

2. Dans les cas appropriés, eu égard à la nature de la plainte, l'enquête initiale doit vérifier si les procédures de plaintes à bord prévues à la règle 5.1.5 ont été envisagées. Le fonctionnaire autorisé peut également mener une inspection plus détaillée conformément à la norme A5.2.1.
3. Le fonctionnaire autorisé doit, dans les cas appropriés, encourager le règlement de la plainte à bord du navire.
4. Si l'enquête ou l'inspection menée au titre de la présente norme révèle la non-conformité avec le paragraphe 6 de la norme A5.2.1, les dispositions de ce paragraphe sont appliquées.
5. Lorsque les dispositions du paragraphe 4 de la présente norme ne s'appliquent pas et que la plainte n'a pas été réglée à bord du navire, le fonctionnaire autorisé doit sans délai en aviser l'État du pavillon, en cherchant à obtenir, dans un délai prescrit, des conseils et un plan de mesures correctives.
6. Lorsque la plainte n'a pas été réglée malgré les mesures prises conformément au paragraphe 5 de la présente norme, l'État du port doit communiquer une copie du rapport établi par le fonctionnaire autorisé au Directeur général. Le rapport doit être accompagné de toute réponse reçue dans les délais prescrits de la part de l'autorité compétente de l'État du pavillon. Les organisations d'armateurs et de gens de mer appropriées de l'État du port sont également informées. En outre, des statistiques et des informations concernant les plaintes réglées doivent être régulièrement communiquées par l'État du port au Directeur général. Ces deux communications sont faites afin que, sur la base d'une action appropriée et rapide, un registre de ces informations soit tenu et porté à la connaissance des parties, y compris les organisations d'armateurs et de gens de mer qui sont susceptibles d'utiliser les moyens de recours pertinents.
7. Des mesures appropriées doivent être prises pour garantir la confidentialité des plaintes déposées par les gens de mer.

Principe directeur B5.2.2 – Procédures de traitement à terre des plaintes des gens de mer

1. Lorsqu'une plainte visée à la norme A5.2.2 est traitée par un fonctionnaire autorisé, celui-ci devrait déterminer dans un premier temps s'il s'agit d'une plainte de nature générale qui concerne tous les gens de mer à bord du navire ou une catégorie d'entre eux, ou d'une plainte relative au cas particulier du marin concerné.
2. Si la plainte est de nature générale, le recours à une inspection plus détaillée, conformément à la norme A5.2.1, devrait être envisagé.