



DÉCISION DU CONSEIL DE DIRECTION SUR LA POLITIQUE DE L'ETF EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT MORAL ET LE HARCÈLEMENT SEXUEL

LE CONSEIL DE DIRECTION DE L'ETF,

vu le traité instituant la Communauté européenne,

vu le statut des fonctionnaires des Communautés européennes ainsi que le régime applicable aux autres agents de ces Communautés (RAA) fixés par le règlement (CEE, EURATOM, CECA) n° 259/68 du Conseil, et notamment les articles premier *quinquies*, 12 et 12 *bis* du statut relatifs aux comportements de nature à porter atteinte à la dignité humaine et l'article 11 du régime applicable aux autres agents,

vu le règlement (CE) n° 1360/90 du Conseil du 7 mai 1990 portant création d'une Fondation européenne pour la formation,

vu le règlement (CE) n° 1339/2008 du Conseil du 16 décembre 2008 (refonte), et notamment son article 21, soumettant le personnel de l'ETF aux règlements et réglementations applicables aux fonctionnaires et autres agents des Communautés européennes,

considérant que, le comité du personnel de l'ETF, qui doit être consulté au titre de l'article 110, paragraphe 1, deuxième phrase, du statut, n'est pas encore constitué dans la mesure où il n'a pas été procédé à son élection, il est impossible, à l'heure actuelle, de satisfaire aux exigences de cette disposition. Le comité du personnel, une fois celui-ci constitué, sera invité à donner son avis sur les dispositions d'exécution pertinentes. Dans de telles circonstances, le conseil de direction est habilité à approuver sans délai lesdites dispositions,

en accord avec la Commission suivant l'article 110 du statut,

considérant ce qui suit:

- (1) les phénomènes de harcèlement moral ou sexuel au travail sont des problèmes graves que l'ETF continue à combattre activement, en promouvant une culture exempte de toute forme de violence au travail dans laquelle le harcèlement moral et le harcèlement sexuel sont jugés inacceptables,
- (2) il apparaît donc approprié:
 - de mettre en place une politique de prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel dans le cadre des nouvelles dispositions statutaires,
 - de mettre en place une procédure informelle et une procédure formelle en matière de harcèlement moral et de harcèlement sexuel,
 - de prendre les mesures appropriées, le cas échéant disciplinaires, dans le cadre des nouvelles dispositions statutaires, à l'encontre de toute personne reconnue coupable de harcèlement moral ou sexuel, à l'issue des procédures formelles,

DÉCIDE:

Article premier

Le document intitulé «Politique en matière de protection de la dignité de la personne et de lutte contre le harcèlement moral et le harcèlement sexuel», figurant en annexe de la présente décision, est adopté.

Article 2

La présente décision prend effet le jour de la signature.

Date

Jan Truszczyński

Présidente du conseil de direction

POLITIQUE DE L'ETF EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT MORAL ET LE HARCÈLEMENT SEXUEL

Index

1. Introduction	4
2. Objet	4
3. Description des phénomènes	4
3.1. Harcèlement moral	5
3.2. Harcèlement sexuel	5
3.3. Conséquences des comportements de harcèlement moral ou sexuel	6
4. Principes généraux du traitement des demandes d'assistance	6
4.1. Principe de prévention	6
4.2. Principe d'égalité de traitement	6
4.3. Principe de protection de la victime présumée et du témoin éventuel	7
4.4. Principe de confidentialité	7
4.5. Principe de la présomption d'innocence	7
4.6. Principe de promptitude	7
4.7. Principe de précaution	7
4.8. Principe d'information et de formation	7
5. Les intervenants	8
5.1. Le service gestionnaire: l'unité «Ressources humaines»	8
5.2. Les personnes de confiance	8
5.3. Les supérieurs	9
5.4. Le personnel	9
6. Procédures pour le traitement des cas de harcèlement moral et de harcèlement sexuel	9
6.1. Quelques conseils généraux	9
6.2. La notion de «victime» dans le contexte du harcèlement moral ou sexuel	10
6.3. Procédure informelle	11
6.3.1. Rôle des personnes de confiance	11
6.3.2. Délai	11
6.3.3. Prise de contact avec une personne de confiance	11
6.4. Procédure formelle	12
6.4.1. Présentation d'une demande d'assistance	12
6.4.2. Principales étapes	12
6.4.3. Rôle des personnes de confiance dans le cadre de la procédure formelle	13
6.5. Mesures d'urgence	13
6.6. Les cas récurrents	13
7. Évaluation	13
ANNEXE I	15
Vos droits et responsabilités	15
ANNEXE II	16
Procédure de sélection et de renouvellement du mandat des personnes de confiance	16

1. INTRODUCTION

Le présent document vise à établir une politique de prévention en matière de harcèlement, au regard des nouvelles dispositions du statut (article 12 *bis*) et du régime applicable aux autres agents (article 11).

Dans le but d'assurer la protection de son personnel, l'ETF, en tant qu'employeur, se doit de garantir le respect de la dignité des femmes et des hommes au travail. Il s'est engagé résolument dans la lutte contre le harcèlement moral et le harcèlement sexuel et la condamnation de ces comportements.

En particulier, le 1^{er} mai 2004, le statut a été modifié, condamnant explicitement le harcèlement moral et le harcèlement sexuel (article 12 *bis* du statut et article 11 régime applicable aux autres agents), et définissant la conception commune suivante de ces deux formes de harcèlement:

Par **harcèlement moral**, on entend toute conduite abusive se manifestant de façon durable, répétitive ou systématique, par des comportements, des paroles, des actes, des gestes et des écrits qui sont intentionnels et qui portent atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'une personne.

Par **harcèlement sexuel**, on entend un comportement à connotation sexuelle non désiré par la personne à l'égard de laquelle il s'exerce et ayant pour but ou pour effet de l'atteindre dans sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, offensant ou embarrassant. Le harcèlement sexuel est traité comme une discrimination fondée sur le sexe.

Dans ce contexte général, l'ensemble du personnel travaillant au sein de l'ETF doit s'abstenir de toute forme de harcèlement moral et de harcèlement sexuel.

Tous les comportements établis en tant que harcèlement moral ou sexuel sont considérés par l'ETF comme inadmissibles et seront sanctionnés, quel que soit le statut des personnes **formellement** reconnues coupables de ces comportements¹.

2. OBJET

Les objectifs de la politique que se fixe l'ETF sont les suivants:

- promouvoir une culture dans laquelle le harcèlement moral et le harcèlement sexuel, à l'instar de toute autre forme de violence au travail, sont jugés inacceptables et ne sont ni tolérés ni passés sous silence;
- mettre en place une politique de prévention par l'adoption de stratégies d'information, de sensibilisation, de formation et d'accompagnement;
- mettre en œuvre des procédures efficaces (les procédures formelle et informelle) destinées à protéger la dignité de toute personne travaillant à l'ETF;
- prendre les mesures appropriées, le cas échéant disciplinaires, dans le cadre des dispositions statutaires, à l'encontre de toute personne reconnue coupable de harcèlement.

3. DESCRIPTION DES PHENOMENES

Le harcèlement moral et le harcèlement sexuel relèvent de deux problématiques différentes mais comportent certaines similitudes. Dans certains cas, ces deux formes de harcèlement peuvent d'ailleurs être étroitement liées².

Les comportements incriminés relèvent souvent de l'abus de pouvoir ou de la manipulation perverse; ils peuvent être le fait d'un individu ou d'un groupe de personnes. Le harcèlement, qu'il soit moral ou sexuel, peut avoir lieu entre collègues, être pratiqué par un supérieur hiérarchique à l'égard d'un subalterne ou par un subordonné à l'égard d'un supérieur.

¹ Voir l'article 86 du statut et l'article 9 de l'annexe IX.

² C'est le cas lorsqu'un harcèlement sexuel se transforme en harcèlement moral, par exemple suite à un refus d'une demande d'ordre sexuel.

3.1. Harcèlement moral

Le harcèlement moral, conformément à l'article 12 *bis* du statut³, peut se manifester sous diverses formes, et notamment par les comportements **répétés** suivants:

- propos déplacés ou dégradants, et notamment publics, brimades, attitudes négatives, pressions, vexations, voire refus de communication;
- insultes à propos de la compétence personnelle ou professionnelle d'une personne;
- commentaires menaçants, intimidants, tant oraux qu'écrits;
- négation des contributions et des réalisations de la personne;
- isolement, séparation, exclusion, rejet, ignorance, dénigrement, humiliation d'une personne par rapport à ses collègues;
- limitation dans la possibilité d'entretenir des relations sociales;
- fixation d'objectifs de travail irréalistes;
- fait de ne plus se voir confier de tâches ou de se voir confier systématiquement des tâches ne correspondant pas à son descriptif de fonctions;
- fait de se voir attribuer systématiquement une fonction ne correspondant manifestement pas à ses compétences.

Ces comportements, s'ils se manifestent de manière ponctuelle, sans être pour autant acceptables, peuvent paraître sans grande conséquence, mais leur répétition et leur durée dans le temps créent des dommages graves chez la personne contre laquelle ils sont dirigés.

Il faut noter qu'une série de comportements peuvent blesser certaines personnes sans constituer un harcèlement moral. Une remarque, une querelle, un conflit relationnel au travail, une décision de management difficile à accepter (attribution de nouvelles tâches, par exemple), une information en retour négative motivée sur les performances, même répétée, ne peuvent ainsi être nécessairement considérés comme du harcèlement moral.

3.2. Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel, conformément à l'article 12 *bis* du statut³, peut se manifester sous différentes formes (physiques, verbales, écrites ou autres) et s'exercer aussi bien entre personnes de sexe différent que de même sexe.

Le caractère non désiré du harcèlement sexuel fait qu'il appartient à chaque individu de déterminer quel comportement il peut accepter et quelle conduite il juge offensante.

L'intérêt sexuel ne devient harcèlement sexuel que s'il persiste alors que celui ou celle qui en fait l'objet a montré qu'il ou elle le considère comme offensant. Néanmoins, à la différence du harcèlement moral, un seul incident de harcèlement peut constituer à lui seul un harcèlement sexuel s'il est suffisamment grave⁴.

Toute personne qui se rend coupable d'un tel comportement sait ou devrait savoir qu'il affecte la dignité de femmes et d'hommes sur les lieux de travail. Par ailleurs, le harcèlement sexuel est traité comme une discrimination fondée sur le sexe⁵.

Une série de comportements à l'encontre d'une autre personne peuvent être considérés comme relevant du harcèlement sexuel, notamment:

- des promesses de récompense (traitement de carrière favorable, par exemple) ou menaces de représailles liées à l'acceptation ou au refus de demandes d'ordre sexuel;
- répétition de commentaires grossiers, suggestifs ou d'insinuations à caractère sexuel;
- l'utilisation d'un langage ou de gestes crus et obscènes;

3 Voir également la section 1. «introduction» du présent document.

4 Par exemple: attouchements, vêtements arrachés, etc.

5 Voir article 12 *bis*, paragraphe 4, du statut.

- des compliments répétés et exagérés sur l'apparence d'un ou d'une collègue de travail;
- des contacts physiques, frôlements, pincements, baisers délibérés mais non désirés;
- des actes de voyeurisme ou d'exhibitionnisme;
- l'usage de matériel pornographique.

3.3. Conséquences des comportements de harcèlement moral ou sexuel

Les comportements de harcèlement moral ou sexuel peuvent avoir des conséquences diverses pour la personne qui en fait l'objet ou qui a la sensation d'en faire l'objet:

- elle s'isole, a tendance à moins communiquer, et les relations sociales tendent à se détériorer;
- elle commet des erreurs accrues, n'arrive plus à se concentrer, a une productivité moindre, est démotivée, ce qui est à l'origine d'une moindre satisfaction au travail, de mauvaises performances professionnelles de nature imprévisible, d'un moral bas, etc.;
- elle est brimée dans son développement professionnel, la progression de sa carrière est mise en cause, voire son emploi mis en péril;
- elle souffre de problèmes de santé mentale ou physique: stress, anxiété, honte, démoralisation, humiliation, perte de repères.
- elle souffre de troubles psychosomatiques: palpitations, difficultés respiratoires, troubles du sommeil, nervosité, fatigue, troubles digestifs, problèmes de poids, sanglots soudains, irritabilité, douleurs;
- elle souffre de troubles psychologiques: peur de se rendre au travail, doute, comportement irascible, sentiment d'injustice, sentiment d'impuissance, perte de confiance en soi et mésestime de soi.

La dépression ou des pathologies physiques et psychiques de plus en plus graves peuvent, dans les cas extrêmes, conduire au suicide.

Par ailleurs, les conséquences néfastes ne touchent pas que la partie concernée, mais également les autres collègues et l'agence elle-même.

4. PRINCIPES GENERAUX DU TRAITEMENT DES DEMANDES D'ASSISTANCE

4.1. Principe de prévention

La politique en matière de harcèlement moral et de harcèlement sexuel repose sur un plan global d'actions de prévention. Ce plan comprend plusieurs étapes.

La prévention spécifique consiste à développer une stratégie d'information et de formation, de nature individuelle et surtout de nature collective pour éviter et réduire le risque de harcèlement moral ou sexuel, notamment en détectant les cas récurrents.

4.2. Principe d'égalité de traitement

En tant qu'employeur et en vertu du devoir de sollicitude qui lui incombe, l'ETF doit s'assurer que son personnel est en toutes circonstances traité avec respect et dignité.

Toute personne travaillant à l'ETF, quel que soit son statut ou son contrat d'emploi (ce qui inclut les stagiaires et les personnes travaillant sous contrat de droit national) a le droit, si elle s'estime victime ou est témoin d'une situation de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel, de la signaler à une personne de confiance, à l'unité «Ressources humaines» (service gestionnaire de prévention à la problématique du harcèlement) ou à un supérieur hiérarchique.

4.3. Principe de protection de la victime présumée et du témoin éventuel

La politique de lutte contre le harcèlement est un instrument de protection pour les personnes employées à l'ETF. Dans ce contexte, les victimes et les éventuels témoins bénéficient de la protection de l'ETF garantie par l'article 24 du statut et par l'article 11 du régime applicable aux autres agents.

En outre, l'article 12 *bis* du statut et l'article 11 du régime applicable aux autres agents précisent: «Le fonctionnaire victime de harcèlement moral ou sexuel ne subit aucun préjudice de la part de l'institution. Le fonctionnaire ayant fourni des preuves de harcèlement moral ou sexuel ne subit aucun préjudice de la part de l'institution, pour autant qu'il ait agi de bonne foi.»

4.4. Principe de confidentialité

En ce qui concerne l'administration, la confidentialité est garantie pendant et après la procédure informelle, et la discrétion pendant et après la procédure formelle. Le respect de la législation concernant la protection des données à caractère personnel⁶ s'applique tant dans le cadre de la procédure formelle que dans le cadre de la procédure informelle.

4.5. Principe de la présomption d'innocence

La présomption d'innocence est pleinement garantie aux personnes mises en cause pendant toute la procédure.

4.6. Principe de promptitude

Toute demande d'assistance d'une victime présumée sera traitée dans les meilleurs délais. Toutefois, il y a lieu de noter que, si une enquête administrative est ouverte dans le cadre de la procédure formelle, les délais de traitement seront malgré tout plus longs.

4.7. Principe de précaution

Lorsque des indices de harcèlement moral ou sexuel sont présents, par mesure de précaution, l'ETF peut, dans le cadre de la procédure formelle ou, au cours de la procédure informelle, à la demande de la personne de confiance, du service gestionnaire ou du supérieur hiérarchique immédiat, séparer les parties en conflit conformément aux conditions prévues au point 6.5.

4.8. Principe d'information et de formation

L'information au personnel sera promue par:

- des campagnes de sensibilisation englobant conférences, débats, ateliers, distribution de brochures et d'affiches, pour expliquer au personnel la politique de l'ETF en matière de lutte contre le harcèlement moral et le harcèlement sexuel (compréhension des différentes formes de violence au travail, détection des comportements à risque, etc.);
- la diffusion d'informations claires et précises pour permettre au personnel de savoir facilement comment et auprès de qui trouver soutien, conseil et orientation et obtenir l'information pour déposer une plainte;

Le plan de formation au soutien de la politique de prévention du harcèlement moral et du harcèlement psychologique comprend:

- une sensibilisation du personnel à la problématique du harcèlement moral et du harcèlement sexuel lors de l'entrée en service;

⁶ Règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données (Journal officiel L 8 du 12.01.2001, p.1).

- la participation de l'encadrement à des séminaires ou des formations spécifiques pour sensibiliser celui-ci à la problématique du harcèlement moral et du harcèlement sexuel et pour permettre à celui-ci de gérer de telles situations. Le personnel d'encadrement est vivement encouragé à suivre ces formations;
- des formations spécifiques à la problématique du harcèlement moral et du harcèlement sexuel à l'intention du personnel et de publics cibles particuliers en fonction des besoins;
- la formation spécifique, préalable et continue, dans l'intérêt du service, pour l'ensemble des personnes de confiance.

5. LES INTERVENANTS

5.1. Le service gestionnaire: l'unité «Ressources humaines»

L'unité «Ressources humaines» est le service gestionnaire responsable de l'élaboration et du suivi de la mise en œuvre de la politique en matière de harcèlement moral et de harcèlement sexuel. Une personne de contact est désignée au sein du service gestionnaire, laquelle est un membre du personnel de l'unité «Ressources humaines» auquel le personnel peut s'adresser en cas de harcèlement moral ou sexuel, pour obtenir des informations sur la politique et les procédures et pour contacter, dans un premier temps en son nom, les personnes de confiance (pour le détail de la procédure voir point 6.3).

La personne de contact au sein de l'unité «Ressources humaines» est, tout au long de la procédure, strictement liée par une obligation de confidentialité qui lui interdit de communiquer à des collègues quelque élément que ce soit.

La personne de contact assurera la gestion des initiatives permettant la mise en œuvre de la procédure informelle, et gérera les différents aspects liés au fonctionnement du réseau des personnes de confiance, y compris l'attribution aux personnes de confiance des cas de harcèlement moral ou sexuel qui lui ont été soumis. Elle assurera une vue d'ensemble des cas soumis au réseau des personnes de confiance, selon les modalités prévues dans le manuel des procédures pour les personnes de confiance⁷.

Aux fins de gestion d'un cas qui lui est soumis, la personne de contact peut contacter tout service pertinent comme le conseiller médical, en cas de besoin.

5.2. Les personnes de confiance

La procédure de nomination des personnes de confiance se fonde sur un appel à candidatures ouvert et des critères de sélection dont les détails figurent à l'annexe II.

Les personnes de confiance sont désignées sur une base volontaire, pour une période de deux ans renouvelable une fois. Elles bénéficient d'une formation continue et d'une supervision et d'un accompagnement adaptés à ce travail d'assistance.

Le rôle de la personne de confiance s'exerce dans le cadre de la procédure informelle (voir point 6.3).

Les personnes de confiance sont, tout au long de la procédure, strictement liées par une obligation de confidentialité qui leur interdit de communiquer à des collègues quelque élément que ce soit. Elles ne peuvent agir sans le consentement de la victime présumée, sauf urgence ou risque grave pour la santé de l'une des parties concernées.

Il est recommandé aux unités/départements de tenir compte des tâches incombant aux personnes de confiance et de faciliter autant que possible l'exercice de leurs fonctions. Les modalités d'échange d'informations entre les personnes de confiance et l'unité «Ressources humaines» sont définies dans un manuel des procédures pour les personnes de confiance.

Dans le cadre de l'exercice de leur fonction et du mandat qui leur a été donné, les personnes de confiance ne subiront aucun préjudice de la part de l'agence, pourvu qu'elles aient agi de bonne foi et conformément au manuel des procédures.⁸

⁷

La version actuelle du manuel est disponible sur l'intranet de l'ETF sous la rubrique RH.

⁸

Le mandat des personnes de confiance peut leur être retiré individuellement par l'autorité investie du pouvoir de nomination selon les modalités prévues dans le manuel des procédures.

5.3. Les supérieurs

Les supérieurs sont a priori les premiers interlocuteurs pouvant éventuellement être contactés par toute personne rencontrant un problème de harcèlement moral ou sexuel. En tant que responsables de la gestion du personnel, ils sont chargés de promouvoir activement et d'appliquer la présente politique. Il leur revient de prendre des mesures pour prévenir le harcèlement moral ou sexuel, de sensibiliser et d'informer leur personnel à propos des procédures existantes. Lorsqu'ils sont informés d'un cas de harcèlement, ils doivent également veiller, en collaboration étroite avec les différents intervenants, au traitement rapide et équitable de tout incident à ce sujet.

5.4. Le personnel

Toute personne travaillant à l'ETF, quel que soit son statut ou son contrat d'emploi (ce qui inclut les stagiaires et les personnes travaillant sous contrat de droit national) peut, si elle s'estime victime de harcèlement moral ou sexuel de la part d'un membre du personnel de l'ETF, entamer une **procédure informelle**. Pour ce qui est de la procédure formelle décrite au point 6.4, il importe de souligner que seul le personnel statutaire⁹ et les experts nationaux détachés¹⁰ y ont accès.

Toute personne non-statutaire, travaillant sous un contrat de droit national et désirant déposer une plainte en matière de harcèlement moral ou sexuel à l'encontre d'un membre du personnel de l'ETF, peut recourir à la **législation nationale**. Cependant, elle peut en parallèle porter à la connaissance de l'unité «Ressources humaines» les faits qui font l'objet de ses griefs. Si les éléments fournis sont suffisamment sérieux, une enquête administrative pourrait être ouverte.

Toute personne, dès lors qu'elle a connaissance ou est témoin de comportements qui lui semblent fautifs selon les descriptions faites ci-dessus, a le droit et le devoir moral de le signaler, selon son choix, à l'un des intervenants cités sous ce point (unité «Ressources humaines», personnes de confiance, supérieurs). Elle a aussi l'obligation de coopérer au bon déroulement de toute enquête opérée dans le cadre de la procédure formelle.

6. PROCEDURES POUR LE TRAITEMENT DES CAS DE HARCELEMENT MORAL ET DE HARCELEMENT SEXUEL¹¹

6.1. Quelques conseils généraux

Préambule:

Il est à noter que certaines personnes n'ont pas toujours conscience de l'impact de leurs comportements. Lorsqu'un comportement est vécu comme déplacé ou pénible, il est recommandé de le notifier clairement. En particulier en cas de harcèlement sexuel, il importe de rendre univoques des comportements équivoques et de réagir immédiatement en posant poliment mais fermement ses limites. Dans certains cas, il peut suffire, pour mettre fin à la situation, que la victime explique clairement au harceleur présumé que son comportement l'importune, qu'il est offensant et risque de nuire à son travail et à sa santé.

Si les comportements non désirés persistent, il est conseillé de consigner par écrit tous les incidents qui surviennent: dates, circonstances, description des faits, témoins éventuels, réactions personnelles sur le moment et a posteriori, conséquences psychosomatiques éventuelles.

Toute personne qui estime être victime de harcèlement moral ou sexuel peut introduire une demande d'assistance par la voie informelle ou formelle.

Il est à noter que, en parallèle, toute personne accusée de harcèlement moral ou sexuel peut également demander des informations (par ex. sur la politique et les procédures existantes ou à suivre) ou des conseils auprès de la personne de contact du service gestionnaire, laquelle peut

9 Par personnel statutaire, on entend le personnel couvert par le statut et le régime applicable aux autres agents (c'est-à-dire les fonctionnaires, les agents temporaires, les agents contractuels, les agents locaux).

10 Suite à la décision de l'ETF établissant le régime applicable aux experts nationaux détachés auprès de l'ETF.

11 Pour une synthèse des droits et responsabilités en tant que victime ou accusé de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel: voir annexe I.

renseigner utilement la personne mise en cause sur les possibilités offertes de résoudre le conflit, eu égard à la gravité des accusations.

Procédure informelle:

Il est vivement conseillé, dans un premier temps, de tenter de résoudre le problème par la conciliation, via la procédure informelle et l'intervention d'une personne de confiance.

La procédure informelle peut également déboucher sur la procédure formelle si aucune solution n'a pu être trouvée.

L'intérêt de la procédure informelle par rapport à la procédure formelle consiste en la possibilité de trouver une solution à l'amiable et d'éviter éventuellement une procédure formelle.

Procédure formelle:

La personne qui s'estime victime de harcèlement moral ou sexuel reste cependant libre d'entamer dès le départ une procédure statutaire formelle¹², qui entraîne des délais plus longs, puisqu'il s'agit de la procédure à l'occasion de laquelle les faits seront établis.

Si une procédure informelle est intentée avant la procédure formelle, il est à noter que le passage à la procédure formelle déclenche automatiquement la clôture de la procédure informelle en cours.

L'intérêt de la procédure formelle réside dans l'établissement des faits et, en fonction de ceux-ci, dans l'adoption éventuelle d'une sanction à l'égard d'une personne reconnue coupable de harcèlement moral ou sexuel à l'issue d'une procédure disciplinaire.

6.2. La notion de «victime» dans le contexte du harcèlement moral ou sexuel

Il importe de préciser que les approches du harcèlement moral sont différentes selon que l'on se trouve dans le cadre de la procédure informelle ou dans celui de la procédure formelle.

Au niveau informel et dans un objectif d'intervention psychosociale¹³, la perception est subjective et se fonde sur la situation telle qu'elle est ressentie par la personne concernée. L'objectif est de mettre fin à la souffrance engendrée tant par une situation de harcèlement moral «avérée» que par celle issue d'une situation de harcèlement moral vécue comme telle. La caractéristique essentielle du harcèlement moral dans ce cas est d'être ressenti comme un comportement indésirable par celui ou celle qui en fait l'objet.¹⁴

En ce qui concerne le harcèlement sexuel, la perception subjective (comportement non désiré) est contenue dans la définition du statut.

Dès lors, pour tout ce qui se rattache au stade de la procédure informelle, le mot «victime» se réfère à toute personne qui se définit ou se vit comme telle. Néanmoins, il est important de rappeler qu'il y a une distinction juridique fondamentale, entre une personne «qui s'estime victime de harcèlement» et une personne «qui a effectivement subi un harcèlement» et qui est donc reconnue en tant que victime sur la base de faits avérés, après le passage par la procédure formelle.

Aucune étape de la procédure informelle ne peut préjuger de ce qui sera reconnu par le biais de la procédure formelle.

Au niveau formel et selon le statut, il n'y aura harcèlement moral que dans la mesure où le comportement du prétendu harceleur sera considéré comme présentant un caractère abusif, intentionnel, répétitif, durable ou systématique et ayant par exemple comme but, de discréditer ou de

12 Ou une procédure relevant du droit national applicable.

13 L'intervention psychosociale est orientée vers la victime présumée pour favoriser la résilience des communautés et des personnes. Elle a pour but de faciliter le retour à une vie normale.

14 Voir les arrêts du Tribunal du 26 janvier 1995, D/Commission, T-549/93, Rec-FP p. II-43, point 76, ainsi que du 4 mai 1999, Z/Parlement européen, T-242/97, Rec-FP p. II-401.

rabaisser la personne concernée. Ces critères sont cumulatifs. Des faits objectifs permettront de vérifier si ces critères sont effectivement remplis afin de pouvoir aboutir à une sanction.

6.3. Procédure informelle

Toute personne qui s'estime victime de harcèlement peut, avec l'assistance d'une personne de confiance, passer par la procédure informelle. Selon les cas, des mesures d'urgence peuvent être envisagées. Il faut souligner que la procédure informelle permet le suivi et une éventuelle résolution du conflit à l'amiable, mais ne vise pas une constatation formelle des faits, ni l'application de sanctions, qui relèvent de la procédure formelle (voir point 6.3 ci-dessous).

6.3.1. *Rôle des personnes de confiance*

L'objectif premier de la personne de confiance est la reconnaissance et la réduction de la souffrance de la victime présumée par un accueil et une écoute sans réserve ni jugement.

Dès lors, la personne de confiance:

1. informe la victime présumée de la procédure existante et de ses droits;
2. accompagne et guide la victime dans sa démarche en examinant avec elle les diverses options et structures permettant de trouver une solution satisfaisante au problème (orientation vers et mise en contact avec le conseiller médical, par exemple).

Toute démarche engagée par la personne de confiance dans le cadre de la procédure informelle ne peut être menée qu'avec l'accord préalable de la victime présumée et doit rester dans le cadre du mandat qui lui a été donné.

La personne de confiance peut, avec le consentement de la victime présumée, rencontrer l'autre partie et jouer un rôle de conciliation pour une résolution du problème à l'amiable.

Dans tous les cas, la personne de confiance veille à écouter attentivement les deux parties, à rester objective, à clarifier les faits et à assurer une bonne communication.

6.3.2. *Délai*

La personne de confiance dispose en principe d'un délai d'un mois qui peut être étendu à deux mois en cas de besoin pour traiter le problème. Passé ce délai, si aucune solution n'a pu être mise en place, l'«affaire» est classée sans suite et les contacts entre la victime présumée et la personne de confiance cessent. La personne de confiance peut proposer à la victime présumée d'introduire une plainte formelle (voir point 6.4).

6.3.3. *Prise de contact avec une personne de confiance*

Toute personne qui s'estime victime de harcèlement moral ou sexuel peut prendre contact avec une personne de confiance, via:

- le service gestionnaire (personne de contact au sein de l'unité «Ressources humaines»), de deux manières:
 - soit en téléphonant au numéro publié sur l'intranet de l'ETF;
 - soit en envoyant un courriel à l'adresse, uniquement accessible par la personne de contact, publiée sur l'intranet de l'ETF;
- un contact direct avec la personne de confiance de son choix, en consultant la liste publiée sur l'intranet de l'ETF (unité «Ressources humaines»).

Dans le premier cas, la personne de contact de l'unité «Ressources humaines» oriente la victime présumée vers une personne de confiance répondant, le cas échéant, aux critères (langue, genre, département/unité, etc.) privilégiés par elle. Par principe, une personne de confiance d'une autre unité que celle de la victime présumée sera recherchée.

6.4. Procédure formelle¹⁵

Toute personne relevant de l'ETF¹⁶ qui s'estime victime de harcèlement moral ou sexuel peut, en vertu de ses droits statutaires, engager une procédure formelle: soit directement sans passer par la procédure informelle, pendant¹⁷ ou à l'issue de celle-ci¹⁸.

Le statut condamne désormais explicitement toute forme de harcèlement moral ou sexuel dans le chef d'un agent. Il importe également de préciser que le harcèlement sexuel est traité comme une discrimination fondée sur le sexe (article 12 *bis*, paragraphe 4, du statut).

6.4.1. Présentation d'une demande d'assistance

La procédure formelle est engagée sur la base d'une demande d'assistance au titre de l'article 24 du statut, se référant au devoir d'assistance de l'ETF vis-à-vis de son personnel.

Les demandes d'assistance doivent être introduites auprès de l'autorité investie du pouvoir de nomination.

6.4.2. Principales étapes

Lorsque l'administration a pris les mesures appropriées, en veillant notamment à l'ouverture d'une enquête administrative (menée, si nécessaire, avec l'assistance d'une partie externe¹⁹) afin d'établir les faits à l'origine de la demande et déterminer d'éventuelles responsabilités, en collaboration avec l'auteur de la demande, cela signifie qu'une suite a été accordée à celle-ci et qu'il n'y a pas de rejet implicite de celle-ci (absence de réponse après 4 mois).

En cas de rejet explicite ou implicite de cette demande, l'intéressé peut, le cas échéant, introduire une réclamation au titre de l'article 90, paragraphe 2, du statut et ensuite, en cas de rejet de la réclamation, un recours devant le Tribunal de première instance.

Il appartient à la personne qui s'estime victime d'un harcèlement sexuel de fournir tous les éléments utiles à l'appui de ses allégations.

Dans les cas de harcèlement moral, la victime présumée doit apporter un début de preuve. Par ailleurs, la personne qui porte plainte pour harcèlement moral ou sexuel peut se faire accompagner lors des auditions par une personne de son choix, pour autant que cette personne ne puisse pas être appelée comme témoin au cours de l'enquête.

A l'issue de son enquête administrative, un rapport est présenté proposant, soit de classer l'affaire sans suite, soit d'ouvrir une procédure disciplinaire. Dans ce second cas, l'autorité investie du pouvoir de nomination peut décider, après avoir entendu la (ou les) personne(s) concernée(s), d'ouvrir une procédure disciplinaire et d'appliquer les sanctions qui en découleront, en fonction de la confirmation de la faute commise²⁰.

Pour déterminer la gravité de la faute et décider de la sanction disciplinaire à infliger, il sera tenu compte notamment de la récidive de l'acte ou du comportement fautif ainsi que d'une éventuelle relation de pouvoir hiérarchique²¹.

Si la procédure débouche sur la reconnaissance du harcèlement moral ou sexuel, les victimes peuvent, le cas échéant, bénéficier d'une réparation des dommages subis, selon les conditions prévues dans le statut (article 24, alinéa 2).

Si la procédure débouche sur un classement sans suite, toutes les personnes auditionnées seront informées de celui-ci. Si dans certains cas la plainte s'avère avoir été formulée de façon abusive ou de

15 Application des règles statutaires (articles 24 et 90 du statut).

16 Voir note de bas de page n° 11 pour la définition du personnel concerné, auquel s'ajoutent les experts nationaux détachés.

17 Il est entendu que le passage à la procédure formelle déclenchera automatiquement la clôture d'une éventuelle procédure informelle en cours.

18 Toute personne relevant de l'agence peut aussi recourir au droit national applicable, auquel cas l'article 25 de l'annexe IX du statut sera d'application.

19 Pouvant être, par exemple, un membre de l'Office d'investigation et de discipline de la Commission (IDOC)

20 Voir l'article 86 et l'annexe IX du statut.

21 Voir l'article 10 h) de l'annexe IX du statut.

mauvaise foi, des mesures disciplinaires pourraient être intentées par l'autorité investie du pouvoir de nomination, soit à son initiative, soit à la demande de la personne indûment accusée.

6.4.3. *Rôle des personnes de confiance dans le cadre de la procédure formelle*

Les personnes de confiance s'abstiennent de toute initiative en dehors du simple soutien de la victime. Dans le cadre de cette procédure, et en fonction des besoins de l'enquête, la personne de confiance peut aussi être appelée comme témoin, afin de témoigner de faits pertinents pour l'enquête et dont elle aurait eu connaissance lors de la procédure informelle.

6.5. Mesures d'urgence

Toute victime présumée de harcèlement moral ou sexuel souhaite avant tout que cesse ce harcèlement le plus rapidement possible. Lorsque des indices de harcèlement moral ou sexuel sont présents, une mesure d'éloignement (au sein ou en dehors du département) peut être envisagée à titre de mesure d'urgence. Cette mesure prend la forme d'un redéploiement de postes et peut concerner soit la victime présumée (de préférence avec son accord), soit la personne mise en cause (après entretien avec le directeur). Elle vise à séparer les parties en présence et peut être proposée à l'autorité investie du pouvoir de nomination responsable par les personnes de confiance ou demandée directement pour elle-même par une des parties concernées.

Ces mesures d'urgence qui doivent tenir compte des situations spécifiques, peuvent être immédiates. Il s'agit de mesures de précaution qui visent à mettre fin à une situation donnée. Elles ont également pour but de permettre à la victime présumée de se reconstruire. Il est bien entendu que ces mesures peuvent être aussi prises dans le cadre de la procédure formelle, à la demande de la victime présumée ou à l'initiative de l'autorité investie du pouvoir de nomination concernée.

6.6. Les cas récurrents

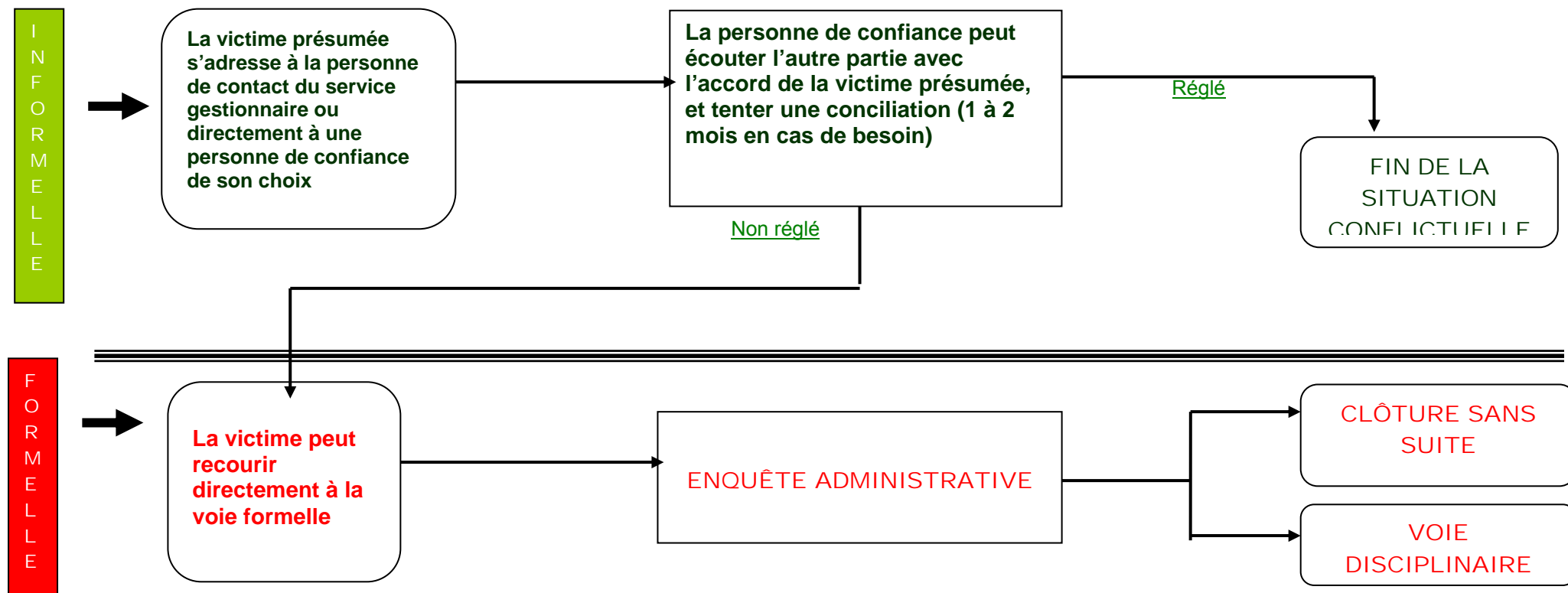
Les demandes d'assistance de personnes différentes à l'encontre d'une même personne doivent être considérées comme préoccupantes. Elles sont portées à la connaissance de l'autorité investie du pouvoir de nomination par la personne de contact du service gestionnaire. L'autorité investie du pouvoir de nomination décide de la suite la plus appropriée à donner au dossier, et notamment du lancement d'une enquête administrative.

Les demandes d'assistance d'une même personne à l'encontre de personnes différentes doivent faire l'objet d'une attention particulière.

7. ÉVALUATION

Le service gestionnaire assurera le suivi de cette politique. Dans ce contexte, un rapport d'activité annuel comprenant des statistiques sera établi avec le concours des personnes de confiance et publié à l'attention de la direction de l'ETF par le service gestionnaire. Après deux ans de mise en œuvre de cette décision, une évaluation ex-post ainsi qu'une enquête auprès du personnel seront effectuées.

HARCÈLEMENT MORAL ET HARCÈLEMENT SEXUEL SCHÉMA DES PROCÉDURES



ANNEXE I

Vos droits et responsabilités

A. Vous sentez-vous victime de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel?

VOS DROITS

- être entendu(e) dans le cadre de la procédure informelle, en vous adressant à la personne de contact du service gestionnaire (unité «Ressources humaines») ou à une personne de confiance de votre choix, sans jugement et en toute confidentialité;
- être assuré(e) que la personne de confiance n'entreprend aucune démarche sans votre accord;
- dans le cadre de la procédure formelle, introduire une demande d'assistance auprès de l'autorité investie du pouvoir de nomination sans gêne, ni crainte de représailles ou d'indiscrétions de sa part;
- être accompagné(e) d'une personne de votre choix pendant les entretiens avec les enquêteurs;
- être assuré(e) d'une enquête équitable et impartiale;
- être informé(e) du résultat de l'enquête et, le cas échéant, des mesures qui seront prises.

VOTRE RESPONSABILITE

- faire connaître à la personne que vous mettez en cause, dans un délai raisonnable, votre désapprobation ou votre malaise, le cas échéant accompagné par une personne de confiance;
- s'assurer de consigner par écrit tous les incidents qui surviennent;
- coopérer avec les personnes chargées de l'enquête relative à votre plainte.

B. Vous êtes accusé(e) de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel?

VOS DROITS

- vous adresser, si nécessaire au stade de la procédure informelle, à la personne de contact du service gestionnaire ou à votre supérieur pour vous faire conseiller et assister sans jugement et en toute confidentialité;
- être informé(e) qu'une plainte officielle a été introduite à votre rencontre, recevoir une copie de cette plainte et avoir l'occasion d'y réagir;
- être accompagné(e) d'une personne de votre choix pendant les entretiens avec les enquêteurs;
- être assuré(e) d'une enquête équitable et impartiale;
- être informé(e) du résultat de l'enquête et, le cas échéant, des mesures qui seraient prises.

VOTRE RESPONSABILITE

- consigner par écrit tous les incidents qui surviennent;
- coopérer avec les personnes chargées de l'enquête relative à la plainte déposée.

ANNEXE II

Procédure de sélection et de renouvellement du mandat des personnes de confiance

A. Appel à manifestation d'intérêt

Afin d'obtenir le nombre maximum de candidatures, et compte tenu de la nécessité de maintenir un nombre suffisant de conseillers confidentiels dans le réseau, l'unité «Ressources humaines» lancera un appel à manifestation d'intérêt publié sur l'intranet. Cet appel à candidature comprendra une déclaration sur l'honneur et un formulaire de candidature. Il exposera les procédures et les formalités de sélection, ainsi que le nombre approximatif de personnes à sélectionner, et sera accessible pendant 15 jours ouvrés.

Le personnel souhaitant devenir personne de confiance doit:

- répondre à l'appel à manifestation d'intérêt dans les délais requis;
- envoyer le formulaire de candidature rempli accompagné d'un curriculum vitae, d'une déclaration sur l'honneur et d'une lettre de motivation, à l'unité «Ressources humaines»;
- satisfaire aux critères d'éligibilité.

Critères d'éligibilité

Pour prétendre au rôle de personne de confiance, les candidats doivent:

- avoir le statut d'agent temporaire, d'agent contractuel ou d'agent local au sein de l'ETF;
- avoir au moins deux années de service à l'ETF leur permettant de disposer d'une expérience et d'une connaissance suffisantes de l'agence et de son fonctionnement;
- avoir auparavant participer à des formations en interne ou en externe consacrées à l'amélioration des relations de travail, à la communication ou à la gestion des conflits ou posséder une expérience professionnelle au sein ou en dehors de l'ETF faisant appel à l'exercice de ces compétences dans l'un des domaines précités.

Critères d'incompatibilité

Les personnes qui exercent l'une des fonctions suivantes ne peuvent prétendre au rôle de personne de confiance:

- représentants élus du personnel ou membres du comité directeur d'un syndicat ou d'une organisation professionnelle;
- membres du personnel de l'unité «Ressources humaines» chargée:
 - de la politique de prévention en matière de lutte contre le harcèlement;
 - du traitement des demandes/plaintes ou recours;
 - des enquêtes administratives ou des procédures disciplinaires;
 - de l'orientation professionnelle;
- membres du personnel du service juridique;
- membres du personnel de la direction.

En outre, les personnes faisant l'objet d'une enquête administrative ou d'une procédure disciplinaire ainsi que les personnes ayant fait l'objet de sanctions disciplinaires ne peuvent

se porter candidates. Les candidats doivent joindre à leur candidature une déclaration sur l'honneur certifiant qu'ils ne se trouvent pas dans l'un des cas susvisés.

B. Sélection

Les candidats sont sélectionnés par un panel constitué du chef de l'unité «Ressources humaines», de la personne de contact du service gestionnaire affectée à la problématique du harcèlement, du conseiller médical de l'ETF et d'un représentant du comité du personnel. Un expert externe peut être invité à participer au panel à titre de conseiller technique²². La sélection s'effectue sur entretien et sur dossier, comprenant le formulaire de candidature, le curriculum vitae et la lettre de motivation, en tenant compte de la pleine participation satisfaisante du candidat à des modules de formation spécifiques.

Il est tenu compte des critères suivants:

- compétences d'écoute et empathie²³, compétences de communication, sens de la discrétion et confidentialité;
- capacité à rester objectif par rapport aux opinions individuelles et aux jugements de valeur, faculté d'introspection critique;
- expérience professionnelle ou formation dans l'un des domaines visés au point 3.3.2;
- connaissance ou expérience, éventuellement, dans le domaine des ressources humaines;
- connaissance/compréhension de la problématique du harcèlement et de la politique de l'ETF dans ce domaine;
- motivation pour assumer le rôle de personne de confiance;
- disponibilité (en termes de temps consacré à ce rôle).

Première étape de la procédure de sélection

L'unité «Ressources humaines» sélectionne les candidatures par rapport aux critères d'éligibilité et d'incompatibilité et transmet aux membres du panel de sélection la liste des candidats remplissant les conditions requises, accompagnée de leur dossier de candidature et d'une grille d'évaluation préparée par l'unité «Ressources humaines» sur la base des propositions reçues par le panel de sélection. L'unité «Ressources humaines» convoque le panel de sélection, organise ses travaux et invite les candidats.

Le panel de sélection évalue chaque candidature remplissant les conditions requises et les candidats les plus aptes sont invités à un entretien. Le panel évalue ensuite les candidats lors de l'entretien, compte tenu des critères de sélection susvisés. Le panel de sélection se prononce à l'unanimité. Les délibérations du panel sont confidentielles.

À l'issue des entretiens, le panel de sélection établit la liste des candidats²⁴ qu'il considère les plus aptes à remplir le rôle de personne de confiance, et peut compléter cette liste par une liste de réserve destinée à procéder éventuellement à des remplacements. La liste est présentée au directeur qui, en tant qu'autorité investie du pouvoir de nomination, est libre d'accepter ou de rejeter chaque candidat proposé.

22 Son rôle est identique à celui des conseillers techniques dans le cadre des procédures de sélection (réf.: 09/AD-HR/AVE/-/268)

23 Par empathie, on entend: un état d'esprit se caractérisant par une sollicitude sincère à l'égard des autres personnes et des efforts constants pour comprendre ce qu'elles disent et ce qu'elles ressentent. Toute implication affective ou approche moralisatrice faussant cet état d'esprit est à proscrire.

24 Le panel veille, dans la mesure du possible, au respect de l'équilibre homes/femmes et à la représentation des différentes catégories de personnel.

Compte tenu de la décision du directeur, l'unité «Ressources humaines» informe les candidats par écrit du résultat de la procédure, en précisant que leur mandat ne sera confirmé qu'après avoir mené à bien la formation qu'ils doivent impérativement suivre (voir deuxième étape).

Deuxième étape de la procédure de sélection²⁵

Avant²⁶ d'être nommés, les candidats sélectionnés suivent une formation spécifique obligatoire par le biais de modules ciblés et le formateur établit un rapport sur les participants à l'intention du directeur, qui en prend connaissance avant qu'une décision finale de nomination ne soit prise. Cette évaluation, effectuée par le formateur, porte plus précisément sur les compétences se rapportant au rôle de personne de confiance, notamment en termes de capacité d'écoute et d'empathie, de communication, de capacité à rester objectif par rapport aux opinions individuelles et aux jugements de valeur, et de faculté d'introspection critique.

L'unité «Ressources humaines» informe les personnes qui n'ont pas suivi avec succès cette formation que leur mandat n'est pas confirmé²⁷. La liste définitive des personnes de confiance est communiquée à tout le personnel et est publiée sur l'intranet. Les supérieurs hiérarchiques des personnes de confiance sont informés de leur nomination.

C. Mandat

Durée

Les personnes de confiance sont nommées pour deux ans. Leur mandat n'est renouvelable qu'une seule fois. S'agissant d'un rôle assumé sur la base du volontariat, les personnes de confiance peuvent à tout moment mettre fin à leur mandat pour raisons personnelles. Les personnes souhaitant mettre fin à leur mandat doivent en faire la demande, par écrit, auprès du directeur et s'adresser au service gestionnaire (personne de contact) pour organiser d'un commun accord le transfert des affaires et des dossiers dont elles étaient chargées.

Renouvellement

Avant le terme de leur mandat, le service gestionnaire rencontre les personnes de confiance pour que celles-ci fassent part de leur souhait de le voir renouvelé ou pas et leur donner des informations en retour.

Si la personne de confiance souhaite renouveler son mandat, satisfait toujours aux critères d'éligibilité et de sélection, et a rempli son mandat sans difficulté particulière, le service gestionnaire en propose le renouvellement automatique à l'autorité investie du pouvoir de nomination.

Si la personne de confiance ne souhaite pas que son mandat soit renouvelé, elle en informe par écrit le service gestionnaire.

25 Pour des raisons d'organisation, la formation et le rapport du formateur destiné au directeur peuvent intervenir avant les entretiens.

26 Dans la mesure du possible.

27 Des informations sur les résultats de la formation peuvent, sur demande, être communiquées aux personnes concernées par l'unité «Ressources humaines».

Révocation ou non-renouvellement du mandat

Sur la base des recommandations du service gestionnaire et, si nécessaire, du superviseur, le directeur peut révoquer ou ne pas renouveler le mandat d'une personne de confiance en cas de comportement injustifié²⁸ et/ou de manquement à la politique de l'ETF et au contenu du présent manuel, ainsi qu'en cas de conflit d'intérêt manifeste, de différends répétés avec les parties concernées dans la procédure informelle ou avec les membres du réseau.

La personne de confiance est informée par écrit, et doit transférer les dossiers en cours à une autre personne de confiance avec le concours du service gestionnaire (personne de contact).

Révocation temporaire du mandat

Toute personne de confiance faisant l'objet d'accusations de harcèlement dans le cadre d'une procédure formelle doit se retirer du réseau pendant toute la durée de la procédure et ne plus traiter aucun dossier. Si les conclusions du directeur débouchent sur l'ouverture d'une procédure disciplinaire, le mandat est révoqué de manière définitive. Dans le cas contraire, la personne concernée est réintégrée dans son rôle de personne de confiance.

Dans certains cas, la révocation temporaire d'une personne de confiance peut être volontaire et motivée par des raisons d'ordre personnel et privé (par exemple, maladie, longue absence etc.) Dans ce cas, la personne de confiance doit en informer la personne de contact par écrit et veiller à ce que les dossiers en cours lui soient transmis afin qu'elle les attribue à une autre personne de confiance. Sauf cas très exceptionnels, cette période de révocation ne peut excéder au total six mois au cours d'un mandat donné.

D. Formation

Les personnes de confiance sont tenues de participer à une formation préalable proposée par l'ETF, avant d'être officiellement nommées. En outre, les personnes de confiance doivent s'efforcer de régulièrement améliorer leurs compétences par des échanges entre pairs et leur participation à des séances de supervision.

La participation aux séances de formation préalable et de supervision est obligatoire. Celles-ci sont dispensées par un psychologue externe. La personne de contact du service gestionnaire doit y participer.

Les séances de supervision ont pour but, non seulement, d'analyser d'un point de vue méthodique et de façon strictement anonyme des situations déjà traitées, les possibilités de parvenir à une solution, et les erreurs et pièges à éviter, mais également, de permettre aux participants de parvenir à être plus objectifs par rapport aux opinions, avis et sentiments pour intervenir avec plus de clarté. Les séances de supervision permettent également aux personnes de confiance de faire part de leurs propres difficultés et de leur expérience dans la gestion de dossiers, pour qu'elles bénéficient de leur conseil et de leur assistance dans ces domaines.

28 Il faut entendre par là la régularité de la participation aux séances de supervision et/ou de formation obligatoires, la coopération de la personne avec le réseau et les services intervenant dans le cadre de la procédure informelle, le respect de la confidentialité et l'absence de critiques graves de la part des victimes présumées.