

The Mediation Service as seen by "Commission en direct":

Auto-satisfaction and jargon

In its 13 September 2017 edition, the evergreen "Commission en direct" proposed [an article on the Mediation Service](#), under the proud slogan: "going beyond conflict".

It deserves closer attention.

Behind the smiley faces of the mediator and his team hides a different reality: that of an appointment that gave rise to objections at the highest level (Mr Barroso and Mrs Georgieva) from the Central Staff Committee regarding the selection procedure and the operation of the service.

The FFPE wishes to take this opportunity to repeat that criticism and its recommendations, which are as topical now as ever.

- **On the appointment procedure**

If there is one person whose appointment should be consensual, it is without doubt the Mediator. Despite that, the current occupant was appointed in 2016 (for the first, and, we hope, last time) without any proper consultation of staff representatives.

But the mediator's CV merited close examination

It showed no experience in mediation, but experience in conflict resolution (whatever that means) and a long career in DG HR and, more particularly, in the disciplinary office and the medical service.

In other words, he is an **"insider mediator"**.

Does that inspire confidence in the independence of his so-called Service? Not really, it's not surprising that staff representatives follow procedures introduced by colleagues with some trepidation.

- **On the current operation of the service**

It is inconceivable for an institution like ours to have a skeleton staff of just four posts in total when there are so many conflicts and tensions in a multicultural working environment, where staff is subjected to all sorts of pressures.

And that despite the service's own reports which show an increasing number of cases and more and more conflictual relationships, which require time and

Le service de Médiation vu par "Commission en direct" :

Auto-satisfaction et langue de bois

Dans sa livraison du 13 septembre 2017, l'inoxydable "Commission en direct" nous proposait [un article sur le "Service de Médiation de la Commission"](#) couronné par sa fière et impérieuse devise: " *aller au-delà du conflit*".

Il mérite que l'on s'y arrête.

Derrière les mines réjouies du Médiateur et de son "équipe", se cache une réalité moins sympathique. Celle, par exemple, d'une nomination qui avait suscité la critique portée au plus haut niveau (M. Barroso et Mme Georgieva) par le Comité central du personnel de la Commission, portant tout autant sur la procédure de nomination du Médiateur que sur le fonctionnement de son service.

La FFPE entend bien rappeler ces critiques et formuler ici ses recommandations plus que jamais d'actualité. Ainsi:

- **Sur la procédure de désignation du Médiateur**

S'il est bien une personnalité dont la nomination doit faire consensus, il s'agit à l'évidence de celle du Médiateur. Or celui-ci a été nommé en 2016 en l'absence d'un quelconque avis de la représentation du personnel, et cela pour la première –et espérons-le la dernière- fois.

Le CV du Médiateur méritait pourtant l'examen.

Aucune expérience de la médiation, mais, nous assure-t-on, une "expérience dans la gestion des conflits" (qu'est-ce que cela veut dire ?) et une carrière avec de longues étapes à la DG HR, plus particulièrement au sein de l'Office disciplinaire de la Commission (IDOC) et au Service Médical...

Bref, un **"Médiateur-Maison"**.

De quoi inspirer la confiance dans l'indépendance de ce qui est appelé étrangement un "service" ? Pas vraiment, et il n'est dès lors pas étonnant que la représentation du personnel accompagne les procédures engagées par les collègues auprès du "Service" avec quelque appréhension.

- **Sur le fonctionnement actuel du service de la médiation**

Il n'est pas concevable qu'au sein d'une Institution comme la nôtre, le "Service" soit à ce point squelettique: 4 postes au total, alors que tant de

qualified staff.

Resources are also lacking when it comes to follow-up to the general recommendations included in the Mediation service's reports, while successive "Staff surveys" point to growing dissatisfaction.

The mobility diktat affecting heads of unit and never ending reorganisation of DGs just exacerbates friction and resentment.

The FFPE believes in a truly independent professional service with resources commensurate with its mission. That means:

- Enriching the Mediation service with **real mediation professionals**;
- Ensuring that all mediation is **impartial, neutral and independent**;
- Linking the Mediation service to the **network of confidential counsellors** whose experience is an invaluable resource;
- Better defining the mission and ambition of the service, going beyond an auto regulatory and corporatist approach, **it should prevent or resolve conflict by restoring social links.**

The FFPE considers that mediation has a key role to play in preventing conflict at work from worsening and can, to a large extent, avoid the growth of discomfort and tension situations that are detrimental for staff and the Institution.

We therefore ask our Commissioner, Mr Oettinger, to carry out an urgent in-depth review of the operation of the Mediation service.

The Federation

You will never walk alone !

conflits et de tensions affectent un environnement de travail multiculturel, tellement exigeant vis-à-vis d'un personnel soumis à des contraintes de tous ordres.

Et cela alors qu'à en croire les rapports d'activité du Service de médiation, le nombre de cas ne cesse d'augmenter depuis ces dernières années et que ceux-ci concernent de plus en plus les conflits relationnels dont le traitement requiert des ressources en temps et en ressources humaines qualifiées.

Ces ressources font également cruellement défaut quand il s'agit de veiller à l'effet utile des recommandations générales exprimées dans les rapports d'activité du Service de médiation, alors que les "Staff Surveys" successifs montrent une insatisfaction de plus en plus criante. Les impératifs de "mobilité généralisée" affectant, par exemple, les chefs d'unité, ou encore les réorganisations à tout bout de champ des DG ne font qu'accroître les frictions et les ressentiments.

La FFPE croit dans une Médiation véritablement indépendante, professionnelle, et dotée de moyens à la hauteur de sa mission. Il conviendrait ainsi :

- d'enrichir le service de la Médiation de **véritables professionnels de la médiation**; nous pourrions d'ailleurs songer à des Médiateurs "à " la Commission et non pas "de" la Commission;
- de s'assurer que l'ensemble des médiateurs cumulent les qualités précises **d'impartialité, de neutralité et d'indépendance**;
- de mettre le service de la Médiation **en réseau avec les "personnes de confiance"** dont les expériences et les solutions sont naturellement d'une grande utilité;
- de mieux définir la mission et l'ambition du service: il ne s'agit pas de se livrer à une autorégulation mal maîtrisée et corporatiste, mais de **prévenir ou de régler la situation en cause par le rétablissement du lien social.**

La FFPE estime que la Médiation a un grand rôle à jouer dans la prévention de l'aggravation des conflits au travail, et peut, en bonne part, éviter la multiplication de situations de conflit qui portent un lourd préjudice au personnel et à l'institution.

En conséquence, la FFPE demande à notre Commissaire, M. Oettinger, de revoir d'urgence et en profondeur les moyens et le fonctionnement du service de Médiation.

La Fédération

You will never walk alone !