsi que dans plusieurs langues supplémentaires, sélectionnées par les partenaires sociaux.

Bruxelles, Décembre 2013

Les partenaires sociaux



The European Community Shipowners' Association

(ECSA) fondé en 1965 sous le nom de Comité des Associations d'Armateurs des Communautés Européennes (CAACE) est l'association professionnelle représentant les associations d'armateurs nationales de l'UE et de la Norvège (près de 99% de la flotte EEA et à peu près 20% de la flotte mondiale). Notre objectif est de promouvoir les intérêts de la navigation européenne afin que cette industrie puisse servir au mieux le commerce européen et internationale dans un environnement compétitif de libre entreprise au bénéfice des armateurs et des consommateurs ainsi que de contribuer à la formulation de la politique de l'UE sur les sujets d'importance relatifs au transport maritime.



European Transport Workers' Federation

(ETF) représente plus de 2.5 millions de travailleurs de 243 syndicats répartis dans 41 pays européens dans les secteurs suivants : transport ferroviaire, transport routier et logistique, transport maritime, navigation intérieure, aviation civile, ports et dockers, tourisme et pêche.

Sa principale activité est de représenter et de défendre les intérêts des travailleurs du transport à travers l'Europe. L'ETF formule et coordonne la politique syndicale sur le transport et les affaires sociales, organise des activités industrielles concertées, promeut l'éducation et la formation et conduit des recherches innovantes sur une variété de sujets allant de la santé et la sécurité des travailleurs à des études d'impact sur l'emploi.

Introduction

Tous les travailleurs ont le droit de travailler sans faire l'objet de harcèlement et de persécutions sur leur lieu de travail. Malheureusement, de nombreux travailleurs ne jouissent pas de cette liberté fondamentale. Tous les employeurs sont tenus de garantir l'élimination de toutes formes de harcèlement et de persécutions à l'encontre des travailleurs sur les lieux de travail. De même, les syndicats et les travailleurs doivent s'assurer de l'absence de harcèlement et de persécutions.

Les Associations d'Armateurs de la Communauté Européenne (ECSA) et la Fédération Européenne des Travailleurs du Transport (ETF), qui représente les syndicats, considèrent que le harcèlement et les persécutions sont inacceptables et ont décidé de rédiger conjointement les lignes directrices suivantes à l'intention des compagnies de navigation et autres sociétés de l'industrie maritime, afin de leur indiquer ce qu'elles pouvaient faire pour éliminer le harcèlement et les persécutions.

Le harcèlement et les persécutions constituent des exemples de comportements indésirables qui induisent des effets néfastes, tels que stress, manque de motivation, diminution des performances professionnelles, absentéisme, démissions ainsi que coûts élevés. Le harcèlement peut être défini comme toute conduite inappropriée et inopportune faisant naître, intentionnellement ou pas, un sentiment de malaise, d'humiliation, d'embarras ou de gêne chez la personne qui en est la victime. Les persécutions sont une forme particulière de harcèlement pouvant être définie comme tout comportement hostile ou vindicatif, pouvant entraîner chez la personne qui en fait l'objet un sentiment de menace ou d'intimidation.

Dans une minorité de cas, les auteurs d'actes de harcèlement ou de persécutions agissent de la sorte intentionnellement. Cependant, certains actes peuvent être perçus comme du harcèlement et/ou des persécutions tout en n'étant pas le fruit d'une volonté intentionnelle de leurs auteurs. Ils résultent en effet de styles de gestion dépassés plutôt que d'une intention pernicieuse délibérée. En conséquence, l'adoption et la promotion des styles de gestion qui ne se traduisent pas par des comportements agressifs et intimidants peuvent également fortement contribuer à l'éradication du harcèlement et des persécutions sur le lieu de travail.

D'importantes raisons juridiques et économiques incitent également à l'élimination du harcèlement et des persécutions sur le lieu de travail. En effet, des employés ayant fait l'objet d'un harcèlement ont déjà introduit avec succès des plaintes pour discrimination, qui ont eu de lourdes conséquences financières pour leurs employeurs.

Néanmoins, au-delà des considérations juridiques, promouvoir un environnement de travail dans lequel les travailleurs peuvent travailler sans faire l'objet de harcèlement ou de persécutions relève tout simplement d'une logique d'emploi saine. Les travailleurs qui subissent un harcèlement et des persécutions sont susceptibles de perdre leur motivation et de souffrir de stress, ce qui entraîne de l'absentéisme. Ils sont également plus susceptibles de vouloir quitter leur emploi, entraînant ainsi des frais additionnels de recrutement pour la compagnie.

Objectifs des lignes directrices

Ces lignes directrices ont pour objet d'aider les compagnies à reconnaître les cas de harcèlement et/ou de persécutions, à identifier les incidents par l'utilisation de procédures efficaces de règlement des griefs et à éliminer le harcèlement et les persécutions d'une manière qui démontre clairement les avantages, pour toutes les parties concernées, d'un lieu de travail dont le harcèlement et les persécutions sont absents. Ces lignes directrices sont applicables aussi bien à bord des navires qu'à terre.

Il est préférable que la compagnie implique ses travailleurs et/ou les syndicats dans l'adoption des mesures mentionnées ci-dessus. Le cas échéant et compte tenu des systèmes juridiques nationaux, les politiques des compagnies en matière de harcèlement et de persécutions devraient être reprises dans les conventions collectives de travail.

QU'EST-CE QUE LE HARCÈLEMENT?

La Directive européenne portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail stipule que le harcèlement est considéré comme une forme de discrimination lorsqu'un comportement indésirable se manifeste, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.¹

Exemples of harassment

- Afficher ou faire circuler du matériel offensant ou évocateur;
- Être l'auteur d'insinuations, de moqueries, de plaisanteries ou remarques lubriques ou sexistes/racistes/homophobes;
- Utiliser un langage offensant dans la description d'une personne ayant une invalidité ou se moquer d'une personne souffrant d'une invalidité;
- Faire des commentaires concernant l'apparence physique ou le caractère d'une personne, pouvant entraîner un sentiment de gêne ou causer de la peine;
- Manifester une attention inopportune telle que le fait d'espionner quelqu'un, de le surveiller, de l'importuner, d'adopter un comportement trop familier ou de manifester une attention verbale ou physique inopportune;
- Être l'auteur de ou envoyer des appels téléphoniques, des textos, des courriers électroniques, des messages sur les réseaux sociaux, des faxes ou des lettres non désirés, sexuellement évocateurs, hostiles ou indiscrets sur le plan personnel;

¹ Directive du Conseil 2000/78/CE du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.

- Interroger de manière injustifiée, indiscrete ou persistante une personne sur son âge, son état civil, sa vie personnelle, ses intérêts ou penchants sexuels ou poser des questions similaires concernant l'origine raciale ou ethnique d'une personne, y compris sa culture ou sa religion;
- Faire des avances sexuelles non désirées, demander des rendez-vous de manière répétée à une personne ou la menacer à cet effet;
- Suggérer que des faveurs sexuelles pourraient faire progresser la carrière d'une personne ou que le fait de ne pas accorder de telles faveurs pourrait avoir des conséquences négatives sur la carrière de la personne en question;
- Regarder de manière lubrique, avoir des gestes indécents, toucher, saisir, caresser ou tout autre contact corporel non nécessaire, comme se coller aux autres.
- colporter des rumeurs malveillantes ou insulter quelqu'un (en particulier à propos des caractéristiques protégées que sont l'âge, la race, le changement de sexe, le mariage, le partenariat civil, la grossesse et la maternité, le sexe, le handicap, l'orientation sexuelle et les convictions religieuses ou philosophiques) ;

Une personne peut également être harcelée sur son lieu de travail à partir du moment où elle est perçue par les autres comme « ne cadrant pas ». Ce type de harcèlement se produit plus fréquemment sur les lieux de travail où il n'y a que peu ou pas de diversité. Ces personnes peuvent être évitées par les autres et leurs efforts pour s'intégrer peuvent être rejetés.

QUE SONT LES PERSÉCUTIONS?

Les persécutions sont une forme de harcèlement. Ce terme est utilisé pour décrire un comportement menaçant ou intimidant créant un environnement de travail dans lequel un groupe de personnes ou un individu peuvent avoir peur ou se sentir intimidés en raison du comportement négatif ou hostile d'un autre groupe de personnes ou d'un autre individu.

Les persécutions sont souvent le fait d'un abus de pouvoir ou de position et sont fréquemment persistantes et imprévisibles. Les persécutions peuvent être vindicatives, cruelles ou malveillantes. Elles peuvent néanmoins également se produire lorsqu'une personne n'est pas consciente de l'effet de son comportement sur les autres personnes ou n'a pas l'intention de commettre des persécutions.

Exemples de persécutions

- Les menaces ou injures verbales ou physiques, telles que crier ou proférer des jurons à l'intention du personnel ou de collègues, en public ou en privé, y compris toute déclaration ou remarque désobligeante ou stéréotypée;
- Les insultes personnelles;
- Rabaisser ou ridiculiser une personne ou ses capacités, en privé ou devant d'autres personnes;
- Se mettre soudainement en colère ou montrer son irritation contre un individu ou un groupe, souvent pour des raisons insignifiantes;
- Soumettre quelqu'un à une supervision excessive ou oppressante inutile, contrôler tout ce qu'elle fait ou critiquer excessivement des erreurs mineures;
- Formuler des critiques de manière persistante ou injustifiée;
- Formuler des requêtes déraisonnables à l'intention du personnel ou de collègues;
- Définir des tâches serviles ou humiliantes qui ne sont pas appropriées à la fonction occupée ou ôter des responsabilités à un individu pour des raisons qui ne sont pas justifiables;
- Ignorer ou exclure un individu, par exemple, d'événements sociaux, des réunions d'équipe, de discussions et de décisions ou planifications collectives;
- Proférer des menaces ou formuler des commentaires inappropriés concernant les perspectives de carrière d'une personne, la sécurité de son emploi ou ses rapports d'évaluation.
- Faire circuler des rumeurs malveillantes concernant une personne, ou insulter une personne (en particulier à propos des caractéristiques protégées que sont l'âge, la race, le mariage, le partenariat civil, la grossesse et la maternité, le sexe, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou philosophiques et le changement de sexe).

Les expressions suivantes sont parfois utilisées pour excuser, définir ou évoquer un comportement ou des situations qui se manifestent entre des personnes sur un lieu de travail et peuvent impliquer des persécutions « cachées »:

- Styles de management « forts » ou « vigoureux »;
- Une relation de travail décrite comme une « incompatibilité de caractères »;
- Décrire une personne comme étant « hyper-sensible » ou « ne comprenant pas la plaisanterie »;
- Dire d'une personne qu'elle a un « problème de comportement »;
- Un responsable qui serait « incapable de supporter les imbéciles avec bonne humeur »;
- Ne pas soutenir un membre du personnel qui a commis une erreur professionnelle mineure.

Harcèlement/Persécutions par communications électroniques

La disponibilité croissante de moyens de communication électronique a créé un vecteur potentiellement puissant de harcèlement ou de persécutions ; ce phénomène est qualifié de « cyber-harcèlement et cyber-persécution ». Des remarques évocatrices et indésirables, des dessins ou des courriels, des messages sur les réseaux sociaux et des textos injurieux ou menaçants constituent des formes de cyber-harcèlement. Les compagnies doivent donc veiller à inclure une déclaration sur le cyber-harcèlement dans leurs politiques et procédures pertinentes. Voici une suggestion de texte de déclaration adéquat :

« Le cyber-harcèlement et la cyber-persécution sont l'utilisation des technologies de communication modernes pour embarrasser, humilier, menacer ou intimider un individu en vue de gagner pouvoir et contrôle sur lui. L'utilisation des équipements de communication de la compagnie à de telles fins sera traitée comme une violation grave du code de conduite de la compagnie et entraînera des mesures disciplinaires à l'encontre de leurs auteurs. »

Si un travailleur se plaint d'avoir été la victime de l'un ou l'autre des faits mentionnés ci-dessus ou de tout autre fait relevant de la définition du harcèlement et/ou des persécutions, il est important que l'employeur prenne la plainte au sérieux et mène une enquête.

Politique de la compagnie en matière de harcèlement et de persécutions

La compagnie doit rédiger un engagement écrit clair stipulant que le harcèlement et les persécutions ne sont pas acceptables et que la politique définie a pour but de les éradiquer du lieu de travail. Cet engagement doit fournir clairement autant d'exemples que possible de types de comportements qui seront considérés comme du harcèlement et des persécutions. Il doit également identifier les personnes auxquelles les membres du personnel peuvent faire part des incidents.

La compagnie doit discuter de la politique avec les représentants des travailleurs et/ou les syndicats maritimes et obtenir leur soutien et leur engagement à atteindre ses objectifs.

Une fois la politique approuvée, la compagnie doit s'assurer que tous les membres du personnel, en mer et à terre, y sont sensibilisés et la comprennent. Chaque membre du personnel doit posséder un exemplaire des documents définissant cette politique et un document similaire doit être exposé de manière bien visible sur les tableaux d'affichage des bateaux et des bureaux à terre.

La compagnie doit également envisager d'organiser des ateliers et/ou des séminaires pour garantir une mise en pratique et une acceptation en douceur de sa politique.

Engagement de la direction supérieure

Le document définissant la politique de l'entreprise doit comporter un message émanant du président-directeur général de la compagnie ou de son équivalent. Le message doit énoncer l'engagement de la compagnie à éradiquer le harcèlement et les persécutions du lieu de travail et fixer l'objectif de créer un environnement de travail respectant la dignité et le bien-être de tous les travailleurs. En outre, la compagnie doit désigner un directeur ou un membre approprié de la direction supérieure qui sera responsable de cette politique.

Les compagnies doivent montrer l'exemple. Le comportement des employeurs et des membres de la direction supérieure est tout aussi important qu'une politique officielle. Un style de direction « fort » peut malheureusement parfois basculer dans des comportements de persécution. Une culture dans laquelle les travailleurs sont consultés et les problèmes sont discutés est moins susceptible d'encourager les persécutions et le harcèlement qu'une culture fondée sur un style de direction autoritaire.

Procédures des compagnies

Les compagnies doivent disposer de procédures équitables pour gérer rapidement les plaintes de travailleurs. Les plaintes pour persécutions et harcèlement peuvent généralement être traitées via des procédures claires en matière disciplinaire et de règlement des conflits. Ces procédures doivent comporter des clauses de confidentialité et des garanties contre toute victimisation du/de la plaignant(e) et prévoir que tant le/la plaignant(e) que l'auteur présumé soient accompagnés par un collègue de travail ou un représentant syndical de son choix. La compagnie doit veiller à ce que les parties au litige soient traitées avec la même dignité et la même équité.

Une déclaration de la compagnie à tous les membres du personnel sur la politique de la compagnie, les normes en matière de comportement escompté et l'assistance qui sera fournie au personnel peut contribuer à mieux sensibiliser tous les individus à leurs responsabilités envers les autres.

Il est important de faire savoir aux travailleurs que les plaintes pour persécutions et harcèlement ou les informations du personnel concernant de telles plaintes seront traitées avec équité, sensibilité et dans le respect de la confidentialité. Les travailleurs ne seront guère enclins à exprimer leur plainte s'ils ont l'impression qu'ils risquent d'être traités sans compassion ou sont susceptibles d'être confrontés de façon agressive à la personne dont le comportement fait l'objet de leur plainte.

Identifier les cas de harcèlement ou de persécutions

Signalement

Pour pouvoir s'attaquer aux problèmes causés par le harcèlement et les persécutions, il est important que la compagnie encourage activement son personnel à porter à son attention tout incident de harcèlement ou toute persécution.

Les auteurs des présentes lignes directrices se sont rendu compte qu'à l'heure actuelle, l'un des principaux problèmes dérive du fait que seul un faible pourcentage des incidents est signalé à la direction de la compagnie. Selon le rapport « Bullying, Discrimination & Harassment » de 2010 basé sur une enquête menée par Nautilus International, 43% des répondants ont déclaré avoir souffert de persécutions, de discrimination ou de harcèlement sur le lieu de travail, mais moins de la moitié (43%) s'en sont plaints auprès de leur compagnie. Ce rapport de 2010 actualise une étude précédente réalisée par ce même syndicat, qui a constaté que 76% des marins de sexe féminin avaient fait l'objet de harcèlement sexuel sur leur lieu de travail mais seules 23% s'étaient plaintes auprès de leur compagnie. Même si le taux de dépôt de plaintes a augmenté depuis la première étude, le taux de non-signalement reste préoccupant.

À bord des navires, les personnes qui sont victimes de harcèlement et de persécutions ont coutume de « prendre sur elles » jusqu'à la fin du voyage et demandent à être transférées sur un autre bateau lors de leur voyage suivant, plutôt que de signaler les incidents. Cette attitude engendre des problèmes logistiques pour leur compagnie et ne permet pas de régler efficacement les incidents.

Une procédure spécifique de règlement des conflits

Il est également extrêmement important que la compagnie mette en place des procédures de signalement et de gestion des plaintes pour harcèlement et persécutions en lesquelles tous les membres du personnel aient confiance. Il est conseillé de prévoir une procédure indépendante de la procédure générale de règlement des conflits de la compagnie mais qui soit cohérente avec les procédures établies pour respecter la Règle 5.1.5 de la Convention du travail maritime de 2006 (Procédures de plainte à bord) et le Titre 5 de l'Accord conclu par l'ECSA et l'ETF sur la Convention du travail maritime de 2006, annexé à la directive 2009/13/CE du Conseil.

La compagnie doit désigner une personne qui sera le premier point de référence pour tout membre du personnel qui souhaite introduire une plainte. Pour le personnel navigant, cette personne peut être un autre membre de l'équipage du bateau sur lequel le plaignant travaille, un employé de la compagnie basé à terre ou une personne issue d'une organisation indépendante nommée à cet effet. Ces deux dernières voies de recours pourraient être mises à disposition du personnel à terre.

Si la personne désignée est un employé de la compagnie, elle doit posséder les pouvoirs qui lui permettront de traiter la plainte elle-même ou de décider de la porter à l'attention d'une personne occupant une position plus élevée au sein de la compagnie.

Parallèlement à la procédure officielle, la compagnie doit offrir aux victimes de harcèlement ou de persécutions la possibilité, à la discrétion des victimes, de résoudre leurs problèmes de manière informelle. Ainsi, la victime peut par exemple expliquer les effets des actes commis à l'auteur des faits en présence d'une autre personne de la compagnie ayant reçu une formation en résolution des conflits. L'auteur des faits peut se voir offrir la possibilité de s'excuser de ses actions et de s'engager à ne pas les réitérer. En aucun cas une victime ne devrait être confrontée, contre son gré, à un auteur présumé.

La compagnie doit également envisager de faire appel à un tiers indépendant basé à terre, auquel les victimes de harcèlement ou de persécutions peuvent adresser leurs plaintes. La compagnie devrait mettre en place un numéro vert confidentiel pour que ses travailleurs puissent joindre ce tiers.

Quelle que soit la procédure choisie, il est essentiel que tous les employés aient confiance en ce système. Un système dans lequel d'autres membres de l'équipage à bord d'un navire prennent connaissance des plaintes pourrait être efficace sur les navires dont l'équipage est important et, tout particulièrement, si le nombre d'officiers supérieurs à bord est suffisamment élevé pour que la pression exercée par les pairs ait une incidence. Ceci devrait normalement garantir qu'un comportement inacceptable ne soit pas toléré.

Quoi qu'il en soit, même lorsqu'une procédure de bord est adoptée, il est important que la direction à terre soit informée de tous les incidents. Si l'équipage est plus restreint, les membres du personnel doivent pouvoir signaler tous les incidents à un contact à terre.

Répondre à une plainte pour persécutions et/ou harcèlement

Il est important de mener une enquête rapide et objective sur les plaintes. Les employés ne formulent généralement pas de graves accusations s'ils ne se sentent pas profondément blessés. Toute enquête doit être perçue comme objective et indépendante.

L'employeur qui enquête sur une plainte pour persécutions et harcèlement doit envisager toutes les circonstances avant de tirer ses conclusions et tenir compte, en particulier, de la perception du plaignant car les persécutions et le harcèlement sont souvent ressentis différemment d'une personne à l'autre.

Procédure informelle

Dans certains cas, il peut être possible de rectifier les choses de façon informelle, notamment via une médiation. Parfois les gens ne se rendent pas compte que leur comportement est inapproprié et cause de désarroi. Une discussion informelle peut susciter une prise de conscience et mener la personne à accepter de mettre fin au comportement qui lui est reproché.

Procédure formelle

Si la procédure informelle ne résout pas le problème ou si le plaignant estime que les persécutions ou le harcèlement sont de nature grave, il peut être nécessaire d'entamer une procédure de plainte. L'employeur peut décider que l'affaire doit être traitée de façon formelle et, comme pour tout problème disciplinaire, il importe de suivre une procédure juste. Dans le cas d'une plainte pour persécutions ou harcèlement, l'équité doit être de mise tant vis-à-vis du plaignant que vis-à-vis de la personne accusée. Pour disposer d'orientations détaillées sur la façon de traiter des plaintes formelles pour persécutions ou harcèlement, vous devrez établir des procédures en collaboration avec les syndicats pertinents représentant les marins et respecter les exigences de la Règle 5.1.5 de la Convention du travail maritime de 2006.

Formation, communication et sensibilisation

Une politique écrite n'éradiquera les persécutions et le harcèlement sur le lieu de travail que si elle est soutenue par des mesures positives à mettre en pratique. Dès lors, des sessions régulières de communication, de formation et de sensibilisation sont importantes pour garantir que tous les travailleurs :

- comprennent l'engagement de l'entreprise à prévenir le harcèlement et les persécutions
- comprennent leur responsabilité et leur rôle dans ce processus
- sachent comment demander des conseils et de l'aide
- sachent comment déposer une plainte et aient la certitude d'être effectivement entendus.

L'entreprise doit veiller à ce que son engagement à éradiquer le harcèlement et les persécutions soit communiqué de façon efficace, notamment par :

- des programmes de formation et de sensibilisation s'adressant au personnel de tous les niveaux
- des séances d'information pour les travailleurs et les représentants syndicaux
- des affiches
- des avis au personnel apposés sur les tableaux d'affichage
- l'insertion d'un chapitre dans le guide à l'intention du personnel
- des guides à l'intention de la direction
- des guides à l'intention des travailleurs
- des conseillers qui peuvent aider les travailleurs à comprendre la politique et les procédures
- des articles dans les magazines du personnel
- des mentions au cours de réunions de briefing
- des sessions d'initiation.

Toutes les politiques et procédures doivent être tenues à jour afin qu'elles restent efficaces.

Confidentialité

La compagnie doit rassurer tous les navigants sur le fait qu'ils ne seront pas désavantagés ni victimisés et qu'ils ne feront pas l'objet de discrimination à la suite du dépôt de leur plainte pour harcèlement ou persécutions. La compagnie doit étudier toutes les plaintes et aucun membre du personnel navigant ne peut subir de répercussions à la suite de l'introduction d'une plainte. En outre, la compagnie doit garantir le poste de travail de tout plaignant durant l'enquête et après. Il ne peut être approprié de mettre en place une procédure disciplinaire contre le plaignant que s'il apparaît qu'une plainte a été introduite à des fins vexatoires ou malveillantes.

Le harcèlement sexuel est une des formes les plus courantes de harcèlement. Il est dans l'intérêt de l'entreprise de désigner une personne appropriée pour traiter les plaintes en tenant compte des besoins des victimes. Si possible, une plainte pour harcèlement sexuel doit être examinée par une personne du même sexe que la personne ayant déposé plainte.

Auditions

Les procédures doivent garantir que les auditions, y compris les éventuelles auditions disciplinaires qui y feront suite, seront tenues en toute confidentialité. Les compagnies doivent indiquer aux parties concernées leur droit à être accompagnées par un ami ou par un représentant syndical ou par une personne à bord du bateau qui peut, sur une base confidentielle, donner aux navigants des conseils impartiaux sur leurs plaintes et peut, par ailleurs, les guider tout au long de la procédure de plainte.

Tout comme pour toutes les autres auditions disciplinaires ou de résolution des conflits, les principes de l'équité doivent être appliqués. La partie défenderesse doit avoir le droit de répondre à toute plainte et de donner sa version des faits. Le plaignant et le défendeur doivent pouvoir citer des témoins. La compagnie doit conserver une trace écrite de toutes les décisions adoptées.

Résolution des conflits /mesures prises

La compagnie doit se concentrer sur l'auteur des faits de harcèlement lorsqu'elle décide d'une mesure de correction, plutôt que sur la victime. Il serait inapproprié de se contenter de transférer la victime vers un autre emploi ou vers un autre lieu de travail pour résoudre un cas de harcèlement ou de persécutions.

Mesures visant à éliminer le harcèlement et les persécutions

Les codes disciplinaires de nombreuses compagnies de navigation stipulent que certains actes susceptibles de constituer du harcèlement et/ou des persécutions sont des infractions et que les transgresseurs doivent faire l'objet de mesures disciplinaires. Au nombre de ces actes, citons :

- l'agression
- l'intimidation
- la coercition
- l'interférence avec le travail d'autres employés
- les conduites de nature sexuelle
- tout autre comportement à caractère sexuel affectant la dignité des femmes et des hommes sur leur lieu de travail et non désirés, irraisonnables et offensants pour la personne qui en fait l'objet.

La jurisprudence a établi que, en cas de harcèlement basé sur le sexe, il n'est pas nécessaire de voir si le harcèlement subi par la victime aurait pu être infligé à une personne du sexe opposé à celui de la victime. En effet, le harcèlement sexuel est une conduite basée sur le sexe de la victime et, à partir du moment où la victime a subi un préjudice, on peut parler de harcèlement sexuel.

Néanmoins, nombre d'actes et d'omissions constituant des actes de harcèlement ou des persécutions ne relèvent normalement d'aucune catégorie d'infraction aux termes des procédures disciplinaires des compagnies. Dans certains cas, les auteurs des faits ne sont même pas conscients des effets de leurs actions, étant donné que celles-ci sont le résultat de mauvais styles de management, ou de styles de management dépassés, plutôt que d'une méchanceté réelle. Cette explication ne constitue toutefois pas une excuse et de tels faits peuvent malgré tout relever des persécutions ou du harcèlement.

L'entreprise doit avoir mis en place une politique pour soutenir le droit de toutes les personnes à être traitées avec dignité et respect au travail. Cette politique doit activement promouvoir un environnement de travail dans lequel les persécutions et le harcèlement ne sont pas tolérés. Elle doit exposer clairement les normes de comportement escompté de la part des travailleurs et des directeurs. Le personnel doit savoir à qui s'adresser en cas de problème lié au travail et les directeurs doivent être formés à tous les aspects des politiques de l'entreprise relevant de ce domaine sensible. Pour être efficace, cette politique doit être communiquée et mise en œuvre de telle façon que tous les membres du personnel soient conscients des responsabilités que leur impose le code de conduite de l'entreprise vis-à-vis des membres du personnel.

La compagnie doit s'assurer que les directeurs ont les aptitudes requises pour montrer l'exemple. Les directeurs doivent avoir la certitude qu'ils agissent d'une façon qui soutient la politique et encourage des comportements positifs.

Les guides à l'intention du personnel sont une bonne façon de communiquer avec les travailleurs ; ils peuvent spécifiquement mentionner le point de vue de l'entreprise sur les persécutions et le harcèlement, l'aide offerte au personnel et les conséquences pour tout travailleur considéré comme ne respectant pas la politique de l'entreprise.

Programmes éducatifs

La compagnie doit organiser, à l'intention de son personnel navigant, des programmes éducatifs mettant clairement en évidence les effets indésirables du harcèlement et des persécutions et exposant sa politique. Ces programmes doivent également présenter les mécanismes des procédures de signalement des incidents mises en place par la compagnie. En outre, la compagnie doit envisager de mettre à la disposition du personnel de la documentation, des affiches et des vidéos, afin d'étayer et de renforcer les politiques qu'elle a adoptées. Ces programmes de formation doivent être accessibles au personnel en place ainsi qu'aux nouvelles recrues.

L'ECSA et l'ETF ont commandé la réalisation d'un outil pédagogique en ligne intitulé « Dites Non au Harcèlement, Dites Non aux Persécutions », destiné à être utilisé par les directions à bord des navires et à terre. Vous trouverez de plus amples informations sur l'accès à ces ressources en troisième de couverture.

Au nombre des autres mesures pouvant être adoptées par les compagnies en fonction des circonstances, citons:

- La désignation d'une personne apte et adéquatement formée à bord de chaque navire ou dans les bureaux à terre, qui portera le titre de Conseiller anti-harcèlement et persécutions ou de Responsable éthique ;
- La création de comités de gestion à bord et /ou à terre ;
- La désignation d'un membre du personnel au titre de responsable des enquêtes de harcèlement ;
- S'assurer que chaque navire adopte une déclaration indiquant que le harcèlement et les persécutions ne sont pas tolérés à bord ;
- La création d'un comité d'examen constitué de représentants de la direction de la compagnie et du personnel navigant/des syndicats afin de contrôler l'efficacité de la politique.

Études de cas

Compagnie de paquebots de croisières internationales

Depuis de nombreuses années, cette entreprise a un Code de conduite qui mentionne plusieurs comportements inacceptables dans les interactions avec les collègues et les clients. Tout type de menace, d'intimidation, de persécutions, de comportement coercitif ou gênant ne sont pas tolérés et sont traités comme des infractions à ce Code de conduite. De même, tout aspect qui pourrait être de nature discriminatoire ou offensante ou pourrait entraîner une victimisation d'une autre personne est considéré comme inacceptable. Toutes les infractions à ce Code sont étudiées et traitées en conséquence. Si nécessaire, des mesures disciplinaires sont prises, pouvant aller jusqu'au licenciement. Tous les travailleurs ont accès à ce Code de conduite, disponible en interne sur l'intranet de l'entreprise. Un nouveau cadre de Perfectionnement pour la direction vient d'être lancé et des recyclages sont en cours afin d'actualiser les connaissances des directeurs navigants et de leur inculquer les valeurs de l'entreprise.

L'entreprise met en outre un numéro vert spécial à disposition, qui permet aux travailleurs de signaler anonymement tout agissement répréhensible. Ce numéro vert fait l'objet d'une vaste campagne de communication et tout problème de persécutions et de harcèlement sur le lieu de travail peut être signalé par ce biais, pour être ensuite traité, si nécessaire, selon le Code de conduite.

Société internationale de transport de carburant

Cet exploitant a publié un Code de conduite qui expose les règles de base que tous les membres du personnel doivent suivre, faute de quoi ils seront considérés comme en faute et seront passibles de sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement. Ce Code contient un message personnel de l'Administrateur général du Groupe, à l'appui de cette politique. Il explique comment les valeurs fondamentales de l'entreprise devraient guider les comportements et contribuer à aider les membres du personnel dans leur processus décisionnel. Il donne des orientations sur la création d'un lieu de travail respectueux et exempt de harcèlement, parmi lesquelles figure une liste complète des règles de base dont le personnel devrait tenir compte pour déterminer si son comportement constitue du harcèlement. Le personnel peut accéder aux politiques de l'entreprise via des liens utiles vers le site web des RH. L'entreprise prévoit en outre un point de contact confidentiel pour tout membre du personnel victime de harcèlement ou témoin de quelque forme que ce soit de mauvais traitements ou de persécutions sur le lieu de travail. L'entreprise applique la tolérance zéro aux rétorsions car elle estime que cela va de pair avec sa conviction qu'il vaut mieux rompre le silence. Tout acte de rétorsion est considéré comme une faute qui, si elle est prouvée, peut entraîner des mesures disciplinaires.

De plus, l'entreprise reconnaît que les directeurs et les cadres supérieurs ont des responsabilités supplémentaires et elle organise des séminaires et des ateliers pour promouvoir les compétences en leadership qui les aideront à appliquer le Code de façon cohérente à tous les niveaux, dans l'ensemble de l'organisation.

Compagnie de ferries de courte distance

Cette compagnie a un ensemble de valeurs fondamentales qui sous-tendent les comportements attendus du personnel. Ses politiques et procédures garantissent que lorsqu'une plainte pour persécutions et harcèlement est déposée, l'entreprise entreprend une enquête rapidement et en toute objectivité. La politique de l'entreprise expose des griefs et des procédures disciplinaires clairs, qui garantissent la confidentialité et préviennent toute victimisation du plaignant. Tout membre du personnel a le droit d'être représenté par ou de bénéficier du soutien de collègues, à chaque étape des procédures, afin de garantir que le processus soit à la fois juste et impartial. La politique de l'entreprise souligne en outre qu'il vaut mieux résoudre une plainte tôt, tant pour l'entreprise que pour les membres du personnel. Dans le cadre de ce processus, elle encourage l'utilisation de la médiation en tant que moyen de résoudre tout litige sur le lieu de travail à un stade précoce.

Pour promouvoir ces valeurs fondamentales, l'entreprise organise régulièrement, pour tous les membres du personnel, des séminaires et des sessions de formation à terre, durant lesquels la politique d'égalité des chances de l'entreprise est diffusée et il est expliqué qu'en suivant ces principes, on peut prévenir les persécutions et le harcèlement sur le lieu de travail.

Suggestion de texte de brochure à l'intention du personnel navigant

Droits et responsabilités du personnel navigant

Aucun travailleur ne doit faire l'objet de harcèlement ou de persécutions sur son lieu de travail. Tous les travailleurs ont l'obligation de s'assurer de l'absence de harcèlement et de persécutions sur leur lieu de travail. Ils doivent en outre s'assurer que la compagnie pour laquelle ils travaillent prend ces thèmes très au sérieux.

Êtes-vous l'auteur d'actes de harcèlement ou de vexations à l'encontre d'autres travailleurs ?

Le harcèlement inclut tout acte faisant naître un sentiment de malaise, d'humiliation, d'embarras, d'intimidation ou de gêne chez la personne qui en est la victime.

Les vexations englobent tout comportement négatif ou hostile faisant naître la crainte ou un sentiment d'intimidation chez la personne qui en est la victime.

Il se peut que vous n'ayez pas conscience de l'effet de vos propres actes sur d'autres travailleurs. Par exemple:

- Pensez-vous que votre manière de faire les choses est toujours la bonne ?
- Élevez-vous la voix contre d'autres travailleurs ?
- Êtes-vous sarcastique ou condescendant à l'égard d'autres travailleurs ?
- Critiquez-vous certaines personnes devant d'autres ?
- Critiquez-vous les erreurs mineures et vous abstenez-vous de féliciter vos collaborateurs lorsqu'ils font un bon travail ?
- Évitez-vous d'autres travailleurs ou propagez-vous des rumeurs ou des commérages malveillants ?

Si vous pensez que certains aspects de votre comportement pourraient être considérés comme des actes de harcèlement ou des persécutions, votre compagnie peut vous aider à modifier votre attitude. Vous devez néanmoins vous adresser à votre supérieur hiérarchique pour obtenir de l'aide. N'attendez pas qu'une plainte soit déposée contre vous!

Avez-vous été la victime de harcèlement ou de persécutions sur votre lieu de travail ?

Votre compagnie traitera toutes les plaintes pour harcèlement et persécutions avec sérieux et en toute confidentialité.

Votre supérieur hiérarchique à bord et le responsable du personnel à terre ont reçu une formation en matière de gestion des plaintes de harcèlement et de persécutions. Vous pouvez vous adresser à l'un d'eux ou aux deux pour communiquer les incidents dont vous avez été victime.

Si vous n'osez pas déposer une plainte vous-même, vous pouvez demander à un ami ou à un collègue de le faire pour vous.

La compagnie n'exercera aucunes représailles contre vous parce que vous déposez une plainte, à moins que vous ne le fassiez à des fins vexatoires ou malveillantes.

N'oubliez pas que c'est la perception de la victime qui compte. Si VOUS pensez que vous avez été victime d'actes de harcèlement ou de persécutions, la compagnie agira.

Nom de la compagnie:

Personne de contact à bord:

Personne de contact à terre:

Liens internet vers le matériel de formation sur les sites internet des partenaires du projet

■ ETF: www.itfglobal.org/etf/BullyingAndHarassment.cfm



■ ECSA: www.ecsa.eu/workplace-bullying-harassment



■ Videotel: www.videotel.com/etf/





ECSA — European Community Shipowners' Associations

67, rue Ducale, 1000 Brussels, Belgium.

Tel: +32 2 511 39 40

Fax: +32 2 511 80 92

Email: mail@ecsa.be

www.ecsa.be



ETF — European Transport Workers' Federation

Rue du Marché aux Herbes 105, Boîte 11

B – 1000 Brussels

Tel: 0032 2 285 45 83

Fax: 0032 2 280 08 17

Email: etf@etf-europe.org

www.etf-europe.org