

ITF

Faire  
avancer  
le monde

**SÉCURITÉ AU TRAVAIL :  
ÉLIMINER LA VIOLENCE  
ET LE HARCÈLEMENT  
À L'ENCONTRE  
DES PERSONNELS  
DE L'AVIATION CIVILE**



**LA FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES OUVRIERS  
DU TRANSPORT (ITF) EST UNE ORGANISATION  
MONDIALE DÉMOCRATIQUE DIRIGÉE PAR SES  
AFFILIÉS. ELLE REGROUPE 740 SYNDICATS DE  
150 PAYS ET REPRÉSENTE PRÈS DE 16,5 MILLIONS  
DE TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS DE TOUS  
LES SECTEURS DES TRANSPORTS. L'ITF DÉFEND  
ARDEMMENT LES DROITS DES TRAVAILLEUSES ET  
TRAVAILLEURS DES TRANSPORTS, L'ÉGALITÉ  
ET LA JUSTICE.**

Autrices :

Anushka Khanna, Katreena Scott  
et Barb MacQuarrie

L'ITF a commandé ce rapport au Centre de recherche et  
d'éducation sur la violence envers les femmes  
et les enfants de l'Université Western.  
Novembre 2024

# INTRODUCTION

Le respect au travail doit faire partie intégrante du quotidien de toutes et tous, dans toutes les entreprises. Une enquête mondiale menée auprès de plus de 3 700 personnes actives dans le secteur de l'aviation révèle pourtant que les conditions de travail se dégradent pour 90 % d'entre elles (ITF, 2022). Tout le monde a le droit à un environnement de travail sûr, respectueux, exempt de harcèlement et doté d'installations sanitaires adéquates, ainsi qu'à une sécurité des trajets domicile-travail.

L'Association du transport aérien international (IATA) indique que « les compagnies aériennes, les gouvernements et les passagers s'inquiètent de la fréquence et de la gravité croissantes des incidents impliquant des violences envers les équipages et autres voyageurs, du harcèlement et un non-respect des consignes de sécurité et de santé publique, [par ailleurs] en raison de lacunes du droit aérien international, ces infractions restent souvent impunies » (IATA, s.d.). Ces phénomènes ne datent pas d'hier mais ils ont été exacerbés par la crise sanitaire, et ne font que s'amplifier. Les données de l'Autorité britannique de l'aviation civile, de l'Autorité fédérale américaine de l'aviation (FAA) et de l'Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA) convergent toutes vers une tendance durable à l'augmentation de la fréquence et de la gravité des incidents impliquant des passagers indisciplinés (IATA, 2022). L'adoption de la Convention 190 de

l'Organisation internationale du travail (OIT) est l'occasion pour les affiliés de l'ITF de négocier des clauses sur la violence et le harcèlement dans les conventions collectives et d'œuvrer à l'amélioration de la sécurité.

La sécurité des trajets domicile-travail influence également les conditions de travail dans le secteur aérien. Beaucoup d'effectifs se voient contraints de vivre loin de leur lieu de travail du fait de l'augmentation du coût de la vie dans les grandes villes desservies par les compagnies aériennes, mais aussi à cause de l'implantation des aéroports dans des endroits éloignés des agglomérations qu'il est difficile ou coûteux de rejoindre (Priddy, 2020). La situation est particulièrement compliquée pour les nombreuses personnes qui doivent se rendre au travail et le quitter en dehors des heures d'affluence. Celles-ci doivent composer avec de longues attentes dans les transports en commun ou se voient contraintes de se débrouiller par leurs propres moyens. La longueur des trajets est une fréquente source de fatigue, ce qui a de quoi inquiéter sachant que la sécurité des voyageurs est entre les mains de ces professionnels de l'aviation civile (Brown & Whitehurst, 2011). La situation est tout particulièrement préoccupante pour les femmes, contraintes de se déplacer seules, de nuit, dans des quartiers insuffisamment éclairés et peu sécurisés.

---

Pour terminer, il convient de s'intéresser aux installations sanitaires à la disposition des personnels. Partout dans le monde, les effectifs du transport aérien, et en particulier ceux qui s'occupent de la sécurité et du service à la clientèle, n'ont souvent qu'un accès limité à des toilettes appropriées et ne peuvent pas prendre de pauses sans être remplacés par un collègue. (ITF, 2021). L'ITF estime que depuis trop longtemps, les travailleuses et travailleurs des transports se voient refuser des droits fondamentaux comme l'accès à des toilettes et installations sanitaires, et que de nombreux employeurs éludent soigneusement la question, ce que souligne d'ailleurs la Boîte à outils sur les droits à l'assainissement de l'ITF (ITF, 2022).

Lors de leur Conférence de septembre 2022, nos affiliés de l'aviation ont demandé une enquête sur les mesures efficaces de prévention et de réduction des violences commises par des tiers envers les personnels, de renforcement de la sécurité des trajets domicile-travail, et d'amélioration des conditions d'hygiène. Cette enquête s'appuie sur les grands éléments et principes détaillés dans la Convention 190 de l'OIT sur la violence et le harcèlement (2019), qui reconnaît le droit de chacun à un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement et encourage les États membres à adopter une approche intégrée et sensible au genre pour prévenir et éliminer la violence et le harcèlement dans le

monde du travail, en ce compris la violence et le harcèlement impliquant des tiers. En outre, la C190 précise explicitement que le monde du travail englobe, entre autres, « les lieux où le travailleur [...] utilise des installations sanitaires, des salles d'eau ou des vestiaires [...] et les trajets entre le domicile et le lieu de travail ». Cette enquête a pour objectif de recenser les meilleures pratiques pour aider les syndicats à corriger ces situations dans leurs propres contextes.

Ses conclusions pourront servir de fondement à l'élaboration d'une politique ou de clauses de négociation collective, et au renforcement des capacités de nos affiliés de l'aviation civile en la matière.

Plusieurs approches ont été utilisées pour comprendre et documenter les meilleures pratiques s'agissant de réduire la violence impliquant des tiers et d'améliorer la sécurité des trajets domicile-travail et l'accès à des installations sanitaires sûres. Nous avons notamment envoyé un questionnaire aux membres représentant des effectifs de l'aviation, puis organisé des entretiens approfondis pour en savoir plus sur les meilleures pratiques. Le questionnaire a été envoyé en mai 2024. Nous avons reçu 221 réponses, provenant de 32 pays. Des entretiens ont été menés auprès d'un sous-échantillon de répondant(e)s.

# CE QUE NOUS AVONS DÉCOUVERT

## PARTIE 1 : VIOLENCE IMPLIQUANT DES TIERS

### Ce que l'on sait

On entend par « violence et harcèlement impliquant des tiers » les actes de violence et de harcèlement commis envers des travailleuses et travailleurs par une personne autre qu'un(e) employé(e). Par exemple un(e) client(e), un(e) patient(e), un(e) élève ou un(e) autre utilisateur(trice) des services en question. Ce type de violence et de harcèlement englobe en général le harcèlement verbal, le harcèlement psychologique et la violence physique.

De plus en plus d'études portent sur l'importance de prendre des mesures face à ces phénomènes (Berlingieri et al., 2023). La Convention 190 de l'OIT y répond en décrivant différentes façons de rendre les lieux de travail exempts de harcèlement et de violence.

Une étude canadienne menée auprès de personnes travaillant dans les compagnies aériennes, l'hôtellerie et le secteur du jeu révèle que les tiers figurent parmi les auteurs les plus fréquents d'actes de harcèlement sexuel et de violence (Berlingieri et al., 2023). Une étude menée auprès de personnels navigants commerciaux en Amérique du Nord parvient aux mêmes conclusions, les passagers étant cette fois identifiés comme les agresseurs les plus fréquents. Le harcèlement sexuel auquel se livrent des tiers entraîne des répercussions importantes pour les personnes qui le subissent. Par exemple une baisse de la satisfaction au travail, des problèmes de santé, un stress accru, un moindre attachement à l'entreprise et l'envie de démissionner (Węziak-Białowolska et al., 2020).

### Ce que nous avons découvert

Tous les syndicats ayant répondu à l'enquête ont indiqué que les travailleuses et travailleurs qu'ils représentent subissent des violences de la part de tiers, en particulier sous la forme de comportements indisciplinés et perturbateurs de la part des voyageurs. Parmi les comportements les plus fréquents, on retrouve les cris (70,1 %), les attitudes agressives (64,7 %), les jurons (64,3 %), les menaces (63,3 %), les gestes grossiers (62 %), les injures (50,7 %) et les sous-entendus sexuels (23,1 %). D'autres comportements reviennent moins fréquemment, comme les blessures, les coups de pied, les morsures, les coups de poing et les crachats.

*Eh bien, c'est difficile, parce que ce genre de comportement est tellement répandu de nos jours. Vraiment partout. Les gens pensent avoir une espèce de passe-droit qui les autorise à dire et à faire ce qu'ils veulent, quand ils le veulent.*

*Il y a des passagers qui vous harcèlent, des gens qui vous touchent alors que vous ne voulez pas de contact physique. Des gens qui pensent que l'hôtesse de l'air est à leur service et doit répondre à tous leurs caprices.*

Des entretiens ont permis de constater que la violence de tiers envers les effectifs de l'aviation civile est courante partout dans le monde. Des exemples ont été cités : des voyageurs qui crient sur les employé(e)s, leur crachent au visage, les traquent, profèrent des jurons, les attrapent par les vêtements par-dessus le comptoir, entre autres. Plusieurs personnes ont

indiqué que la pandémie avait exacerbé ces comportements violents.

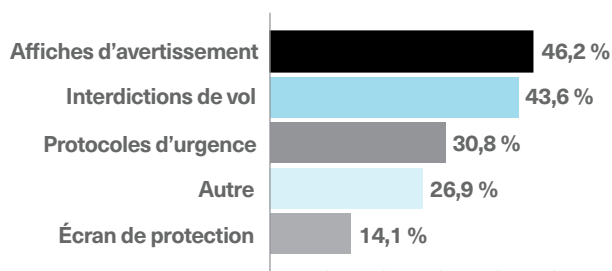
*Ça a commencé progressivement à l'été 2020, et puis ça s'est aggravé en 2021. Ce n'est pas que les cris qu'on subit. Les cris, ça c'est tous les jours. Crier sur quelqu'un et l'insulter, c'est devenu normal. Et cela ne donne pas envie d'aller au travail, quand on sait qu'on va se faire crier dessus.*

## Quelles sont les meilleures pratiques visant à réduire les cas de violence impliquant des tiers ?

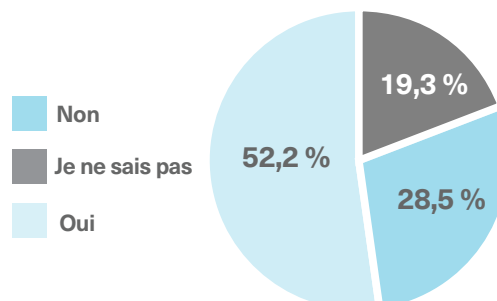
Presque toutes les personnes (95 %) ont indiqué que les entreprises avaient pris au moins une mesure pour atténuer ou éliminer les violences commises par des tiers. Parmi les mesures les plus courantes, des panneaux avertissant que le harcèlement et la violence envers les personnels ne seront pas tolérés (46,2 %), et des interdictions de vol pour les voyageurs harceleurs ou violents (43,6 %). La mise en place de protocoles d'urgence (30,8 %) et l'installation d'écrans de protection (14,1 %) sont également fréquentes.

En outre, plus de 50 % des personnes ont indiqué que les conventions collectives comportaient des clauses sur le harcèlement et la violence. Les répondant(e)s apprécient et sont sensibles à ces mesures, dont l'importance est souvent revenue lors des entretiens.

**Figure 1 : Mesures prises pour réduire la violence impliquant des tiers**



**Figure 2 : Inclusion de clauses sur le harcèlement et la violence dans les conventions collectives**



*En tant que syndicat, notre plus grande contribution pour assurer la protection des personnels contre le harcèlement sexuel a été l'ajout d'une clause dans notre convention collective interdisant expressément toute forme de discrimination et de harcèlement sexuel.*

Parmi les autres mesures mises en avant lors des entretiens, citons la mise en place de numéros d'urgence faciles à mémoriser, disponibles 24 heures sur 24 et permettant d'alerter l'agent de sécurité le plus proche en cas de besoin. Les personnes ont également indiqué que les syndicats avaient échangé leurs coordonnées pour discuter des moyens d'assurer la sécurité au travail, en particulier pour les femmes.

*La meilleure mesure, c'est le numéro d'urgence à quatre chiffres. C'est très simple. Nous pouvons appeler le centre de sécurité 24 heures sur 24, et ils alertent l'agent le plus proche.*

La collecte de données et l'établissement de rapports constituent une autre pratique utile pour comprendre et pallier la violence impliquant des tiers. Il est important de noter que deux tiers des personnes (65,4 %) ont indiqué que l'employeur recueille des données sur les incidents impliquant des passagers indisciplinés, perturbateurs ou violents et, dans certains cas,

sur les mesures prises après l'incident et sur leurs retombées. Les personnes interrogées ont également expliqué qu'elles s'emploient à encourager les membres à signaler les incidents et à faire part de leurs préoccupations. Ces deux mesures vont de pair. Les personnes ont indiqué que quand il existe des politiques de collecte de données, elles se sentent plus en confiance pour encourager les victimes de harcèlement et de violence à porter plainte.

*Nous encourageons les victimes de harcèlement sexuel à se manifester et à en parler, car il existe des services qui peuvent les aider. Parlez à votre supérieur hiérarchique. Parlez à une personne de confiance. Venez au syndicat. Parlez-nous. Nous pourrions vous orienter vers les bonnes personnes. Mais la toute première chose... c'est de parler de ce qui s'est passé. Nous essayons également de collaborer avec d'autres syndicats pour trouver des moyens de garantir la sécurité du personnel, en particulier des femmes, sur le lieu de travail. Nous échangeons des idées et des bonnes pratiques de lutte contre le harcèlement sexuel.*

## **Exemple de bonne pratique : l'aéroport de Bologne**

Face à la hausse des cas de harcèlement et de violence, les syndicats ont réclamé l'engagement de toutes les parties. Les mesures prises à Bologne pour lutter contre la violence impliquant des tiers soulignent l'importance du dialogue social. Pour formaliser une stratégie, l'autorité italienne de l'aviation civile (ENAC) a organisé une réunion début 2022 avec des représentants de l'aéroport de Bologne et des syndicats, soutenus par la préfecture de Bologne, l'ENAC, la police nationale et la police financière, pour développer ensemble un système plus efficace de gestion des situations potentiellement dangereuses susceptibles de déboucher sur des agressions.

Il convient de noter les actions syndicales menées en amont de cette réunion (D. Modonesi & M. Verga, communication personnelle, 10 février 2023). L'été 2021 a vu une flambée de violence physique des voyageurs envers les travailleurs de première ligne, s'expliquant en grande partie par les complications dues aux restrictions liées à la pandémie. En réaction, les syndicats ont organisé une grève en octobre 2021 pour sensibiliser à la question et appeler les institutions locales à accorder la priorité à la sécurité des travailleuses et travailleurs de l'aviation.

Une fois réunis, les membres de ce groupe se sont engagés à travailler ensemble pour trouver des solutions et remédier aux situations de violence et de harcèlement impliquant des tiers. Ces discussions ont débouché sur plusieurs mesures se renforçant les unes les autres :

1. Il a été décidé de mettre en place un meilleur système de gestion des crises susceptibles de déboucher sur des agressions à l'aéroport.
2. L'aéroport de Bologne a mené une campagne de prévention du harcèlement à l'intention des voyageurs. Des vidéos ont été diffusées dans le terminal ainsi que sur les réseaux sociaux pour rappeler les règles de bonne conduite aux voyageurs et les sanctions pénales encourues en cas de comportement agressif.
3. Un système de signalement structuré et coordonné a été mis en place pour réagir face aux situations de violence et intervenir. Le système d'intervention de Bologne garantit qu'en cas de situation critique et d'escalade de la violence, l'opérateur aéroportuaire concerné peut alerter la salle de contrôle, supervisée par les agents de sécurité de l'aéroport. La salle de contrôle, après avoir enregistré l'appel dans un logiciel spécial baptisé HEELP, déclenche une demande d'intervention des forces de l'ordre, de la police nationale et de la police financière, qui interviennent en fonction de leur proximité avec la zone signalée. La

patrouille de garde, chargée de surveiller le périmètre de l'aéroport, est avertie de façon à pouvoir apporter un soutien si elle se trouve dans les environs.

4. La procédure de déclenchement de la procédure d'alerte en cas d'agression a été incluse dans le règlement de l'aéroport et distribuée à tous les opérateurs par le biais de communications spécifiques, et publiée sur le site Internet de l'aéroport.
5. Le personnel a reçu une formation sur l'assistance à la clientèle et la gestion des conflits.
6. En 2022, l'aéroport de Bologne a mis à jour son document d'évaluation des risques de santé et de sécurité pour l'aligner sur les lois nationales en la matière, dans le but de définir plus clairement les mesures de prévention et de protection à mettre en œuvre. L'évaluation actualisée prend en compte le risque d'agression lié à chaque fonction impliquant un contact direct avec les voyageurs. En vertu du protocole, l'aéroport de Bologne et les syndicats se réuniront deux fois par an pour examiner les données relatives aux cas d'agression et s'assurer de la bonne application des procédures.

**Les mesures mises en place à Bologne sont instructives à plusieurs égards. Elles montrent qu'une action de grève peut réussir à attirer l'attention sur un problème et à faire pression sur d'autres acteurs sociaux pour qu'ils contribuent à la recherche de solutions. Elles soulignent l'importance du dialogue social et l'intérêt de la collaboration pour trouver et mettre en place des solutions efficaces. En outre, elles mettent en évidence les éléments clés d'une réponse efficace, par exemple la reconnaissance de la violence et du harcèlement au travail en tant que risques professionnels, et leur intégration dans le cadre de la santé et de la sécurité au travail. Cette approche montre également l'impact potentiel de la mise en œuvre de stratégies multiples pour garantir un environnement de travail sûr aux personnels de l'aviation.**

## Quelles sont les améliorations possibles ?

Comme il l'a été souligné, la réponse passe, entre autres, par un système de signalement des incidents de violence impliquant des tiers. Les personnes s'inquiètent surtout de la difficulté de signaler les incidents et de l'inefficacité potentielle du processus.

Moins de la moitié des personnes estiment qu'il est facile de signaler les cas de violence impliquant des tiers, et 42 % indiquent que les systèmes de signalement sont difficiles à utiliser.

Les personnes s'inquiètent par ailleurs de l'incohérence des sanctions à l'égard des voyageurs indisciplinés, perturbateurs ou violents. Elles indiquent que ces sanctions ne sont jamais ou rarement appliquées (43,5 %) ou seulement de façon occasionnelle (32,9 %). Moins d'un quart (23,7 %) des personnes déclarent qu'une réponse cohérente est apportée. Il n'est donc pas surprenant d'avoir obtenu plus de 50 % de réponses négatives à la question de savoir si les sanctions avaient un effet dissuasif.

Les personnes ont détaillé les difficultés rencontrées en matière de signalement et de suivi. Lors d'un entretien, l'une d'elles a déploré que les politiques et lois puissent limiter les mesures garantissant la sécurité des travailleuses et travailleurs de l'aviation civile. Il est par exemple impossible de prendre des mesures plus strictes, comme mettre sur liste rouge les voyageurs auteurs de certains préjudices, en particulier ceux liés à l'enregistrement de vidéos et à leur publication sur les réseaux sociaux.

*Vous savez, ils prennent une vidéo, ils la mettent sur Twitter, sur Facebook, sur tous ces réseaux sociaux, pour que le monde entier puisse la voir. Et une fois que c'est fait, c'est trop tard. Il n'y a plus de retour en arrière. Les gens pourront toujours y avoir accès. C'est violent, vous savez. On*



*vous reconnaît, on connaît votre visage. Vous travaillez dans un aéroport, avec tout ce que cela implique. C'est probablement la situation la plus complexe à gérer de par ses multiples dimensions et parce que, dans une situation comme celle-ci, ce n'est pas de la faute d'une seule personne, il y a différents responsables.*

Une autre personne a regretté qu'en cas de harcèlement et de violence, ce soit à la victime de prouver les faits, car le bénéfice du doute est souvent laissé au client.

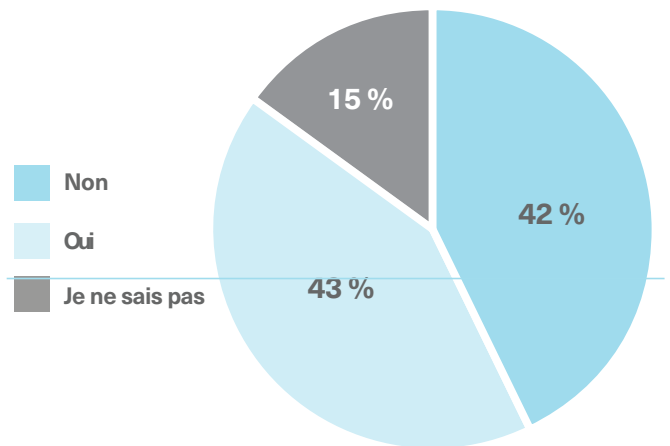
*...il n'y a pas de conséquences. Et souvent il n'y en a pas, vous voyez ce que je veux dire ? Ils affirment qu'on leur a dit ou fait ceci ou cela, sans qu'il y ait de preuves. Mais de nos jours, le client a toujours raison.*

Vu ces réponses, on peut craindre que l'impunité n'entraîne une normalisation de ces comportements. On comprend donc qu'il faut une analyse critique des politiques et des cadres législatifs pour garantir la sécurité des personnels comme des voyageurs.

Les spécialistes de la santé et de la sécurité au travail ont identifié les éléments qui constituent le fondement de politiques solides de lutte contre la violence de tiers et garantissent la sécurité et le bien-être des personnes travaillant dans des secteurs à haut risque (voir Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, EU-OSHA, 2023 ; Third-party Violence and Harassment, Pillinger, 2023). Les politiques doivent fournir une définition complète de la violence et du harcèlement par des tiers, en y incluant les agressions physiques, verbales et non verbales. De cette façon, nul ne pourra ignorer en quoi consistent les comportements inacceptables.

Des évaluations de risques approfondies tenant compte de la dimension de genre permettent d'identifier les menaces potentielles et d'atténuer les risques. Elles sont essentielles aux fonctions de contact avec la clientèle, particulièrement concernées par la violence impliquant des tiers.

**Figure 3 : Facilité de signalement des incidents de violence impliquant des tiers**



Il est essentiel de former régulièrement les employés, les cadres et les employeurs. La formation devrait porter sur la reconnaissance des signes de violence impliquant des tiers, les techniques de désamorçage et des protocoles d'intervention appropriés. Il est également important de faire savoir au personnel qu'il existe des mécanismes de signalement et des structures de soutien.

Pour être efficaces, les politiques doivent prévoir des systèmes de signalement accessibles et confidentiels dans lesquels les employé(e)s ont toute confiance. La probabilité de résoudre les problèmes est plus grande si les employé(e)s n'ont pas peur de signaler les incidents car il n'y pas de représailles à craindre et que l'efficacité est au rendez-vous.

Il est par ailleurs essentiel de mettre en place des sanctions claires et cohérentes pour les tiers auteurs de violences. Ceci permet de prévenir de futurs incidents et renforce la sécurité de l'environnement de travail.

Un soutien psychologique et pratique doit être apporté aux personnes victimes de violence ou de harcèlement. Celles-ci doivent se sentir protégées et accompagnées après un incident, et un service de soutien psychologique doit être proposé.

Une approche coordonnée associant les syndicats, les employeurs et les forces de l'ordre s'avère souvent nécessaire pour gérer efficacement la violence impliquant des tiers. Les politiques devraient favoriser la collaboration entre ces acteurs pour apporter une réponse complète.

Enfin, les cadres législatifs jouent un rôle crucial en stipulant les normes minimales à inclure dans les politiques au travail. C'est précisément ce qui rend la Convention 190 de l'OIT aussi essentielle. Les pays qui ratifient la Convention s'engagent à adapter leur cadre législatif national et régional pour l'aligner sur ses éléments et principes fondamentaux. Dans les pays où la Convention 190 n'a pas encore été ratifiée, les syndicats poursuivent leurs pressions en ce sens sur le gouvernement, afin de protéger les travailleuses et travailleurs en éliminant la violence et le harcèlement sur les lieux de travail.

## **PARTIE 2 : SÉCURITÉ DES TRAJETS DOMICILE- TRAVAIL**

### **Ce que l'on sait**

Pour les effectifs de l'aviation, les trajets domicile-travail sont une source d'inquiétude. Les longs trajets sont la norme plutôt que l'exception pour une grande majorité d'entre eux (Pisarski, 2006). Plusieurs facteurs, notamment d'ordre financier, expliquent ces longs trajets. La hausse du coût de la vie dans les grandes villes, là où se trouvent généralement les aéroports, les empêchent de trouver un logement à proximité de leur lieu de travail. Les transports en commun, permettant de se rendre aux aéroports, sont parfois difficilement accessibles et peuvent être très coûteux (Brown et Whitehurst, 2011 ; Pisarski, 2006). Par ailleurs, les frais de stationnement dans les aéroports sont également très élevés. Enfin, les effectifs sont nombreux à devoir se rendre à l'aéroport très tôt le matin ou très tard le soir, quand les fréquences des transports en commun sont moindres, ce qui limite les possibilités. Ils sont donc souvent contraints de traverser de grands parkings vides et potentiellement dangereux quand ils arrivent au travail ou en partent.

Les trajets domicile-travail ont un prix, à la fois direct (frais de déplacement) et indirect (moins de temps à consacrer à la famille et de temps pour soi) (Brown et Whitehurst, 2011). Les déplacements domicile-travail représentent un stress sur le plan physique et mental, mais aussi familial (Schaefer, 2005). Pour les femmes en particulier, se déplacer seules la nuit, dans des endroits en grande partie déserts, peut augmenter le risque de harcèlement sexuel ou de violence. Les réalités des trajets domicile-travail devraient être prises en compte, et des mesures appropriées devraient donner les moyens aux personnels de travailler en toute sécurité et de manière productive.

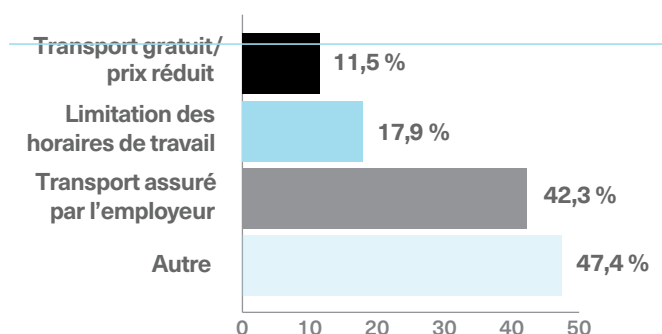
## Ce que nous avons découvert

Il a été demandé aux délégué(e)s répondant à l'enquête si l'employeur avait pris des mesures pour faciliter les trajets domicile-travail. Près d'un tiers (31,7 %) ont indiqué que c'était le cas. Les autres doivent se débrouiller sans aucune aide de la part de l'employeur. Lorsqu'une aide est proposée, c'est le plus souvent un moyen de locomotion, un accès facilité aux transports en commun, une limitation du temps de travail et un stationnement gratuit ou à prix réduit.

Les personnes interrogées ont exprimé leur inquiétude quant à la sécurité des trajets domicile-travail, plus de 40 % d'entre elles confiant que ceux-ci présentent des risques (faibles, modérés voire élevés). Elles ont notamment décrit l'épuisement qu'entraînent la longueur et la difficulté de ces trajets, et les conséquences pour leur santé. Elles ont également fait part des problèmes de sécurité qui se posent pour les travailleuses et travailleurs. Par exemple, dans l'extrait suivant, la personne évoque les formes de violence impliquant des tiers et son sentiment d'insécurité lors de ses trajets domicile-lieu de travail :

*En plus des violences verbales et physiques au travail, il nous arrive d'être aussi traqués. Les membres d'équipage sont souvent traqués sur les réseaux sociaux, mais certains sont aussi suivis après le travail. Ces avances déplacées peuvent être très intimidantes.*

**Figure 4 : Mesures d'amélioration de la sécurité des trajets domicile-travail**



## Quelles sont les meilleures pratiques s'agissant des trajets domicile-travail ?

Plusieurs personnes ont indiqué que des mesures sont prises pour atténuer ou éliminer les risques liés aux trajets domicile-travail. 42,3 % des personnes expliquent que l'employeur fournit un moyen de locomotion, 17,9 % qu'il limite les heures de travail, 11,5 % qu'il propose de prendre en charge l'entièreté ou une partie des coûts des abonnements de transport, et 47,4 % font état d'autres mesures.

Prenons l'exemple des mesures prises en la matière par l'aéroport d'Amsterdam, Schiphol. En juin 2022, Schiphol, FNV et CNV ont conclu un accord améliorant les conditions de travail, notamment sur le plan des trajets. Cet accord stipule notamment que :

**Schiphol conviendra avec les employeurs concernés fournissant des services pour le compte de Schiphol que, dès que possible (au plus tard au moment de la modification du contrat), 100 % des frais de déplacement domicile-travail de tous les employés en service opérationnel seront remboursés sur la base du tarif des transports en commun. Quand il n'est pas raisonnablement possible de se rendre au travail par les transports en commun (si, par exemple, les transports en commun ne sont pas suffisamment fréquents en raison des horaires de travail), les employeurs verseront au minimum une indemnité de déplacement appropriée, comme le prévoit la convention collective ou le régime d'emploi applicable, ou un autre système de remboursement équivalent. Cela signifie également que, dans ces cas, les employeurs mettront gratuitement à la disposition des employés une place de parking dès que possible, au plus tard quand le contrat change. (Accord social de Schiphol, juin 2022)**

## **Exemple de bonne pratique : l'aéroport DSS au Sénégal**

L'aéroport DSS, au Sénégal, constitue un exemple intéressant en matière de sécurité des trajets domicile-travail. Les choses se sont grandement compliquées pour les effectifs sénégalais quand l'aéroport a été déplacé à 55 kilomètres de la ville de Dakar. Beaucoup d'entre eux se sont retrouvés dans l'impossibilité de se rendre au travail. Les transports en commun de Dakar sont chers et peu fiables. Et les taxis engloutiraient la moitié d'un salaire. Clairement, des services de transport devaient être organisés pour les travailleuses et travailleurs de l'aviation.

Pour relever ce défi, les syndicats ont préconisé de mettre en œuvre des politiques de soutien aux trajets domicile-travail. Il en a résulté un accord, qui garantit des services de transport aux travailleuses et travailleurs de l'aéroport DSS. Chaque entreprise gère son propre service et applique sa propre politique en la matière. Tous les employés, qu'ils soient temporaires ou permanents, bénéficient d'un service de transport de et vers leur lieu de travail. Voici les services prévus :

- Service de bus de l'aéroport DSS vers Dakar et d'autres zones proches.
- Des arrêts de ces bus pour déposer des passagers près des lignes qui desservent les différentes banlieues.
- Des arrêts de ces bus à des endroits précis, pour déposer et prendre des passagers.
- Promotion et soutien du développement de services de transport alignés sur les lieux de résidence des travailleuses et travailleurs.
- Taxis à disposition pour les travailleuses et travailleurs non couverts par ces services.
- Versement d'indemnités de transport pour couvrir les frais des trajets domicile-travail.

Ces changements ont facilité les déplacements des travailleuses et travailleurs, dont l'amélioration de la ponctualité et de la prévisibilité d'arrivée bénéficie aux entreprises.

## **Quelles sont les améliorations possibles ?**

Si certaines personnes n'avaient rien à redire sur la sécurité de leurs trajets domicile-travail, d'autres en revanche ont regretté l'absence d'alternatives plus sûres, les parkings mal éclairés et les places de stationnement trop éloignées du lieu de travail. Le manque de sécurité est particulièrement problématique pour les hôtesses de l'air, les jupes serrées et/ou les talons hauts faisant souvent partie de leur uniforme. Elles transportent aussi souvent des bagages. Tout ceci limite leur liberté de mouvement et leur capacité à fuir rapidement en cas de besoin. Lors d'un entretien, une personne a indiqué connaître plusieurs hôtesses de l'air ayant subi une agression sur le chemin du travail.

Les trajets de nuit sont particulièrement problématiques. Même au Sénégal, où la politique en matière de transport est appréciée des travailleurs, le travail de nuit pose toujours problème pour les personnes qui doivent marcher jusqu'aux arrêts de bus et en revenir. Dans ce pays, les syndicats travaillent à la mise en place d'un système de transport porte-à-porte pour les effectifs de nuit. Le même problème se pose ailleurs, et devrait être étudié.

*Et si vous marchez dans un parking sombre avec une valise et votre mallette de vol, vous ne vous sentez pas vraiment en sécurité. Vous voulez arriver au bâtiment le plus rapidement possible. Voilà pourquoi nous avons tout essayé pour que les membres d'équipage puissent se garer sur des parkings mieux éclairés et plus proches du bâtiment. Mais la compagnie aérienne n'a pas pu donner suite car les parkings relèvent de la compétence de l'autorité aéroportuaire. Ce fut un coup dur. Il faudrait qu'une règle oblige les employeurs à assurer la sécurité de leurs employés sur ces trajets, quel que soit le propriétaire du bâtiment.*

Ce genre de situation justifie des mesures renforcées pour soutenir les travailleuses et travailleurs.

Comme indiqué précédemment, la Convention 190 de l'OIT traite de la sécurité des trajets domicile-travail dans le cadre général de la protection contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail. Selon la C190, la violence et le harcèlement ne se limitent pas aux lieux de travail au sens traditionnel du terme ; ce sont parfois des situations qui se produisent à l'occasion, en lien avec ou du fait du travail. Ceci englobe les trajets entre le domicile et le lieu de travail.

Cela signifie que les employeurs et les gouvernements ont la responsabilité de veiller à ce que les travailleuses et travailleurs soient en sécurité non seulement sur leur lieu de travail, mais aussi pendant les trajets, qui sont considérés comme faisant partie de leur environnement de travail. Par conséquent, des mesures doivent être prises pour pallier les risques de violence et de harcèlement qui pourraient survenir sur ces trajets (EU OSHA, 2023 ; Pillinger, 2023).

En incluant ces trajets dans son champ d'application, la C190 encourage les pays à adapter leur législation nationale et leurs politiques au travail pour protéger les personnes durant leurs trajets domicile-travail, afin de promouvoir un environnement professionnel globalement plus sûr.

## **PARTIE 3 : ASSAINISSEMENT**

### **Ce que l'on sait**

Chaque travailleuse et travailleur devrait avoir droit à des toilettes et sanitaires adéquats, de bonne qualité et adaptés à leur usage. La Charte de l'ITF pour le droit des travailleuses et travailleurs des transports à l'assainissement (2019) stipule que pour que des installations soient jugées correctes, « il faut au minimum qu'elles comportent des cabines de toilettes accessibles, sûres, propres et verrouillables, en nombre suffisant pour les femmes et les hommes, qu'elles soient bien éclairées à l'intérieur comme à l'extérieur et ventilées, qu'elles soient équipées de dispositifs d'hygiène (lavage) appropriés alimentés en eau propre, et que des protections périodiques abordables et adéquates soient mises à la disposition des femmes. Des pauses rémunérées sont essentielles pour les travailleuses et travailleurs des transports, qui devraient pouvoir avoir accès à des toilettes quand le besoin s'en fait sentir durant les heures de travail, sans avoir à attendre et sans perte de salaire. »

Ces exigences minimales étant établies, l'enquête a examiné dans quelle mesure le secteur de l'aviation avait fait le nécessaire pour s'y conformer.

## Ce que nous avons découvert

Il a été demandé aux personnes interrogées si les travailleuses et travailleurs avaient accès à des installations sanitaires. Pour la plupart, l'accès à des installations sanitaires sûres n'est pas une préoccupation majeure, puisqu'elles sont près de trois quarts à avoir répondu que les travailleuses et travailleurs y ont bien accès. Mais ceci ne doit pas occulter qu'un quart des travailleuses et travailleurs se heurtent à des situations préoccupantes et potentiellement dangereuses.

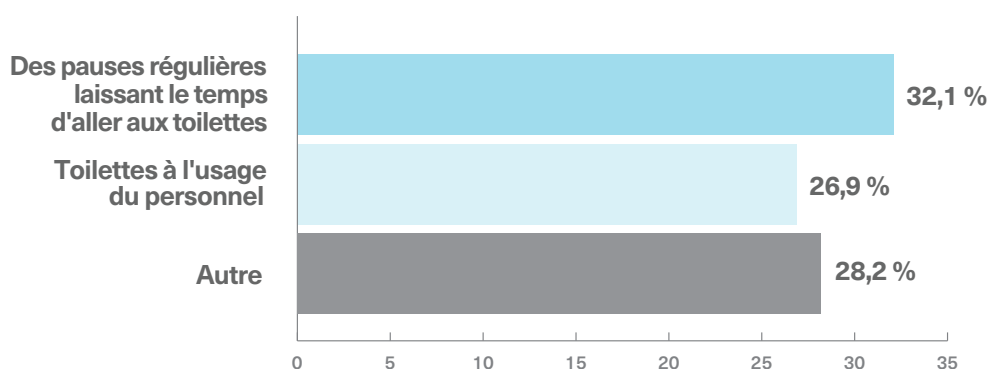
Les personnes interrogées ont souligné les efforts déployés en vue de mettre en place des installations sanitaires sûres ou d'y avoir accès. Un pourcentage important de 87,2 % a pu citer au moins une mesure en la matière, les plus courantes étant des pauses planifiées prévoyant suffisamment de temps pour utiliser les installations sanitaires, et des installations sanitaires séparées réservées au personnel.

## Quelles sont les améliorations possibles ?

S'il a bien été reconnu que des mesures positives sont prises pour garantir l'accès à des installations sanitaires sûres, plusieurs personnes ont néanmoins fait part de leurs inquiétudes en la matière lors des entretiens. Bien qu'elles ne soient pas revenues fréquemment, il n'en demeure pas moins important de les prendre en compte.

La première concerne l'absence de toilettes séparées pour les hommes et les femmes, qui se révèle particulièrement gênante pour ces dernières. Les personnes ont indiqué en avoir parlé à l'employeur, mais se sont senties très peu soutenues et entendues. Ces sanitaires mixtes se révèlent très problématiques pour les femmes dans les secteurs majoritairement masculins. Des sanitaires séparés sont particulièrement importants pour les femmes en termes d'hygiène menstruelle, et des installations mixtes peuvent accentuer la stigmatisation liées à la menstruation et perpétuer l'inégalité entre les genres.

**Figure 5 : Mesures d'amélioration de l'accès à des installations sanitaires sûres**



Les personnes ont indiqué qu'il était encore plus difficile d'avoir accès à des installations sanitaires séparées en cas de travaux par exemple. Pendant ceux-ci, hommes et femmes peuvent être amenés à partager un ou deux cabinets de toilette, ce qui peut se révéler gênant et entraîner un sentiment d'insécurité. Des problèmes d'accès se posent également dans des filières spécifiques comme l'ingénierie et la manutention des bagages, où les femmes sont moins nombreuses et où l'accès à des toilettes séparées est réduit voire inexistant. Il en résulte un cercle vicieux : la sous-représentation des femmes à certains postes fait que leurs besoins sanitaires sont moins pris en compte, et que ces postes attirent donc moins les femmes.

*Notre problème, ce sont les toilettes. On doit les partager avec nos collègues masculins. Quand vous partagez des toilettes avec des hommes, ce n'est pas toujours facile. Par exemple, quand vous vous rendez compte qu'il y a de l'urine sur le siège des toilettes, sans parler du reste. C'est pénible.*

Certaines personnes ont également déploré l'absence de toilettes réservées au personnel. Quand il n'y a pas de toilettes séparées, les membres du personnels doivent parfois faire la queue avec les clients. Cependant, leur temps de pause n'est pas toujours suffisant, ce qui signifie que certains n'ont tout simplement pas le temps d'aller aux toilettes. Ces personnes expliquent que la direction leur conseille souvent de demander aux clients s'ils peuvent passer devant, sans attendre, mais ceci peut être gênant et risque d'augmenter la probabilité de harcèlement et de violence impliquant des tiers.

*En vol, ce n'est pas toujours facile d'accéder aux toilettes. Il n'y a pas de toilettes réservées à l'équipage, et l'attente peut être très longue. On doit donc se retenir longtemps, ce qui peut entraîner des infections urinaires.*

Enfin, les personnes ont expliqué qu'elles doivent parfois se retenir longtemps pour aller aux toilettes car il faut qu'un(e) collègue prenne la relève à leur poste. Le fait de devoir se retenir ainsi peut avoir des conséquences importantes sur la santé, et les travailleuses et travailleurs peuvent se retrouver dans des situations humiliantes (ITF, 2019).

*Même si vous avez un besoin urgent et que vous devez absolument aller aux toilettes, vous devez attendre que quelqu'un vous remplace avant de pouvoir quitter votre poste. Il faut parfois attendre une heure avant de pouvoir y aller !*

Les agents de sécurité de l'aéroport de Bangkok ont connu de graves problèmes en la matière, notamment après un changement de contrat qui a dégradé les conditions de travail. Après l'externalisation des services de sécurité aéroportuaire à AVSEC en avril 2020, les travailleuses et travailleurs ont dû effectuer des horaires plus longs sans pause toilettes ou déjeuner. Cette situation s'est soldée par plusieurs incidents dégradants car certaines personnes, en particulier des femmes, ont souillé leurs vêtements ou ont dû se retenir trop longtemps, avec à la clé des problèmes de santé comme les infections urinaires.

Malgré les promesses de la direction et du ministère du Travail, rien n'a vraiment changé. Les travailleuses et travailleurs ont continué de dénoncer la situation, en mettant l'accent sur les atteintes aux droits humains fondamentaux et à leur dignité. La Fédération internationale des ouvriers du transport (ITF) soutient leur démarche, et réclame des améliorations comme des pauses toilettes régulières et de meilleures conditions de travail pour ces agents de sécurité.

Ces revendications mettent en exergue la lutte en cours pour les droits fondamentaux des travailleuses et travailleurs de l'aéroport de Bangkok, qui réclament de pouvoir accéder à des installations sanitaires pendant leur service (ITF Global).

---

Il serait erroné de penser que les problèmes d'accès aux installations sanitaires ne concernent que les pays en développement. Très récemment, des travailleuses et travailleurs au Canada se sont retrouvés face à ce problème. Les membres d'Unifor du secteur de l'aviation ont rencontré des difficultés considérables en matière d'accès aux installations sanitaires, en particulier dans le contexte de la pandémie de Covid-19 et de ses conséquences. On leur avait par exemple refusé les pauses toilettes et pour boire de l'eau pendant le service, ce que les travailleuses et travailleurs membres d'Unifor

ont dénoncé. C'est ainsi qu'à l'aéroport international de Calgary, les personnels de la sécurité représentés par la section locale 2002 d'Unifor se sont mobilisés en 2024 contre Paladin Security, qui avait restreint les pauses toilettes et pour boire de l'eau, en faisant valoir les graves conséquences de ces restrictions pour la santé et la sécurité. Les travailleuses et travailleurs ont même parfois été menacés de sanctions disciplinaires pour avoir tenté de prendre les pauses nécessaires, ce qu'Unifor a qualifié d'atteinte aux droits humains et à la sécurité sur le lieu de travail (Unifor).



# CONCLUSION

---

La présente enquête a comporté un questionnaire sur les questions liées à la violence impliquant des tiers, les trajets domicile-travail et l'assainissement, auquel ont répondu des représentant(e)s de personnels de l'aviation de 32 pays. Les répondant(e)s ont donné un aperçu des mesures prises sur leur lieu de travail pour atténuer ces problèmes, ainsi que de leurs résultats. Ce rapport met en lumière les bonnes pratiques mises en œuvre dans certains aéroports, notamment celui de Bologne, qui s'emploie à enrayer la violence impliquant des tiers, et celui de Dakar, qui fait le nécessaire pour améliorer les trajets domicile-travail.

Malgré tout, les travailleuses et travailleurs sont toujours confrontés à des situations compliquées, par exemple une violence et un harcèlement inacceptables de la part de tiers, notamment les clients ; l'absence de sanitaires séparés pour les hommes et les femmes, et réservés au personnel ; et l'insécurité sur les trajets domicile-travail. La Convention 190 de l'OIT préconise de mettre en place des cadres législatifs renforçant les politiques de lutte contre la violence et le harcèlement impliquant

des tiers, mais nous n'en sommes encore qu'au tout début du processus. Beaucoup de pays n'ont pas encore ratifié la C190, et ceux qui ont passé le cap commencent à peine à revoir et à amender leur législation pour s'aligner sur cette Convention.

Ce rapport vise à soutenir les syndicats qui s'emploient sans relâche à diffuser des stratégies permettant de relever ces défis et d'améliorer les conditions de travail des travailleuses et travailleurs de l'aviation. Notre enquête démontre clairement que ces défis ne se limitent pas à un employeur ou à une région en particulier ; les travailleuses et travailleurs et les syndicats y sont confrontés partout dans le monde. Voilà pourquoi les stratégies que nous présentons ici sont universelles, et peuvent être appliquées absolument partout. Des outils fondamentaux comme la négociation collective, le droit de grève et le dialogue social avec les employeurs, les gouvernements et d'autres entités pertinentes, peuvent être utilisés pour relever les défis et améliorer le bien-être des travailleuses et travailleurs.

# RÉFÉRENCES

- Berlingieri, A., MacQuarrie, B., Sibalija, J., Charlot N. with Unifor. (2023). Sexual harassment in the hospitality, gaming, and airline sectors in Canada. London, ON: Centre de recherche et d'éducation sur la violence faite aux femmes et aux enfants, Université Western. <https://www.learningtoendabuse.ca/research/National%20Survey%20Sexual%20Harassment%20in%20the%20Hospitality%20-%20Gaming%20-%20and%20Airline%20Sectors%20in%20Canada/DoJ-Report-2023.pdf>
- Brown, L. J., & Whitehurst, G. (2011). Effects of Commuting on Crewmember Fatigue: a Comprehensive Study in Support of Risk Management. International Symposium on Aviation Psychology. Wright State University. [https://corescholar.libraries.wright.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1072&context=isap\\_2011](https://corescholar.libraries.wright.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1072&context=isap_2011)
- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2023). Multi-sectoral guidelines to tackle third-party violence and harassment related to work. <https://osha.europa.eu/en/legislation/guidelines/multi-sectoral-guidelines-tackle-third-party-violence-and-harassment-related-work>
- Association du transport aérien international. (2022). Even safer and more enjoyable air travel for all: A strategy for reducing unruly and disruptive passenger incidents. <https://www.iata.org/contentassets/b7efd7f114b44a30b9cf1ade59a02f06/tackling-unruly-disruptive-passengers-strategy.pdf>
- Association du transport aérien international. (n.d.). Unruly Passengers. Consulté le 13 juillet 2023 à l'adresse <https://www.iata.org/en/programs/passenger/unruly-passengers/>
- Fédération internationale des ouvriers du transport. (2019). Le droit aux toilettes est un droit humain ! Transport Workers' Sanitation Charter. <https://www.itfglobal.org/sites/default/files/node/resources/files/Charte%20pour%20le%20droit%20des%20travailleuses%20et%20travailleurs%20des%20transports%20a%CC%80%20%E2%80%99assainissement.pdf>
- Fédération internationale des ouvriers du transport. (Mars 2021). Bangkok's airport workers still waiting on rights [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=n8NL7-kFitM> <https://www.itfglobal.org/en/news/bangkoks-airport-workers-still-waiting-rights>
- Fédération internationale des ouvriers du transport. (Mars 2021). Bangkok's airport workers protest attack on rights. <https://www.itfglobal.org/en/news/bangkok-airport-workers-protest-attack-rights>
- Fédération internationale des ouvriers du transport. (Mars 2022). Boîte à outils du militant « LE DROIT À L'ASSAINISSEMENT EST UN DROIT HUMAIN » <https://sanitation.itfglobal.org/#toolkit>
- Fédération internationale des ouvriers du transport. (Septembre 2022). Selon de nouvelles données, les conditions de travail se dégradent pour 90 % des travailleurs du secteur de l'aviation dans le monde <https://www.itfglobal.org/fr/news/selon-de-nouvelles-donnees-les-conditions-de-travail-se-degradent-pour-90-des-travailleurs-du>
- Pillinger, J. (2023). The role of social partners in preventing third-party violence and harassment at work. Published by Third-party Violence and Harassment. [https://www.thirdpartyviolence.com/\\_files/ugd/549202\\_2ba13ba9ab4e48f4ab0761cab42f2abc.pdf](https://www.thirdpartyviolence.com/_files/ugd/549202_2ba13ba9ab4e48f4ab0761cab42f2abc.pdf)
- Pisarski, A.E. (2006). Commuting in America III: The Third National Report on Commuting Patterns and Trends. Transit Cooperative Research Program (TCRP) Report 110/NCHRP Report 550, published by the Transportation Research Board, Washington. <https://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/nchrp/ciaiii.pdf>
- Priddy, A. (2020, August 18). Commuting Explained: How Flight Attendants Get to Work. Medium. <https://medium.com/@amandaintheairblog/commuting-explained-how-flight-attendants-get-to-work-7fe36e6a140e>
- Schaeffer, A. (2005). Commuting Takes Its Toll. Scientific American. <https://www.scientificamerican.com/article/commuting-takes-its-toll/>
- Unifor. (2019). L'accès à des toilettes est un droit humain : Unifor appuie la Charte sur les installations sanitaires des travailleuses et travailleurs du transport. <https://www.unifor.org/fr/nouvelles/toutes-les-nouvelles/laces-des-toilettes-est-un-droit-humain-unifor-appuie-la-charte-sur>
- Unifor (2024). Les préposées et préposés à la sécurité de l'aéroport de Calgary protestent contre le manque d'accès à de l'eau et à des pauses. <https://www.unifor.org/fr/nouvelles/toutes-les-nouvelles/les-preposees-et-preposes-a-la-securite-de-laeroport-de-calgary>
- Węziak-Białowolska, D., Białowolski, P., Mordukhovich, I., & McNeely, E. (2020). Work, Gender, and Sexual Harassment on the Frontlines of Commercial Travel: A Cross-Sectional Study of Flight Crew Well-Being. The International Journal of Aerospace Psychology, 30(3–4), 171–189. <https://doi.org/10.1080/24721840.2020.1796488>

# ANNEXE – MÉTHODOLOGIE

## Comment avons-nous procédé ?

Plusieurs approches ont été utilisées pour comprendre et documenter les meilleures pratiques s'agissant de réduire la violence impliquant des tiers et d'améliorer la sécurité des trajets domicile-travail et l'accès à des installations sanitaires sûres. Nous avons notamment envoyé un questionnaire aux membres représentant des effectifs de l'aviation, puis organisé des entretiens approfondis pour en savoir plus sur les meilleures pratiques.

Dans celui-ci, les personnes ont été invitées à faire part de leur niveau d'inquiétude concernant les problèmes liés à la violence impliquant des tiers, à l'assainissement et aux trajets domicile-travail. Nous les avons également interrogées sur les initiatives et mesures correctives prises, et sur leur degré de réussite.

Un sous-échantillon de participant(e)s a accepté d'être interviewé pour donner plus de détails sur les initiatives menées par leur syndicat et/ou leur employeur. Ces entretiens avaient pour but de comprendre en profondeur les meilleures pratiques et mesures permettant d'atténuer le risque de violence impliquant des tiers, de mettre en place des installations sanitaires adéquates et d'assurer la sécurité des trajets domicile-travail.

## Qui y a participé ?

Le lien de l'enquête a été envoyé par l'ITF aux membres des syndicats de l'aviation représentant différentes catégories de personnels de l'aviation civile en mai 2024. Nous avons reçu 221 réponses, provenant de 32 pays.

Nous avons également mené des entretiens formels avec huit personnes ayant participé à l'enquête, ainsi que des discussions plus informelles avec d'autres, ce qui nous a permis de disposer d'informations supplémentaires sur ces questions et sur les initiatives menées par les syndicats pour promouvoir le changement. De nombreux pays étaient représentés, de même que différentes catégories de personnels, notamment de la sécurité, des services à la clientèle, des personnels de cabine et de bien d'autres encore.



[WWW.ITFGLOBAL.ORG](http://WWW.ITFGLOBAL.ORG)

NOUS FAISONS BOUGER LE MONDE.

FÉDÉRATION  
INTERNATIONALE  
DES OUVRIERS  
DU TRANSPORT

49-60 Borough Road  
Londres SE1 1DR  
+44 (0)20 7403 2733