



Décision n° 50-2022 sur la politique de la Cour des comptes européenne visant à assurer un environnement de travail respectueux et sans harcèlement

LA COUR DES COMPTES EUROPÉENNE,

- VU la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, et en particulier son article 31, paragraphe 1, lequel dispose que «tout travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et sa dignité»,
- VU le statut des fonctionnaires (articles 1^{er} *quinquies*, 12 *bis* et 24) et le régime applicable aux autres agents de l'Union européenne (article 11), fixés par le règlement (CEE, Euratom, CECA) n° 259/68 du Conseil et modifiés en dernier lieu par le règlement (UE, Euratom) n° 1023/2013 du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2013 (le «statut»),
- VU le code de conduite des membres et des anciens membres de la Cour,
- VU la résolution du Parlement européen du 16 décembre 2021 sur MeToo et harcèlement: les conséquences pour les institutions de l'Union européenne (2021/2986(RSP)),
- VU l'avis n° 8/2022 du comité du personnel,
- VU l'avis n° 01/2022 du comité paritaire pour l'égalité des chances (COPEC),
- VU les délibérations de la Cour en sa réunion du 15 décembre 2022,
- CONSIDÉRANT que la décision précédente sur la politique de préservation d'un climat de travail serein et de lutte contre le harcèlement moral et le harcèlement sexuel¹ contenait une clause prévoyant une évaluation de cette politique à l'issue de la troisième année de sa mise en œuvre,
- CONSIDÉRANT que la stratégie en matière de ressources humaines de la Cour pour 2021-2025, dont le modèle «RESPECT»TM constitue l'un des principaux piliers, vise à placer l'engagement du personnel au cœur de son plan de développement des ressources humaines, et le respect au cœur de sa culture organisationnelle,
- CONSIDÉRANT que la nouvelle décision n° 74-2021 sur le travail hybride, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2022, a introduit une nouvelle approche du travail qui requiert de nouvelles définitions et la caractérisation de tous les types de harcèlement possibles,

¹ Décision n° 26-2017 d'avril 2017.

DÉCIDE:

Article premier

La Cour s'efforce de créer un environnement de travail axé sur la dignité, le respect, la confiance et la sollicitude. Afin de prévenir toute forme de harcèlement, elle s'engage à œuvrer en faveur d'une culture du respect en adoptant une approche inclusive, intégrée et non discriminatoire. Toutefois, en cas de survenance avérée d'un fait de harcèlement, elle appliquera une tolérance zéro. Elle protégera et soutiendra les victimes et les témoins, sanctionnera les auteurs des faits et proposera des mesures de réadaptation à toutes les personnes concernées.

Article 2

À cet effet, la Cour adopte la politique ci-jointe qui vise à assurer un environnement de travail respectueux et sans harcèlement. Cette politique précise les procédures à suivre en cas de harcèlement présumé et fait partie intégrante de la présente décision.

Article 3

La présente décision annule et remplace la décision n° 26-2017 sur la politique de préservation d'un climat de travail serein et de lutte contre le harcèlement moral et le harcèlement sexuel.

Article 4

La présente décision prend effet le jour suivant celui de son adoption.

Fait à Luxembourg, le 16 décembre 2022

Par la Cour des comptes,

Tony Murphy
Président



COUR DES
COMPTES
EUROPÉENNE

Politique de la Cour des comptes européenne visant à assurer un environnement de travail respectueux et sans harcèlement

Remarque : Sauf indication contraire, le masculin n'est utilisé dans le présent document que dans un sens purement générique, sans distinction de sexe ou de genre.

	2
Table des matières	
1. L'engagement de la Cour	3
2. Aspects généraux	3
2.1. Principes	3
2.2. Environnement de travail respectueux et sans harcèlement: définition	5
2.3. Harcèlement: définition et exemples	5
2.4. Autres définitions	9
3. Mesures de prévention	10
3.1. Sensibiliser	10
3.2. Former	11
3.3. Montrer l'exemple	11
4. Alerte et détection précoces et principe de non-représailles	12
5. Que faire face à des faits potentiellement constitutifs de harcèlement?	13
5.1. La procédure informelle de demande de soutien à une personne d'écoute	14
5.2. La procédure informelle de médiation	15
5.3. La procédure formelle	17
6. Mesures d'accompagnement	20
7. Suivi et rapports	21
8. Révision	21
9. Protection des données	22
Annexe 1: sélection et formation des personnes d'écoute	23
Annexe 2: sélection et formation des médiateurs internes	25

1. L'engagement de la Cour

01 La Cour s'efforce de créer un environnement de travail axé sur la dignité, le respect, la confiance et la sollicitude. Afin de prévenir toute forme de harcèlement, elle s'engage à œuvrer en faveur d'une culture du respect en adoptant une approche inclusive, intégrée et non discriminatoire. Toutefois, en cas de survenance avérée d'un fait de harcèlement, elle appliquera une tolérance zéro. Elle protégera et soutiendra les victimes et les témoins, sanctionnera les auteurs des faits et proposera des mesures de réadaptation à toutes les personnes concernées.

2. Aspects généraux

02 Dans le cadre de la présente politique, l'**approche** adoptée par la Cour est inclusive, intégrée et non discriminatoire:

- une «approche inclusive» suppose de prendre un large éventail de mesures afin de garantir le droit de l'ensemble des agents de la Cour à un environnement de travail respectueux et sans harcèlement. Par ailleurs, les informations, outils et formations doivent être proposés dans des formats accessibles de manière à être véritablement inclusifs;
- une «approche intégrée» est une approche couvrant plusieurs domaines, à savoir, notamment, les ressources humaines, la santé et la sécurité au travail, les services juridiques et la protection des données. Elle prévoit des mesures à différents niveaux: prévention et protection, application de la législation et recours, ainsi que formations, orientations et sensibilisation;
- une «approche non discriminatoire» implique de s'attaquer à toutes les formes de harcèlement, quels que soient les rapports de force, y compris ceux fondés sur le sexe, l'origine ethnique, la race, le handicap, l'orientation sexuelle, l'âge, la religion ou les convictions.

2.1. Principes

03 Toute personne travaillant à la Cour¹ doit contribuer à la création d'une atmosphère de confiance, de soutien et de respect mutuel. Il appartient en particulier aux Membres de la Cour et aux agents occupant des fonctions d'encadrement de créer et de maintenir un environnement de travail propre à empêcher tout comportement portant atteinte à

¹ À savoir les Membres et agents de la Cour (y compris les stagiaires et les experts nationaux détachés), ainsi que toute personne employée par un prestataire de services (personnel intérimaire, autres personnes travaillant dans les locaux de l'institution, etc.) ou par une entité auditée.

la dignité de personnes travaillant sous leur autorité et de réagir de manière rapide et efficace si un comportement préjudiciable vient à être constaté.

04 La Cour reconnaît que le harcèlement peut constituer une violation des droits de l'homme ou une atteinte à ces droits et qu'il met en péril l'égalité des chances, ce qui est inacceptable et incompatible avec un lieu de travail respectueux.

05 La Cour favorise un environnement de travail fondé sur l'égalité et la non-discrimination, dans lequel chaque personne a le droit d'être protégée contre tout comportement inconvenant, abusif ou déplacé.

06 La Cour a mis en place plusieurs canaux d'écoute et de règlement amiable des conflits interpersonnels ainsi qu'un mécanisme permettant d'introduire des plaintes formelles et d'imposer des sanctions. Il appartient à la victime présumée de décider si elle souhaite opter pour une **approche informelle** (ce qui lui permet de chercher un soutien auprès d'une personne d'écoute ou d'un psychologue du travail, ou de demander la mise en place d'une procédure de médiation) ou pour la **procédure formelle** (qui doit permettre d'établir les faits et donner lieu à la prise de mesures appropriées).

07 Quelle que soit l'option choisie par la victime présumée, la Cour mettra tout en œuvre pour protéger les intérêts de l'ensemble des personnes concernées et pour rétablir la qualité de l'environnement de travail, en veillant tout particulièrement à éviter la victimisation secondaire, qui correspond à la situation dans laquelle la victime subit un traumatisme supplémentaire lié non pas directement à l'acte criminel, mais à la manière dont les institutions et d'autres individus traitent ladite victime². La victimisation secondaire peut résulter, par exemple, de la confrontation répétée de la victime à son agresseur, de la multiplication des interrogatoires concernant les mêmes faits, de l'utilisation d'un langage inapproprié ou de la formulation de remarques blessantes par toutes les personnes amenées à être en contact avec la victime.

08 Les principes suivants et les droits fondamentaux de toutes les personnes concernées doivent être garantis dans l'ensemble des procédures et échanges: confidentialité, présomption d'innocence, droit d'être entendu(e), droit de la défense, impartialité, objectivité et proportionnalité.

² EIGE, <https://eige.europa.eu/thesaurus/terms/1358>.

2.2. Environnement de travail respectueux et sans harcèlement: définition

09 Le respect est l'une des valeurs les plus importantes de la Cour, comme en témoignent les priorités adoptées³ par le secrétariat général: [Le respect consiste à] *«promouvoir une culture de la dignité et du respect mutuel dans toutes nos relations de travail avec les collègues, les parties prenantes et les prestataires externes; favoriser la confiance, la collaboration et un esprit d'équipe fort; accorder de l'autonomie aux membres du personnel; être à leur écoute et instaurer un climat propice à la remise en question et à la communication bilatérale avec la hiérarchie».*

10 Un environnement de travail respectueux et sans harcèlement doit permettre à tous les intervenants, quels que soient leur rôle, leur fonction, leur âge, leur genre, leur orientation sexuelle, leur race ou origine ethnique, leurs convictions politiques ou religieuses, ainsi que leurs capacités ou leur handicap de s'épanouir, de donner le meilleur d'eux-mêmes, d'être respectés et appréciés pour ce qu'ils sont et de faire preuve de respect et d'appréciation en retour, d'être valorisés, de se sentir en sécurité et d'être traités de manière équitable.

2.3. Harcèlement: définition et exemples

11 Le harcèlement pouvant prendre diverses formes, il est impossible de donner une définition qui les englobe toutes. Cela étant, la définition du harcèlement par laquelle la Cour est liée est celle énoncée à l'article 12 *bis* du statut, telle qu'elle est interprétée par la jurisprudence de la Cour de justice de l'UE:

- aux termes de l'article 12 *bis* du statut, on entend par **harcèlement moral** *«toute conduite abusive se manifestant de façon durable, répétitive ou systématique par des comportements, des paroles, des actes, des gestes ou des écrits qui sont intentionnels et qui portent atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'une personne»;*
- aux termes de l'article 12 *bis* du statut, on entend par **harcèlement sexuel** *«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»;*
- selon la jurisprudence de la Cour de justice, le harcèlement est un comportement indésirable ayant pour effet d'installer un climat d'intimidation, d'isolement et d'hostilité ou d'humiliation.

³ Communication au personnel 12/2021, Priorités du secrétariat général pour la période 2021-2025.

12 Le **harcèlement moral** désigne un éventail de comportements et pratiques inacceptables, parmi lesquels:

- des actes répétitifs ou systématiques;
- des actes visant une ou plusieurs personnes en particulier;
- des actes ayant pour objet ou pour effet de nuire à autrui en portant atteinte à ses droits ou à sa dignité et/ou en altérant ses conditions de travail et/ou en compromettant son avenir professionnel par la création d'un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant, offensant ou ostracisant et/ou en altérant sa santé physique ou psychique.

Il n'est pas nécessaire que l'acte soit intentionnel pour qu'il soit nuisible; un comportement involontaire – mais pas accidentel – peut dès lors être considéré comme du harcèlement.

Le harcèlement peut notamment être exercé:

- par un supérieur hiérarchique envers un subordonné;
- par un subordonné envers un supérieur hiérarchique;
- entre collègues, vis-à-vis d'un audité, d'un fournisseur de services, d'un senior actif, etc.;
- par tout un groupe, la victime devenant bouc émissaire.

Exemples de comportements récurrents susceptibles d'être constitutifs de harcèlement moral:

- des propos déplacés ou offensants, qu'ils soient formulés en privé (face à face) ou en public, des brimades, de l'hostilité, des pressions, des vexations, voire des refus de communication;
- l'intimidation verbale, non verbale, écrite ou physique;
- des commentaires insultants ou menaçants, tant oraux qu'écrits, notamment à propos des compétences personnelles ou professionnelles d'une personne;
- le colportage de fausses rumeurs;
- le dénigrement des contributions et des réalisations de la personne;
- l'isolement, la séparation, l'exclusion ou le rejet du groupe, la rétention d'informations, la dévalorisation et l'humiliation;
- le fait de systématiquement attribuer des tâches ou fixer des objectifs ne correspondant pas au grade de la personne et/ou au descriptif de ses fonctions;
- la surveillance excessive.

Il importe de distinguer les faits de harcèlement des actes légitimes posés par les Membres de la Cour, par les agents exerçant la fonction de supérieur hiérarchique, par l'autorité investie du pouvoir de nomination (AIPN) ou par les agents et fonctionnaires au titre de leurs obligations statutaires et qui ne sauraient être considérés comme du harcèlement, à savoir, par exemple:

- l'attribution de travail;
- la prise de positions ou de décisions, par un supérieur hiérarchique ou l'AIPN, dans le traitement d'une question qui relève de sa responsabilité;
- le suivi des absences au travail et du temps de travail;
- la fixation d'exigences en matière de performance (objectifs et actions à accomplir) correspondant aux attributions liées au poste de la personne;
- l'évaluation de la performance sur le plan du rendement, des compétences et de la conduite dans le service;
- l'adoption de mesures disciplinaires;
- le respect, par un agent ou un fonctionnaire, des obligations qui leur incombent en vertu des articles 21 *bis* à 22 *ter*⁴ du statut.

Il convient de noter que si certains comportements sur le lieu de travail ne constituent pas des faits de harcèlement à proprement parler, ils sont néanmoins inappropriés et à éviter en ce qu'ils portent atteinte à la dignité de la fonction, qu'ils ne sont pas éthiques ou qu'ils nuisent à la qualité de l'environnement de travail.

13 Tout conflit interpersonnel sur le lieu de travail n'est pas constitutif de harcèlement, mais doit être résolu dès son apparition. Il en va de même pour les cas de détresse psychologique. Le personnel est encouragé à chercher un soutien auprès, entre autres, du personnel d'encadrement, d'une personne d'écoute, du médecin-conseil et/ou d'un médiateur, et ce, même en dehors de tout contexte de harcèlement. Le personnel d'encadrement a, de par ses fonctions de management, un rôle primordial dans l'établissement et le maintien d'un environnement de travail de qualité. Il convient donc qu'une formation à cet égard lui soit proposée et qu'il y participe.

14 Le **harcèlement sexuel** désigne tout comportement, physique ou verbal, à connotation sexuelle qui est non désiré, sans réciprocité, déplacé, offensant et préjudiciable. Que l'acte soit intentionnel ou non importe peu; ce qui importe, c'est l'effet que produit le comportement sur la victime.

Au sens large, tout comportement déplacé ou offensant à l'égard d'une personne fondé sur son sexe ou son genre, ou affectant de manière disproportionnée une personne d'un sexe ou d'un genre donné, est considéré comme du harcèlement sexiste.

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:01962R0031-20140501&from=FR#tocId39>.

Le harcèlement sexuel et le harcèlement sexiste peuvent notamment être exercés par un supérieur hiérarchique envers un subordonné ou vice-versa, ou encore par ou envers un collègue, un visiteur, un senior actif, un audité, un prestataire de services externe, etc.

Peuvent, à titre d'exemple, être constitutifs de harcèlement sexuel ou sexiste:

- des propos offensants et des surnoms dénigrant le genre;
- un comportement humiliant, discriminatoire ou insultant dénotant une attitude négative à l'égard d'un genre donné et fondé sur des stéréotypes sexistes;
- des promesses de récompense (traitement de carrière favorable, par exemple) à une personne si elle donne suite à des demandes d'ordre sexuel, ou des menaces de représailles en cas de refus;
- des commentaires grossiers, suggestifs et des insinuations à caractère sexuel;
- un langage ou des gestes crus et obscènes, des remarques offensantes ou à connotation sexuelle, des histoires déplacées récurrentes ainsi que des blagues inconvenantes;
- des compliments répétés et exagérés, ou des critiques sur l'apparence d'un collègue;
- des invitations répétées hors du cadre professionnel auxquelles la personne ne souhaite pas donner suite;
- des contacts physiques intentionnels et déplacés, des frôlements, pincements et baisers non désirés;
- des actes de voyeurisme ou d'exhibitionnisme sur le lieu de travail;
- l'usage de matériel pornographique sur le lieu de travail.

15 Tout acte d'**agression sexuelle** est considéré comme un acte criminel et doit être rapidement suivi de mesures. Cet acte pourra avoir des conséquences pénales. Il est extrêmement important que des incidents de cette nature soient signalés dans les meilleurs délais au service de sécurité et/ou à l'AIPN, afin que la police nationale et/ou les autorités judiciaires puissent être contactées immédiatement, le cas échéant, et que les mesures administratives qui s'imposent puissent être prises.

16 Le harcèlement moral et sexuel peut survenir dans les locaux de la Cour mais aussi à l'extérieur, pendant des missions, sur le trajet domicile-travail, durant des formations externes ou internes, dans le cadre d'événements organisés par la Cour, etc. Le harcèlement peut également avoir lieu **en ligne** (on parle alors de **cyberharcèlement**); en l'occurrence, il est perpétré au moyen d'outils de communication informatiques professionnels (courriels, tchats, vidéos, suppression de fichiers ou de messages, utilisation abusive de l'identité d'une personne, commentaires formulés sur l'intranet ou par téléphone, etc.). Avec l'introduction du travail hybride, qui a entraîné une augmentation des interactions à distance/virtuelles entre agents, la Cour devrait renforcer la prévention des risques de cyberharcèlement.

17 Des accusations de harcèlement moral ou sexuel proférées de mauvaise foi peuvent nuire aux personnes contre lesquelles elles sont dirigées et participent à la création d'un climat délétère sur le lieu de travail. Ces accusations peuvent elles-mêmes être constitutives de harcèlement moral.

2.4. Autres définitions

18 Les définitions mentionnées ci-après sont applicables aux fins de la présente politique:

- **Victime présumée:** toute personne qui s'estime victime de harcèlement moral ou sexuel sur le lieu de travail; il peut s'agir d'un Membre ou d'un agent de la Cour (stagiaires et experts nationaux détachés compris), ou encore d'une personne employée par un prestataire de services de la Cour (personnel travaillant dans les locaux de l'institution, personnel intérimaire, etc.) ou par une entité auditée.
- **Personne accusée de harcèlement:** personne contre qui des accusations de faits de harcèlement moral ou sexuel sur le lieu de travail ont été portées; il peut s'agir d'un Membre ou d'un agent de la Cour (stagiaires et experts nationaux détachés compris), ou encore d'une personne employée par un prestataire de services de la Cour (personnel travaillant dans les locaux de l'institution, personnel intérimaire, etc.) ou par une entité auditée.
- **Médiateur:** personne possédant une certification appropriée à laquelle la victime présumée et la personne accusée de harcèlement acceptent de soumettre leur conflit en vue d'une résolution amiable.
- **Personne d'écoute:** personne ayant suivi une formation spécialisée et figurant sur une liste établie par le Secrétaire général.
- **Enquêteur:** personne, interne ou externe à la Cour, désignée par l'AIPN pour mener seule ou collectivement une enquête à charge et à décharge sur les faits de harcèlement faisant l'objet d'une demande d'assistance. L'enquête obéit aux dispositions de la Cour concernant la conduite des enquêtes administratives.
- **Psychologue du travail:** psychologue indépendant proposant au personnel de la Cour des services de consultation et des conseils sur des questions psychologiques en rapport avec le travail.
- **Témoin et personne présente sur les lieux:** un témoin est une personne qui voit ou entend personnellement et directement un incident, ou qui en a connaissance, et qui peut en apporter la preuve, notamment par un témoignage, tandis qu'une personne présente sur les lieux, bien que physiquement sur place lors de l'incident, n'a pas été impliquée dans celui-ci ou a pu ne pas le remarquer, et ne peut en apporter la preuve.

3. Mesures de prévention

19 Les comportements irrespectueux et faits de harcèlement peuvent non seulement influencer fortement sur l'engagement d'une personne, mais également se répercuter durablement sur le moral d'une équipe et, en l'absence de mesures appropriées, sur la confiance dans notre institution et sa culture, ce qui peut se traduire par une baisse de performance et de fiabilité à tous les niveaux.

La Cour est par conséquent déterminée à assurer un environnement de travail respectueux et à prévenir le harcèlement en mettant l'accent sur la sensibilisation et les formations et en donnant l'exemple, autant de mesures essentielles à la mise en place et au maintien d'une culture institutionnelle fondée sur la dignité, le respect et la confiance.

3.1. Sensibiliser

20 Une page de l'intranet de la Cour sera consacrée à la présente politique. Des informations détaillées y seront données sur la décision, sur les différents acteurs, ainsi que sur les divers supports de communication attirants et aisément compréhensibles mis à disposition dans des formats accessibles (éléments visuels, guides, brochures, etc.).

21 Par ailleurs, le secrétariat général mènera régulièrement des campagnes de communication et de sensibilisation sur des thèmes liés notamment au respect, à la dignité et à la confiance, afin de promouvoir une culture de travail sûre, saine et harmonieuse favorisant les attitudes et comportements positifs.

22 Le secrétariat général organisera chaque année un événement avec les différents intervenants (personnes d'écoute, médiateurs, service juridique, service des ressources humaines, psychologue du travail, service médical, etc.), afin de mieux sensibiliser les agents de la Cour à ces services et à leur rôle.

23 Les managers doivent être encouragés à aborder des thèmes liés à la prévention du harcèlement et à un lieu de travail respectueux dans le cadre de leurs réunions d'équipe, de manière à instaurer une culture d'échanges ouverts et de partage d'informations et à ce que les équipes se rendent compte que ces thèmes font partie intégrante de leur vie professionnelle.

3.2. Former

24 L'offre de formation de la Cour comprend:

- une formation consacrée au concept de lieu de travail respectueux et à la lutte contre le harcèlement, ainsi qu'aux lignes directrices de la Cour en matière d'éthique, à suivre obligatoirement par les nouveaux arrivants lors de leur entrée en service;
- une formation sur la politique de la Cour visant à assurer un environnement de travail respectueux et sans harcèlement ainsi que sur l'éthique, à suivre obligatoirement par les Membres de la Cour nouvellement nommés;
- une formation consacrée au concept de lieu de travail respectueux et à la lutte contre le harcèlement, à suivre obligatoirement par les nouveaux managers;
- des formations régulières sur des thèmes tels que la prévention du harcèlement, la résolution de conflits, la communication non violente, les retours d'information constructifs, la lutte contre les comportements sexistes et l'éthique, proposées tout au long de leur carrière professionnelle à l'ensemble des agents, qui seront fortement encouragés à en suivre au moins une tous les trois ans;
- des opportunités pour les supérieurs hiérarchiques et pour le personnel d'encadrement intermédiaire et supérieur d'échanger de manière régulière et interactive (dans le cadre d'ateliers) sur les thèmes précités;
- des formations spécifiques à suivre obligatoirement par les personnes d'écoute et les médiateurs nouvellement nommés;
- des formations annuelles de remise à niveau destinées aux personnes d'écoute et aux médiateurs.

3.3. Montrer l'exemple

25 Les Membres de la Cour et les agents occupant des fonctions d'encadrement se doivent de respecter les normes de conduite les plus élevées et de montrer l'exemple, afin d'assurer un environnement de travail respectueux et sans harcèlement. Par ailleurs, les agents qui jouent un rôle formel dans la prévention du harcèlement et la lutte contre celui-ci (comme le personnel d'encadrement intermédiaire et supérieur, les personnes d'écoute et les médiateurs) ou qui, de par leurs fonctions, sont plus «visibles» (chefs d'équipe, gestionnaires de projets, chefs de mission, conseillers en matière d'éthique, mentors, superviseurs de stagiaires, personnel d'accueil, agents du service Événements, visites et protocole, etc.) doivent également avoir un comportement exemplaire.

26 S'il est essentiel de donner le ton au plus haut niveau de l'institution, il est aussi très important de faire passer le message aux supérieurs hiérarchiques, car, étant le plus en contact avec le personnel, ils sont les mieux à même de promouvoir le respect en montrant l'exemple.

27 Le personnel d'encadrement se doit de promouvoir un lieu de travail inclusif et respectueux, exempt de toute forme de harcèlement, et d'être exemplaire dans ses actes et son comportement.

4. Alerte et détection précoces et principe de non-représailles

28 Comme cela a déjà été précisé, toute personne travaillant à la Cour se doit de faire son possible pour créer une atmosphère de confiance, de soutien et de respect mutuel. De même, il est du devoir de toute personne travaillant à la Cour qui est témoin d'un comportement, ou qui a connaissance d'un fait, perçu comme irrespectueux et/ou pouvant être qualifié de harcèlement d'encourager la victime présumée à chercher un soutien. Si le comportement observé ou le fait en question est considéré comme extrêmement grave, le témoin peut décider d'en informer lui-même une personne de confiance (supérieur hiérarchique, personne d'écoute, médiateur, psychologue du travail, médecin-conseil, membre du comité du personnel, membre du COPEC, etc.), qui se chargera de prendre contact avec la victime présumée et de lui offrir un soutien.

29 Nombreux sont les acteurs à la Cour qui peuvent reconnaître les signes précoces d'un comportement irrespectueux susceptible de constituer des faits de harcèlement: les supérieurs hiérarchiques, le médecin-conseil, le psychologue du travail, l'assistant social, les agents des ressources humaines, les membres du comité du personnel, les membres du COPEC, les agents du service juridique et les personnes d'écoute. Ces personnes peuvent aussi être contactées par la victime présumée ou par un agent ayant été témoin d'un comportement douteux. Les supérieurs hiérarchiques jouent également un rôle crucial dans la détection et la gestion des relations conflictuelles, en décelant les premiers signes de détresse ou les tensions, en en prenant acte et en mettant fin à tout comportement importun au sein de leur équipe.

30 Les personnes en question suivent régulièrement des formations et savent comment régler les problèmes rapidement et éviter que la situation ne s'aggrave.

31 Toute personne signalant à l'un des acteurs susmentionnés un comportement irrespectueux et/ou des faits de harcèlement présumés est tenue de décliner son identité, d'agir de bonne foi et de fournir des informations exactes, valables et de première main.

32 Les personnes ayant fourni des informations au sujet d'un comportement irrespectueux et/ou de faits de harcèlement présumés doivent être protégées contre d'éventuelles représailles. Toute forme de représailles à l'égard d'une telle personne, qu'elle fasse ou non partie du personnel de la Cour, donnera lieu à des mesures disciplinaires.

5. Que faire face à des faits potentiellement constitutifs de harcèlement?

33 En règle générale, il convient de traiter les cas de harcèlement aussi rapidement et efficacement que possible.

34 Il n'est pas rare que la personne accusée de harcèlement ne soit pas consciente que son comportement est perçu comme tel. Par conséquent, une personne s'estimant victime d'un comportement irrespectueux et/ou de harcèlement est encouragée à essayer dans un premier temps de régler son différend avec la personne accusée de harcèlement. La victime présumée doit exposer ses préoccupations de manière ouverte et franche, et faire comprendre le plus clairement possible que le comportement en question n'est pas désiré.

35 Si la victime présumée ne se sent pas suffisamment à l'aise pour aborder le problème avec la personne accusée de harcèlement, ou si aucune amélioration n'est constatée à l'issue de cette étape préliminaire, elle peut demander de l'aide en enclenchant la **procédure informelle** (personne d'écoute, médiation) ou la **procédure formelle**.

36 L'une comme l'autre sont **ouvertes à tous** (quels que soient le type de contrat ou la relation de travail entre cette personne et la Cour): Membres et agents de la Cour (y compris les stagiaires et les experts nationaux détachés), mais aussi toute personne employée par un prestataire de services (personnel intérimaire, autres personnes travaillant dans les locaux de l'institution, etc.) ou par une entité auditée.

37 L'ensemble des personnes de soutien qui interviennent dans les différentes procédures doivent respecter les règles de confidentialité, avoir un comportement éthique et faire preuve d'objectivité et d'impartialité tout au long ainsi qu'à l'issue de ces procédures. Elles doivent en outre éviter tout conflit d'intérêts, qu'il soit réel ou perçu comme tel.

5.1. La procédure informelle de demande de soutien à une personne d'écoute

38 Toute personne confrontée à un comportement irrespectueux ou à des faits potentiellement constitutifs de harcèlement peut contacter la **personne d'écoute** interne ou externe de son choix parmi celles du réseau, dont les noms et coordonnées sont publiés sur l'intranet de la Cour.

39 La personne d'écoute s'efforce de répondre⁵ à une demande d'assistance le plus rapidement possible, et au plus tard **deux** jours ouvrables après l'introduction de celle-ci. En cas d'indisponibilité ou d'impossibilité de donner suite à la demande (pour cause d'absence ou de conflit d'intérêts, par exemple), elle propose à la victime présumée de s'adresser à une autre personne d'écoute.

40 Son rôle est de conseiller les personnes sollicitant une assistance et de les informer des différentes possibilités de soutien dont elles peuvent bénéficier. La personne d'écoute s'efforce de bien comprendre les données du problème et d'aider la victime présumée à trouver le meilleur moyen d'y remédier.

41 Les personnes d'écoute à la Cour:

- sont des collègues retraités ou des collègues en activité qui, en plus de leurs fonctions normales, exercent celle de personne d'écoute à temps partiel et sur une base **volontaire**. Elles sont mandatées par le Secrétaire général et formées à cette mission;
- constituent un **réseau** d'agents de différentes catégories, de différents grades, de différentes nationalités, etc.;
- interviennent exclusivement dans le cadre de la **procédure informelle**, et toujours avec l'accord exprès des personnes les ayant contactées;
- reçoivent, écoutent, aident, soutiennent, informent et accompagnent les personnes qui sollicitent leur assistance face à ce qu'elles ressentent comme une situation de **harcèlement moral ou sexuel**;
- étudient la situation, lors d'**entretiens confidentiels** avec les personnes qui les consultent, et cherchent à déterminer ce que peut faire la personne qui s'estime victime de harcèlement, mais aussi quelles solutions il est possible d'apporter à son problème;

⁵ Une réponse automatique (*out-of-office*) étant également considérée comme une réponse, la victime présumée peut, le cas échéant, soit attendre le retour de la personne concernée, soit contacter une autre personne d'écoute.

- garantissent la **confidentialité** des informations qui leur sont communiquées, afin de protéger la personne qui s'estime victime de harcèlement;
- organisent, en coopération avec l'équipe de la formation professionnelle, **des activités de sensibilisation et des formations** sur la politique de la Cour en matière de harcèlement et sur le rôle des personnes d'écoute, destinées à un public général ou ciblé.

42 Le réseau des personnes d'écoute de la Cour est composé de quatre à six conseillers **internes**, et d'un ou deux conseillers **externes**.

43 Les personnes d'écoute sont nommées par le Secrétaire général de la Cour pour un **mandat de six ans**, conformément à la procédure de sélection décrite à l'annexe 1. Tous les trois ans, la Cour remplace la moitié des personnes d'écoute, afin de redynamiser le réseau tout en conservant la mémoire et l'expérience du groupe. Les personnes d'écoute peuvent **se représenter à cette fonction après une interruption d'au moins un an**. Les personnes d'écoute qui souhaitent, pour quelque raison que ce soit, renoncer à cette fonction avant la fin de leur mandat sont libres de le faire⁶.

44 Le réseau des personnes d'écoute de la Cour rencontre le directeur des Ressources humaines, finances et services généraux **deux fois par an** pour l'informer de manière **tout à fait confidentielle et anonyme** de la mesure dans laquelle le personnel a eu recours à ce service.

45 Un ou plusieurs membres du réseau assistent aux réunions du **réseau interinstitutionnel des personnes d'écoute**. Les membres du réseau de la Cour qui participent à ces réunions interinstitutionnelles transmettent le contenu des discussions à ceux qui n'étaient pas présents.

5.2. La procédure informelle de médiation

46 La médiation est une procédure informelle volontaire dont l'objectif est de résoudre à l'amiable, le plus efficacement et le plus rapidement possible, une situation tendue entre une victime présumée et la personne accusée de harcèlement, afin que les relations normales de travail puissent reprendre.

47 Une médiation peut être engagée soit à l'initiative de la victime présumée, soit à celle de la personne accusée de harcèlement.

48 Une liste des noms et des coordonnées des médiateurs internes et externes disponibles sera publiée sur l'intranet de la Cour.

⁶ Il suffit d'en informer par écrit le directeur des Ressources humaines, finances et services généraux.

49 La partie initiatrice choisit librement l'un des médiateurs de la liste. Toutefois, si elle souhaite faire appel à un médiateur externe, elle doit en faire la demande au directeur des Ressources humaines, finances et services généraux ou, s'il s'agit de l'auteur présumé des faits, au Secrétaire général, qui traitera des aspects financiers et contractuels.

50 La procédure de sélection et de formation des médiateurs internes est décrite à l'annexe 2. Les médiateurs externes sont présélectionnés par le service des ressources humaines parmi les médiateurs reconnus et qualifiés exerçant au Luxembourg. La présélection vise uniquement à s'assurer que les médiateurs sont habitués aux conflits sur le lieu de travail et à la médiation en situation de harcèlement.

51 Le médiateur interne s'efforce de répondre⁷ à une demande d'assistance le plus rapidement possible, et au plus tard **cinq** jours ouvrables après l'introduction de celle-ci.

52 Le médiateur notifie la demande de médiation à l'autre partie, qui dispose de **cinq** jours ouvrables pour accepter ou refuser la procédure de médiation. L'absence de réponse dans ce délai ou le refus de suivre la procédure informelle n'entraînera aucune conséquence négative pour la personne concernée.

53 Le médiateur agit en toute indépendance et confidentialité. Il intervient uniquement dans le cadre de la procédure informelle et toujours avec l'accord exprès de la personne l'ayant contacté. Il s'engage à respecter le Code de conduite européen pour les médiateurs⁸.

54 La victime présumée, la personne accusée de harcèlement et le médiateur peuvent organiser autant de séances de médiation que nécessaire et aussi longtemps qu'il le faut. Les parties peuvent à tout moment se retirer de la médiation.

55 Lorsqu'elles parviennent à régler leur différend, les parties concluent un accord (l'«accord de médiation»), qui les lie.

56 Un accord de médiation ne peut inclure de mesures qui outrepassent les compétences des parties ou qui prévoient une compensation financière ou une réparation en nature. Une fois conclu, l'accord de médiation est transmis par le médiateur au directeur des Ressources humaines, finances et services généraux.

⁷ Une réponse automatique (*out-of-office*) étant également considérée comme une réponse, la victime présumée peut, le cas échéant, soit attendre le retour de la personne concernée, soit contacter un autre médiateur.

⁸ <https://e-justice.europa.eu/fileDownload.do?id=d83ad820-1181-46aa-9dd2-f347d9dd24e0>.

57 Tout manquement aux engagements souscrits en vertu de l'accord de médiation peut être porté à l'attention du directeur des Ressources humaines, finances et services généraux par l'une quelconque des parties.

58 La médiation est réputée avoir échoué lorsque les parties se retirent des discussions avant d'être parvenues à un accord, lorsque le médiateur parvient à la conclusion qu'une solution à l'amiable ne peut être trouvée, ou lorsqu'une procédure formelle est engagée. Le médiateur confirme que la procédure de médiation a échoué par une notification écrite en ce sens aux parties concernées ainsi qu'au directeur des Ressources humaines, finances et services généraux.

59 Les médiateurs rencontrent le directeur des Ressources humaines, finances et services généraux **deux fois par an** pour l'informer de manière **tout à fait confidentielle et anonyme** de la mesure dans laquelle le personnel a eu recours à ce service.

5.3. La procédure formelle

60 La procédure formelle peut être engagée soit lorsqu'une procédure informelle (approche bilatérale, assistance d'une personne d'écoute, médiation) n'a pas permis de trouver une solution amiable au problème, soit immédiatement et directement. La victime présumée peut se retirer de la procédure formelle à tout moment.

61 La victime présumée engage la procédure formelle en présentant une **demande écrite d'assistance** en vertu de l'article 24 du statut ou, lorsqu'elle n'est pas couverte par les dispositions du statut et du régime applicable aux autres agents de l'UE, en vertu de la décision n° 50-2022 de la Cour.

62 La demande écrite d'assistance est adressée au Secrétaire général. Si ce dernier se trouve être la personne accusée de harcèlement, la demande écrite d'assistance est à adresser au directeur des Ressources humaines, finances et services généraux, qui la transmet au comité d'éthique.

63 Lorsqu'une demande a été reçue par le Secrétaire général ou le directeur des Ressources humaines, finances et services généraux, elle doit immédiatement être classifiée confidentielle.

64 Lorsque la personne accusée de faits de harcèlement est le Président ou un autre Membre de l'institution, le Secrétaire général transmet la demande au comité d'éthique institué par la décision n° 14-2015 de la Cour.

65 La demande d'assistance doit mentionner la personne accusée de harcèlement et fournir une description des faits, ainsi que de premiers éléments de preuve des actes de harcèlement moral ou sexuel présumés. Les éventuels certificats et rapports médicaux

faisant état d'une situation de harcèlement établis par le médecin de la victime présumée ne constituent pas une preuve suffisante de l'existence de faits de harcèlement mais peuvent néanmoins être pris en considération, en combinaison avec d'autres éléments de preuve, en particulier aux fins de l'évaluation de l'impact des faits de harcèlement présumés sur la victime présumée.

66 Toute personne s'estimant victime de harcèlement est encouragée à tenir un registre des incidents aussi détaillé que possible.

67 Dès réception d'une demande d'assistance, et dans un délai de **10** jours ouvrables, le Secrétaire général ou, le cas échéant, le directeur des Ressources humaines, finances et services généraux, procède à son **analyse préalable** et sollicite l'avis du service juridique. Lorsque la personne accusée de harcèlement est le Président ou un Membre de la Cour ou le Secrétaire général, l'avis du comité d'éthique est sollicité.

68 Sur la base de cette analyse préalable, et après avoir entendu la personne accusée de harcèlement, il doit être décidé dans un délai de **12** jours ouvrables à compter de la date de l'introduction de la demande d'assistance soit d'ouvrir une enquête administrative, soit de refuser l'assistance (lorsque les comportements relatés dans la demande ne relèvent pas de prime abord⁹ de faits de harcèlement ou que le plaignant est considéré comme étant de mauvaise foi).

69 Cette décision relève:

- du comité administratif si la personne accusée de harcèlement est un Membre de la Cour, le Président ou le Secrétaire général. Le Secrétaire général ou, si celui-ci est la personne accusée de harcèlement, le directeur des Ressources humaines, finances et services généraux transmet l'analyse préalable au comité administratif;
- du Secrétaire général dans tous les autres cas.

70 Lorsque l'assistance est refusée, la victime présumée peut contester cette décision en introduisant une réclamation au titre de l'article 90, paragraphe 2, du statut ou, si elle n'est pas couverte par les dispositions du statut et du régime applicable aux autres agents de l'UE, à celui de la décision n° 50-2022 de la Cour. Par ailleurs, si la victime présumée estime que la demande d'assistance a donné lieu à une mauvaise administration de la part de la Cour des comptes européenne, elle peut introduire une plainte auprès du Médiateur européen.

71 Lorsqu'il est décidé d'ouvrir une enquête administrative, le Secrétaire général ou, le cas échéant, le directeur des Ressources humaines, finances et services généraux

⁹ «De prime abord» signifie que la preuve est suffisante pour établir un fait ou pour laisser présumer que le fait est avéré à moins d'être réfuté (traduction de la définition du dictionnaire Collins).

informe la personne accusée de harcèlement du lancement d'une enquête ainsi que de ses droits et de ses obligations.

72 Dans tous les cas, dans l'attente des résultats de l'enquête, le Secrétaire général ou, le cas échéant, le directeur des Ressources humaines, finances et services généraux peut prendre des mesures provisoires aux fins de la préservation d'un climat de travail serein, tout en tenant compte des intérêts des personnes concernées.

73 L'enquête administrative doit être menée dans le respect des règles en la matière en vigueur à la Cour, en prenant toutes les mesures nécessaires pour protéger la victime présumée et les témoins contre la revictimisation et les représailles ainsi que la vie privée des personnes concernées, et pour garantir la confidentialité au plaignant et aux témoins.

74 La victime présumée comme la personne accusée de harcèlement sont dans l'obligation de coopérer loyalement avec l'/les enquêteur(s) désigné(s).

75 La victime présumée et la personne accusée de harcèlement peuvent soumettre à/aux enquêteur(s) tout document ou matériel de leur choix et demander à ce qu'un ou plusieurs témoins soient entendus.

76 La victime présumée, la personne accusée de harcèlement et les témoins peuvent être assistés tout au long de la procédure formelle, et en particulier lors des auditions, d'une personne de leur choix (par exemple d'un avocat, à leurs propres frais).

77 L'enquête administrative doit durer le moins longtemps possible, et au maximum **quatre mois** à compter de la date de l'adoption de la décision ayant donné lieu à son lancement.

78 À l'issue de l'enquête, un rapport est dressé par l'enquêteur et transmis aux personnes concernées ainsi qu'à l'AIPN. Le rapport d'enquête ne contient aucune information couverte par le secret médical, sauf autorisation expresse de la personne concernée.

79 L'autorité investie du pouvoir de nomination est:

- le Secrétaire général pour tous les fonctionnaires et autres agents jusqu'au grade AD 12 (inclus);
- le comité administratif pour tous les fonctionnaires et autres agents des grades AD 13 à AD 15. Toutefois, à des fins de préservation de la confidentialité pour les parties concernées, le comité administratif peut décider de déléguer ce rôle au Secrétaire général;
- le Collège pour les Membres de la Cour et le Secrétaire général.

80 La décision finale de l'AIPN concernant la demande d'assistance est fondée sur le rapport d'enquête.

81 Si elle accueille la demande d'assistance, l'AIPN peut, le cas échéant:

- proposer des solutions aux personnes concernées par la situation conflictuelle en collaboration avec le médecin-conseil et/ou le(s) supérieur(s) hiérarchique(s) et/ou le médiateur en vue de restaurer et de préserver la qualité de l'environnement de travail, et/ou
- prendre des mesures de réadaptation afin de protéger et de soutenir toutes les personnes concernées par le fait de harcèlement, en collaboration avec le médecin-conseil et/ou le(s) supérieur(s) hiérarchique(s) et/ou le médiateur, et/ou
- réparer le préjudice subi par le plaignant du fait des comportements constitutifs de harcèlement dans les conditions de l'article 24, paragraphe 2, du statut, et
- engager une procédure disciplinaire à l'encontre de l'auteur présumé des faits de harcèlement.

82 Si les faits relèvent d'un Membre de la Cour, le rapport d'enquête est adressé au comité administratif, lequel s'entretient avec le Membre du rapport et des éléments de preuve qui y figurent avant transmission à la Cour. Le cas échéant, la Cour met en œuvre l'article 4 de son règlement intérieur, invite le Membre à un entretien et décide des mesures à prendre.

83 Le rejet de la demande par l'AIPN (car estimant que la plainte est non fondée ou que le plaignant est de mauvaise foi) doit être dûment motivé.

84 Si la plainte introduite via une demande d'assistance a été formulée de mauvaise foi, des mesures disciplinaires pourront être prises par l'AIPN à l'encontre du plaignant. Si la plainte a été introduite par un Membre de la Cour, celle-ci peut mettre en œuvre l'article 4 de son règlement intérieur.

6. Mesures d'accompagnement

85 La Cour prend toutes les mesures d'accompagnement qui s'imposent à l'égard des personnes concernées (victime présumée, personne accusée de harcèlement, témoins et personnes présentes sur les lieux, ainsi que toutes les autres personnes ayant participé à la procédure, telles que les personnes d'écoute, les médiateurs et le service juridique) afin de restaurer et de préserver un environnement de travail sain et respectueux.

86 Il existe plusieurs types de mesures:

- séparation immédiate de la victime présumée et de la personne accusée de harcèlement par voie de réaffectation;
- octroi d'un congé spécial ou adaptation de la formule de travail afin que la victime présumée ait le temps de se remettre du préjudice subi;
- séances avec un psychologue du travail;
- possibilité pour les personnes d'écoute et les médiateurs de bénéficier d'une séance de supervision annuelle avec un psychologue du travail;
- formations spécifiques et ciblées pour les équipes confrontées à des cas de harcèlement.

87 Lorsque les faits de harcèlement sont avérés, les mesures susmentionnées viennent s'ajouter aux mesures disciplinaires et/ou à la compensation financière décidées dans le cadre de la procédure formelle.

7. Suivi et rapports

88 La bonne mise en œuvre de la présente politique fera l'objet d'un suivi et d'une évaluation au moyen:

- d'un rapport annuel, anonymisé et ventilé par genre, de l'ensemble des acteurs concernés (personnes d'écoute, médiateurs, service juridique et médecin-conseil), qui sera adressé au directeur des Ressources humaines, finances et services généraux (voir également le point consacré à la protection des données);
- du lancement d'enquêtes régulières auprès du personnel destinées à mesurer la perception, par celui-ci, de l'efficacité de la politique.

89 Pour garantir la transparence, les informations consolidées et ventilées par genre obtenues par les moyens susmentionnés seront communiquées à l'ensemble des agents de la Cour, dans le respect absolu des règles applicables en matière de confidentialité et de protection des données.

8. Révision

90 La politique de la Cour visant à assurer un environnement de travail respectueux et sans harcèlement fera l'objet, tous les trois ans, d'une évaluation par le Secrétaire général.

9. Protection des données

91 Toutes les données réunies dans le cadre de procédures de harcèlement sont traitées conformément aux dispositions du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 (le «[RPDUE](#)») relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE.

92 Les données obtenues dans le cadre d'une procédure informelle doivent être détruites dès le terme de celle-ci. Les données recueillies dans le cadre d'une demande d'assistance visée à l'article 24 et conservées à des fins historiques, scientifiques ou statistiques doivent être rendues anonymes cinq ans après la clôture définitive de la procédure.

93 Les personnes d'écoute, les supérieurs hiérarchiques, le médecin-conseil et les médiateurs doivent détruire toute donnée à caractère personnel collectée dans l'exercice de leurs fonctions d'écoute et de résolution de conflits liées à des procédures de harcèlement. Ces personnes sont toutefois autorisées à conserver des informations générales anonymisées, notamment le nombre de cas traités par an, les dates des visites et le groupe de fonctions des personnes concernées, pour des raisons statistiques et afin de pouvoir faire rapport sur leurs propres activités.

94 Si les faits de harcèlement présumés sur le lieu de travail ou en lien avec celui-ci sont constitutifs d'une infraction pénale, l'AIPN doit coopérer avec les autorités judiciaires nationales qui ont à connaître de l'affaire.

95 En sa qualité de responsable du traitement des données, la Cour établit des déclarations de confidentialité en bonne et due forme précisant les modalités de traitement des données à caractère personnel dans le cadre des procédures formelle et informelle de lutte contre le harcèlement, qu'elle publie sur la page intranet du DPD ([lien](#)).

96 Enfin, conformément à la [décision n° 42-2021](#) portant adoption des règles internes relatives à la limitation de certains droits des personnes concernées en matière de traitement de leurs données à caractère personnel dans le cadre des activités menées par la Cour des comptes européenne, certaines limitations peuvent être appliquées aux droits des personnes concernées dans le cadre de procédures de lutte contre le harcèlement à la Cour.

Annexe 1: sélection et formation des personnes d'écoute

01 Afin de pourvoir les fonctions vacantes de personnes d'écoute, le directeur des Ressources humaines, finances et services généraux de la Cour lance un **appel à manifestation d'intérêt**. Pour les personnes d'écoute internes, l'appel est ouvert à tous les agents de la Cour. Dans le cas des personnes d'écoute externes, il est adressé à l'Association internationale des anciens de l'Union européenne (AIACE) et aux seniors actifs de la Cour.

02 Le directeur des Ressources humaines, finances et services généraux de la Cour étudie les candidatures, consulte les membres du réseau de personnes d'écoute pour avis¹⁰ et propose des candidats au Secrétaire général, qui établit la liste définitive des personnes d'écoute. Le service des ressources humaines de la Cour la communique à l'ensemble des agents de l'institution par tous les moyens appropriés, notamment l'intranet.

03 Les critères de sélection des personnes d'écoute sont les suivants:

- **aptitudes liées à la fonction**, à savoir être capable d'écouter, de se montrer empathique, de communiquer, de faire preuve de discrétion, de respecter la confidentialité, de rester impartial et objectif et d'agir de manière autonome;
- **compréhension** de la problématique du harcèlement ainsi que des procédures et de la politique de la Cour en la matière, notamment concernant le rôle de la personne d'écoute, qui est d'expliquer à la personne sollicitant une assistance les différentes possibilités qui s'offrent à elle et les procédures existantes;
- capacité et engagement à **apporter un appui** dans l'examen des possibilités permettant une résolution à l'amiable des problèmes qui surviennent;
- **motivation** pour remplir la fonction de personne d'écoute;
- **disponibilité** (aussi bien pour soutenir les victimes présumées de harcèlement que pour participer à des réunions de coordination/formations supplémentaires liées à la problématique du harcèlement);
- **l'équilibre hommes-femmes** et la **couverture adéquate** des différentes composantes de la structure organisationnelle de la Cour seront assurés dans la mesure du possible.

¹⁰ L'avis du réseau n'est pas contraignant.

04 Les personnes retenues doivent participer à des formations spécifiques d'une durée approximative de cinq jours, organisées par l'équipe de la formation professionnelle de la Cour.

05 Les personnes d'écoute sont ensuite tenues de consacrer chaque année **un ou deux jours ouvrables** à des formations en rapport avec leur fonction. Celles-ci sont choisies par le réseau, en coopération avec l'équipe de la formation professionnelle de la Cour. Les personnes d'écoute peuvent en outre suivre des formations externes afin de développer davantage leurs compétences.

06 En vertu du devoir de sollicitude de la Cour vis-à-vis de son personnel, les personnes d'écoute sont fortement encouragées à participer à une séance de **supervision** annuelle avec un psychologue du travail, visant à les aider à conserver l'objectivité et la distance requises par leur fonction, à tirer des enseignements de leur expérience et à développer leur expertise, le but étant de garantir la qualité du service fourni aux agents de l'institution.

Annexe 2: sélection et formation des médiateurs internes

01 Afin de pourvoir les fonctions vacantes de médiateurs internes, le directeur des Ressources humaines, finances et services généraux de la Cour lance un appel à manifestation d'intérêt ouvert à tous les agents de l'institution.

02 Le directeur des Ressources humaines, finances et services généraux de la Cour étudie les candidatures et propose des candidats au Secrétaire général.

03 Le service des ressources humaines de la Cour communique le nom de la (des) personne(s) sélectionnée(s) pour exercer les fonctions de médiateur à l'ensemble des agents de l'institution par tous les moyens appropriés, notamment l'intranet.

04 Les critères de sélection des médiateurs sont les suivants:

- **motivation** pour remplir la fonction de médiateur;
- **aptitudes liées à la fonction**, à savoir être capable d'écouter, de se montrer empathique, de communiquer, de faire preuve de discrétion, de respecter la confidentialité, de rester impartial et objectif et d'agir de manière autonome;
- **compréhension** de la problématique du harcèlement ainsi que des procédures et de la politique de la Cour en la matière, le médiateur ayant notamment pour rôle d'expliquer à la personne sollicitant une assistance les différentes possibilités qui s'offrent à elle et les procédures existantes;
- **disponibilité** (aussi bien pour soutenir les victimes présumées de harcèlement que pour participer à des réunions de coordination/formations supplémentaires liées à la problématique du harcèlement);
- **l'équilibre hommes-femmes** sera assuré dans la mesure du possible.

05 Les personnes retenues doivent suivre une formation spécifique donnant accès à une certification professionnelle de médiateur, qui est remboursée par la Cour.

06 Les médiateurs sont tenus de consacrer chaque année **un ou deux jours ouvrables** à des formations en rapport avec leur fonction. Celles-ci sont choisies par les médiateurs, en coopération avec l'équipe de la formation professionnelle de la Cour. Les médiateurs peuvent en outre suivre des formations externes afin de développer davantage leurs compétences.

07 En vertu du devoir de sollicitude de la Cour vis-à-vis de son personnel, les médiateurs sont fortement encouragés à participer à une séance de **supervision** annuelle avec un psychologue du travail visant à les aider à conserver l'objectivité et la distance requises par leur fonction, à tirer des enseignements de leur expérience et à développer leur expertise, le but étant de garantir la qualité du service fourni aux agents de l'institution.