



## Décision dans l'affaire 2084/2018/NH portant sur les modalités de traitement, par le Service européen pour l'action extérieure et son service de médiation, d'une plainte pour harcèlement déposée par un membre du personnel

Décision

**Affaire** 2084/2018/NH - **Ouvert le** 10/01/2019 - **Décision le** 22/04/2020 - **Institution concernée** Service européen pour l'action extérieure ( Pas d'acte de mauvaise administration constaté ) |

Cette affaire porte sur le traitement que le SEAE a réservé à un courriel qu'un membre du personnel avait adressé à son service de médiation pour dénoncer un acte de harcèlement. Au cours de l'enquête de la Médiatrice, le SEAE a exposé la manière dont le service de médiation avait conduit son enquête et expliqué les raisons pour lesquelles le dossier avait été clôturé.

La Médiatrice a estimé que les explications fournies par le SEAE étaient raisonnables. Le service de médiation du SEAE a traité la plainte pour harcèlement de la plaignante de manière informelle, conformément au mandat qui lui a été confié. La Médiatrice a clos son enquête en concluant à l'absence de mauvaise administration de la part du SEAE.

Contexte de la plainte

1. La plaignante est un ancien membre du personnel du Service européen pour l'action extérieure (SEAE), qui a travaillé au sein d'une délégation de l'Union auprès d'un pays africain. Son contrat avec le SEAE a pris fin en octobre 2017.
2. Alors qu'elle travaillait au sein de la délégation, la plaignante a envoyé au service de médiation du SEAE un courriel [1] dans lequel elle expliquait qu'elle souhaitait déposer une plainte pour harcèlement contre son supérieur. Elle a aussi indiqué qu'elle avait des difficultés à obtenir de la délégation le remboursement de différents frais liés à son installation dans le pays africain concerné.
3. Le contrat de la plaignante avec le SEAE ayant pris fin, celle-ci a écrit une nouvelle fois au service de médiation du SEAE pour lui demander des informations sur sa plainte pour harcèlement ainsi que le numéro d'enregistrement de ladite plainte. Le service de médiation du SEAE ne lui a apporté aucune réponse.
4. Mécontente de la manière dont le SEAE avait traité ce dossier, la plaignante a saisi la



Médiatrice européenne en décembre 2018.

L'enquête

**5.** La Médiatrice a ouvert une enquête pour obtenir des éclaircissements sur la manière dont le SEAE et son service de médiation avaient traité la plainte pour harcèlement de la plaignante.

**6.** Au cours de son enquête, le service de médiation du SEAE a fourni à la plaignante le numéro d'enregistrement de sa plainte relative au « *conflit avec son supérieur* » ainsi que le numéro d'enregistrement de la plainte concernant le remboursement de divers frais. Le service de médiation du SEAE a expliqué qu'il avait clôturé le dossier relatif au conflit lorsque la plaignante a cessé de travailler pour la délégation.

**7.** Après une demande de clarification additionnelle présentée par l'équipe d'enquête de la Médiatrice, le SEAE a précisé que la plainte n'avait pas été enregistrée comme plainte officielle de harcèlement. Il existe des règles spécifiques au sein des délégations sur la manière dont il convient d'introduire des plaintes officielles de harcèlement au titre du statut des fonctionnaires [2] . Les informations pertinentes peuvent être trouvées sur le site intranet du SEAE. Le service de médiation du SEAE a pour mission de traiter les litiges entre membres du personnel au moyen d'une procédure informelle dont l'objet est de permettre à ces derniers de renouer le dialogue et d'aboutir à une solution amiable. La plainte en question a donc été traitée comme une demande d'assistance de la plaignante concernant le conflit professionnel qui l'opposait à son supérieur. Lorsque la relation de travail entre la plaignante et son supérieur a pris fin en 2017, le dossier a été clôturé. Cette pratique est conforme à la procédure normale du service de médiation du SEAE. Le SEAE admet qu'il aurait pu informer la plaignante plus tôt du fait que son dossier avait été clôturé.

**8.** En complément des explications apportées par le SEAE, l'équipe d'enquête de la Médiatrice a rencontré le SEAE et inspecté le dossier que celui-ci avait constitué sur cette affaire. Lors de cette rencontre, le SEAE a fourni à la Médiatrice le courriel que la plaignante avait envoyé au service de médiation du SEAE en mai 2017. Dans ce courriel, celle-ci expliquait qu'elle souhaitait déposer une plainte pour harcèlement. Elle y décrivait également les difficultés qu'elle rencontrait pour obtenir le remboursement de divers frais. L'inspection du dossier a permis d'établir que le service de médiation du SEAE avait réagi à ce courriel en organisant au moins deux conversations téléphoniques avec la plaignante. Le service de médiation du SEAE a indiqué qu'il avait oralement informé la plaignante du fait qu'elle avait le droit et la possibilité de déposer une plainte officielle de harcèlement. Le service de médiation du SEAE a également déclaré que lors de ses échanges ultérieurs avec le service de médiation, la plaignante n'avait pas insisté sur ses allégations de harcèlement. Le service de médiation du SEAE a indiqué qu'il s'était donc avant tout employé à résoudre les difficultés rencontrées par la plaignante pour obtenir le remboursement de ses frais.

**9.** La plaignante a transmis à la Médiatrice ses observations sur le rapport d'inspection établi par l'équipe d'enquête de la Médiatrice. En résumé, elle y fait valoir que le service de médiation du SEAE ne l'a jamais informée des démarches à entreprendre pour mener à bien son dépôt de plainte pour harcèlement.

L'évaluation de la Médiatrice



**10.** Dans les affaires de harcèlement, il incombe à la Médiatrice d'examiner la manière dont l'institution ou l'organe concerné a traité la plainte de harcèlement. La Médiatrice vérifie en particulier si des procédures adéquates ont été mises en place et si l'organe a agi conformément à ces procédures. La Médiatrice **ne cherche pas à déterminer si un harcèlement a eu lieu dans une situation précise.**

**11.** Les «bonnes pratiques» de la Médiatrice en matière de prévention et de traitement du harcèlement citent l'importance des procédures informelles qui supposent l'intervention de personnes de confiance ou de médiateurs externes qui peuvent aider à trouver des solutions efficaces à un stade précoce [3] .

**12.** Comme exposé au point 7 ci-dessus, le travail du service de médiation du SEAE relève de ces procédures informelles. Le rôle du service de médiation du SEAE est décrit sur le site intranet du SEAE; tous les membres du personnel, y compris dans les délégations, peuvent donc en prendre connaissance. Le travail du service de médiation ne se substitue pas à la procédure officielle applicable aux affaires de harcèlement. Cette procédure officielle est également décrite sur le site intranet du SEAE.

**13.** Le service de médiation du SEAE a indiqué qu'il avait, au cours de l'un de ses échanges téléphoniques avec la plaignante, informé celle-ci de son droit d'introduire une plainte officielle de harcèlement. La plaignante dit qu'elle n'a pas été informée de cette possibilité. Comme il n'existe pas d'enregistrement des conversations téléphoniques qui ont eu lieu entre la plaignante et le service de médiation du SEAE (en raison de leur caractère informel et confidentiel), il n'est pas possible à la Médiatrice de déterminer si le service de médiation a informé la plaignante de cette possibilité. Cependant, comme cela a été exposé ci-dessus, le rôle du service de médiation du SEAE ainsi que les informations concernant les modalités d'introduction d'une plainte officielle pour harcèlement sont décrits sur le site intranet du SEAE.

**14.** Le service de médiation du SEAE soutient que la plaignante n'a pas insisté davantage sur ses allégations de harcèlement. Il n'existe rien, dans le dossier inspecté par l'équipe d'enquête de la Médiatrice, qui laisse penser le contraire. Il était donc raisonnable que le service de médiation s'emploie avant tout à aider la plaignante à résoudre les difficultés qu'elle rencontrait pour obtenir le remboursement de divers frais.

**15.** Dans ce contexte, il est compréhensible que la plaignante n'ait pas été informée de la clôture de sa plainte à l'issue de son contrat. Toutefois, il serait utile que le service de médiation envisage d'informer les membres du personnel qui le sollicitent de la situation de leur dossier. La Médiatrice est certaine que le service de médiation s'y emploiera à l'avenir.

**16.** À la lumière de ce qui précède, la Médiatrice conclut à l'absence de mauvaise administration de la part du SEAE en ce qui concerne la manière dont celui-ci a traité les demandes que lui a adressées la plaignante.

Conclusion

Sur la base de l'enquête, la Médiatrice clôture la présente affaire en formulant la conclusion suivante :



**Il n'y a pas eu de mauvaise administration de la part du SEAE.**

La plaignante et le SEAE seront informés de cette décision .

Emily O'Reilly

Médiatrice européenne

Fait à Strasbourg, le 22 avril 2020

[1] Le service de médiation du SEAE est un service indépendant ouvert à l'ensemble du personnel travaillant au SEAE et dont le rôle est de favoriser la résolution amiable des conflits sur le lieu de travail, notamment en cas d'allégations de harcèlement.

[2] Une plainte pour harcèlement doit être introduite au titre de l'article 24 du statut des fonctionnaires sous la forme «d'une demande d'assistance». Étant donné la situation particulière du personnel travaillant dans les délégations de l'Union, le SEAE a signé un accord avec la Commission européenne aux fins de confier à cette dernière le traitement de ces plaintes. Les membres du personnel des délégations de l'Union doivent donc introduire leurs plaintes officielles pour harcèlement auprès de la Commission.

[3] Voir le rapport de la Médiatrice européenne sur la dignité au travail dans les institutions et agences de l'Union européenne: SI/2/2018/AMF; disponible à l'adresse suivante (en anglais): <https://www.ombudsman.europa.eu/en/report/en/107799>