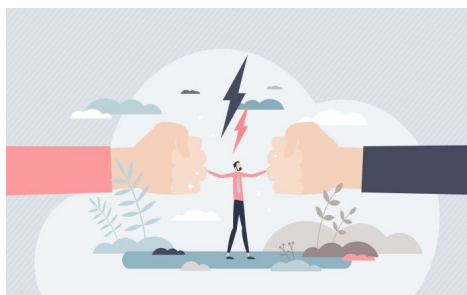




ETHOS EUROPE'S TAKE ON THE STAFF COMMITTEE PLENARY MEETING OF 10 MARCH 2025

Presentation of the Mediator's services by Mr. Jean-Viorel MIRICESCU, Head of the Mediation Service



Mr. Jean-Viorel MIRICESCU, Chief Mediator, accompanied by **Ms. Katarzyna KLAUS**, Mediator (by videoconference), presented to the Staff Committee the **new Mediation Service of the European Parliament**, which took up its duties on October 1, 2024. The **objectives of this service are the well-being of staff and the establishment of respectful relationships** allowing effective collaboration

between individuals and between services.

This **service currently consists of three people** trained in **coaching**, including **two certified mediators**. The Mediation service's **work** is based on the following **three pillars**:

- **Mediation:**
 - ✓ Individual meetings to hear each party's point of view, defuse tensions, and prepare for the joint meeting.
 - ✓ Joint meeting: everyone is brought together and the mediator facilitates the dialogue, which generally ends with a commitment written and signed by both parties, by which they undertake to implement the solutions adopted, calling on the mediators to witness.
 - ✓ Follow-up meetings: two months later to see how the agreement worked in practice, and to identify new solutions and adjustments.
- **Individual support:** whenever mediation is either impossible or not desired, the service offers individual support to discuss, try to understand and make

suggestions regarding communication and emotion management or else redirect the requester toward other types of procedures.

- **Interactive and tailor-made training presentations and workshops** to cover the principles of mediation, conflict prevention, to propose communication strategies, and tips to manage conflictual situations, and how they can be anticipated.

The **basic principles of mediation** are:

- **Confidentiality:** mediation can only take place with the agreement of all parties and the commitment of each to respect the confidentiality of the discussions.
The **limits of mediation** are also defined by behaviour, namely in the case of **criminal/offensive behaviour and/or if the integrity of a person or even of the institution itself is at stake.**
- **Neutrality and Independence:** the service is independent and the mediators are there to facilitate discussions and not to direct them or impose solutions.
- **Informality:** informal exchanges, unofficial procedures, and outside any relationship of subordination (in compliance with the code of good conduct). Although administratively attached to the Secretary-General Office, the service operates with complete independence.
- **Self-determination and voluntarism:** Individuals have the **right to accept or reject mediation** that is not their own initiative, or to leave mediation. However, the first (individual) interview is mandatory, with the primary goal being for the parties to resume dialogue.

The Mediator's service **is open to all members of the European Parliament (political, administrative, and external staff working within the institution) at any time.** While the service is **based in Brussels**, the **mediators can travel** to other locations or intervene via **videoconference**.

What happens when a person sends a request to the mediation service?

The request for mediation can be made by email or by telephone. The following steps will be: **meeting** with the **requesting person** and then with the **other party** (in case of refusal, it will be individual support), **assessment** of the possibility of proceeding with mediation or not, depending on the seriousness of the situation (which must be reported first); **If mediation can take place then both parties are brought together, and if mediation is not possible the mediator will suggest alternative solutions** (if the person does not dare to undertake these alternative steps themselves, the mediators will try to understand and help colleagues make an informed decision).

The **mediator does not judge**; s/he always seeks to improve things. If people agree to attend a mediation session, it means they are willing to discuss. As this service is very new, there is not enough time to provide significant official statistics, but for the few requests processed so far, the success rate is 100%.

The purpose of mediation is to establish a culture of "positive conflict."

Indeed, **although it is inevitable that conflicts will arise in any organization, it is generally possible to transform these conflicts in a positive and constructive manner** provided the conflicts are identified, managed, and channelled in a timely, appropriate, and effective manner.

ETHOS EUROPE, through its representatives, welcomes the establishment of the mediation service, which we have called for during the work of the Staff Committee on several occasions in recent years. We hope that mediation will be beneficial to all colleagues and to the smooth running of our institution, in complementarity with the Staff Committee. We also look forward to learning about the internal regulations of this new service.

Crisis preparedness, management and business continuity – Lessons from the pandemic and the way forward



The Staff Committee welcomed **Dr Petra CLAES**, Head of Unit for Anticipation and Management of Medical Crises (DG PERS) and **Ms Ana CABANELAS ALVAREZ**, Head of Unit for Risks, Crises and Business Continuity (SG) to discuss crisis management in the European Parliament, lessons learned from the COVID-19 pandemic and what would happen in the future in the event of a new crisis.

The **three guidelines for crisis management** in the European Parliament are:

- **Protect and rescue people and maintain the integrity of infrastructure** and equipment
- **Ensure continuity of service**
- **Show solidarity with local authorities** and the State – Impacted Member

The COVID-19 crisis was a health crisis, there are other forms of crisis however, for which **our institution must be prepared**. It has already faced terrorism in Brussels and Strasbourg (the Christmas Market attack), and it regularly faces cyberattacks.

According to Dr CLAES, the COVID-19 Special Committee concluded in its final report that **the European Parliament had fully met the requirement to maintain continuity of service in a situation of crisis**. However, **neither the institution nor anyone was prepared for a pandemic**, and managing the crisis, a "war against the virus" according to Dr CLAES, required **many constraints and regular adjustments** to the protocols put in place for everyone as scientific knowledge of the virological threat progressed. Hence the **importance of leadership, medical, scientific, and legal coordination**. Some IT tools were not available and were created for the occasion (for example, the use of MCM for vaccination), while others still need to be put in place for tracing, epidemiological surveillance, and statistical reporting.

According to Ms. CABANELAS ALVAREZ, the **primary objective in a crisis must be to mitigate risks by accurately assessing the danger, exposure, and vulnerability of the institution and its staff**. To this end, **plans have been or are being implemented** (PIM, PIPS) with **training** (MIMMS, etc.) on managing health, psychosocial, security, and cyber risks. **Parliament is not working in a bubble**; in fact, during the COVID pandemic and as part of preparing for future risks, **DG PERS, DG SAFE and the Risk, Crisis and Business Continuity Unit are actively collaborating in coordination with local authorities**.

To be well-informed in the event of a crisis, it is crucial to register your mobile phone number in HRM-Streamline via the "SMS Crisis Communication System" field in the "Personal Data" section. **This system is used to alert staff, while detailed information will be sent by email.** Other media and communication tools are currently under consideration.

ETHOS EUROPE commends the work carried out by the Parliament's medical service during the COVID-19 pandemic, given the situation we were in at the time, plunged into the unknown. For us, the main lesson of this crisis has been the individual responsibility of each person. We all had to make decisions in our hearts and minds without certainty of the consequences for ourselves and for the community. While the administration had to make binding collective decisions not to harm staff but with the desire to "do the best we can." Certainly, there were decisions taken at the political level that would have been reviewed in light of today's knowledge, and as Dr CLAES said, "assuming that we will be 100% ready for the next crisis is to be a loser in advance. Each crisis is different from the previous one, and as a French novelist from the last century said: "The unexpected always happens."

Adoption of the Staff Committee's opinion on the draft rules internal regulations relating to conditionality and reporting and publication of the meetings of the managers of the European Parliament with interest groups and representatives of third countries



As explained in last month's ETHOS News, the Parliament's administration, through **Director General Ellen ROBSON**, has submitted to the Staff Committee for consideration draft internal rules requiring **Parliament's management to declare meetings with interest groups and diplomatic meetings.**

ETHOS EUROPE considers that this text is unnecessary since the administrative staff of the European institutions are already subject to a number of obligations such as neutrality, confidentiality, loyalty to our institution, as well as the obligation for all statutory members to inform the administration of any conflict of interest of which they may be aware. However, we preferred to propose amendments to improve and clarify the scope of this text, which is in line with transparency, rather than issuing a rejection.

ETHOS EUROPE is pleased that almost all of the amendments our representatives submitted were adopted by the Staff Committee after discussion, namely:

- ✓ The addition of an explicit reference to the obligations contained in the Civil Servants' Status and Regime Applicable to Other Agents (RAA)
- ✓ The restriction of the scope of application to senior management (General Managers, Directors and acting managers),
- ✓ review clause to one year instead of three years

- ✓ The invitation to the Conference of Presidents to undertake to apply these same rules *mutatis mutandis* by all political groups.

We hope that the Secretary General will be sensitive to the validity of our proposals and that he will show responsibility by taking into account the opinion of the Staff Committee in his own deliberations.

In brief...

- ✓ You can find online the opinions and reports of the Staff Committee published on the [StaffCom](#) Intranet



Like what you're reading? Come join us! Get in touch with us:

ethos-europe@europarl.europa.eu

The ETHOS EUROPE Team

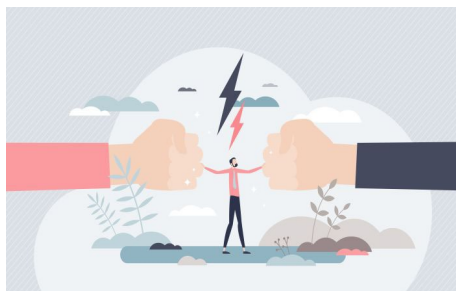
www.ethos-europe.org

ETHOS EUROPE



LE POINT DE VUE D'ETHOS EUROPE SUR LA REUNION PLENIERE DU COMITE DU PERSONNEL DU 10 MARS 2025

Présentation des services du Médiateur par M. Jean-Viorel MIRICESCU, Chef du service de Médiation



M. Jean-Viorel MIRICESCU Médiateur-en-chef, accompagné en visioconférence par **Mme Katarzyna KLAUS**, Médiatrice ont présenté au Comité du Personnel le **nouveau service de Médiation du Parlement Européen**, qui a pris ses fonctions le **1er Octobre 2024**. Les **objectifs** de ce **service** sont le **bien-être du personnel** et la **mise en place de relations respectueuses** permettant une

collaboration efficace entre personnes et entre services.

Ce service est actuellement composé de **trois personnes** formées **au coaching** dont **deux médiateurs certifiés**. Le **travail** du service Médiation repose sur **trois piliers** :

➤ **Médiation :**

- ✓ Réunions individuelles pour entendre le point de vue de chaque partie, évacuer les tensions et préparer la réunion conjointe.
- ✓ Réunion conjointe : tout le monde est réuni et le médiateur facilite le dialogue, qui se termine généralement par un engagement rédigé et signé par les deux parties, par lequel ils s'engagent à appliquer les solutions adoptées prenant à témoin les médiateurs.
- ✓ Réunions de suivi : deux mois plus tard pour voir comment l'accord a fonctionné dans la pratique, et faire émerger de nouvelles solutions et des ajustements.

- **Soutien individuel** : lorsque la médiation n'est pas possible ou souhaitée, le service propose un accompagnement individuel pour discuter, essayer de comprendre et

faire des suggestions concernant la communication et la gestion des émotions ou proposer le recours à d'autres types des procédures.

- **Présentations & Ateliers interactifs et « sur mesure » de formation** pour aborder les principes de la médiation, la prévention des conflits, proposer des stratégies de communication, comment gérer les situations conflictuelles, comment les anticiper.

Les **principes fondamentaux** de la médiation sont :

- **Confidentialité** : la médiation ne peut avoir lieu qu'avec **l'accord de toutes les parties** et l'engagement de chacun à respecter la confidentialité des échanges.
Les limites de la médiation sont aussi définies par les comportements, à savoir en cas d'agissement criminel/délictueux et/ou si l'intégrité d'une personne voire de l'institution elle-même sont en jeu.
- **Neutralité et Indépendance** : le service est indépendant et les médiateurs sont là pour faciliter les échanges et non pas pour les orienter, ni pour imposer des solutions.
- **Informalité** : échanges informels, procédure non-officielle et en dehors de tout lien de subordination (dans le respect du code de bonne conduite). Bien qu'administrativement rattaché au Cabinet du Secrétariat Général, le service opère en toute indépendance.
- **Auto-détermination et volontarisme** : les gens ont le droit d'accepter ou de refuser la médiation qui n'est pas à leur initiative, ou de quitter la médiation. Toutefois le premier entretien (individuel) est obligatoire, le but premier étant que les parties renouent le dialogue.

Le service du Médiateur est **ouvert à tous au Parlement Européen** (personnel politique, administratif ou externe en poste au sein de l'institution) et à tout moment. Le service est **basé à Bruxelles** mais **peut se déplacer** sur les autres sites ou intervenir en **visioconférence**.

Que se passe-t-il lorsqu'une personne envoie une demande au service de médiation ?

La demande de médiation peut être effectuée par email ou par téléphone. Les étapes suivantes sont : la **rencontre avec la personne demandeuse** puis avec **l'autre partie** (en cas de refus ce sera du soutien individuel, l'**évaluation** de la possibilité de procéder à une médiation ou non, en fonction de la gravité de la situation (qui doit être signalée en premier lieu). **Si la médiation peut avoir lieu alors les deux parties sont réunies, si la médiation n'est pas possible le médiateur va suggérer des solutions alternatives**, si la personne n'ose pas entreprendre ces démarches alternatives elle-même, les médiateurs tâcheront de comprendre et d'aider les collègues à prendre une décision en connaissance de cause.

Le **médiateur ne juge pas**, il cherche toujours à améliorer les choses, si les personnes acceptent d'assister à une médiation, c'est qu'elles sont d'accord pour discuter. Ce service étant très récent, il n'y a pas le recul nécessaire pour fournir des statistiques officielles significatives mais pour les quelques demandes traitées jusqu'ici le taux de réussite est de 100%.

La finalité de la médiation est d'instaurer une culture du « conflit positif ».

En effet, bien qu'il soit **inévitable que des conflits surgissent dans n'importe quelle organisation**, il est généralement possible de **transformer ces conflits de manière positive**

et constructive à condition que les conflits soient identifiés, gérés, et canalisés à temps et d'une manière adaptée et efficace.

ETHOS EUROPE par la voix de ses représentants se félicite de la mise en place du service de médiation que nous avons appelé de nos vœux lors des travaux du CdP à plusieurs reprises ces dernières années. Nous espérons que les médiations seront bénéfiques à l'ensemble des collègues et à la bonne marche de notre institution, en complémentarité avec le Comité du Personnel. Nous attendons également avec impatience de pouvoir prendre connaissance du règlement intérieur de ce nouveau service.

Préparation aux crises, gestion et continuité des activités – Leçons à tirer de la pandémie et voie à suivre



Le Comité du personnel a accueilli **Dr Petra CLAES**, Cheffe d'Unité Anticipation et gestion des crises médicales (DG PERS) et **Mme Ana CABANELAS ALVAREZ**, Cheffe d'Unité Risques, crises et continuité des activités (SG) pour évoquer **la gestion de crise au Parlement Européen, les leçons tirées de la pandémie COVID-19 et ce qui se passerait à l'avenir en cas de nouvelle crise.**

Les **trois lignes directrices** de la gestion de crise au Parlement Européen sont :

- **Protéger et secourir les personnes et maintenir l'intégrité des infrastructures et du matériel**
- **Assurer la continuité du service**
- **Faire preuve de solidarité avec les autorités locales et l'Etat-Membre impacté**

La crise COVID-19 était une crise sanitaire, mais il existe d'autres formes de crise auxquelles **notre institution doit être préparée**. Elle a d'ailleurs déjà fait face au terrorisme à Bruxelles et Strasbourg (attentat du Marché de Noël), et elle fait régulièrement face aux cyberattaques.

Selon Dr CLAES, la commission spéciale COVID-19 dans son rapport final a conclu que **le Parlement Européen a pleinement satisfait à l'exigence de maintien de la continuité du service en situation de crise. En revanche ni l'institution ni personne n'était préparé à une pandémie** et la gestion de la crise, une « guerre contre le virus » selon Dr CLAES, a nécessité **beaucoup de contraintes et des ajustements réguliers des protocoles mis en place** pour tout le monde **au fur et à mesure de l'avancée des connaissances** scientifiques de la menace virologique. D'où **l'importance du leadership, de la coordination médicale, scientifique et juridique**. Certains outils informatiques n'étaient pas disponibles et ont été créés pour l'occasion (par exemple, l'utilisation de MCM pour la vaccination) d'autres doivent encore être mis en place pour le traçage, la surveillance épidémiologique et les rapports statistiques.

Selon Mme CABANELAS ALVAREZ, **l'objectif premier en cas de crise doit être d'atténuer les risques, en évaluant précisément le danger, l'exposition et la vulnérabilité de**

l'institution et du personnel. Pour cela des **plans ont été ou sont en train d'être mis en place** (PIM, PIPS) avec des **formations** (MIMMS...) sur la gestion des risques sanitaires, psychosociaux, sécuritaires et cyber.

Le **Parlement ne travaille pas dans une bulle**, de fait pendant la pandémie COVID et dans le cadre de la préparation aux risques futurs, **la DG PERS, la DG SAFE et l'unité Risques, crises et continuité des activités collaborent activement en coordination avec les autorités locales.**

Pour être bien informé, en cas de crise il est crucial d'enregistrer son numéro de téléphone portable dans HRM-Streamline via le champ « système de communication de crise par SMS » de la section « données personnelles ». C'est ce système qui est **utilisé pour alerter le personnel, ensuite les messages plus détaillés sont envoyés par email.** D'autres médias et outils de communications sont actuellement à l'étude.

ETHOS EUROPE salue le travail effectué par le service médical du Parlement lors de la pandémie COVID-19 étant donné la situation dans laquelle nous étions alors, plongés dans l'inconnu. Pour nous l'enseignement principal de cette crise aura été la responsabilité individuelle de chacun. Nous avons tous eu à prendre des décisions en notre âme et conscience sans certitude des conséquences pour nous-mêmes et pour la collectivité. Tandis que l'administration a dû prendre des décisions collectives contraignantes non pas pour nuire au personnel mais avec la volonté de « faire au mieux ». Certes il y a eu des décisions prises au niveau politique qui auraient été revues à la lumière de la connaissance d'aujourd'hui, et comme l'a dit Dr CLAES « partir du principe que nous serons prêts à 100% pour la prochaine crise, c'est être d'avance perdant chaque crise est différente de la précédente et comme le disait un romancier français du siècle dernier : « Toujours l'inattendu arrive ».

Adoption de l'avis du Comité du personnel sur le projet de règles internes relatives à la conditionnalité et à la déclaration et publication des réunions des managers du Parlement européen avec les groupes d'intérêt et les représentants des pays tiers



Comme expliqué dans le bulletin ETHOS News du mois dernier, l'administration du Parlement par la voix de la **Directrice Générale Ellen ROBSON** a soumis à l'appréciation du Comité du Personnel un projet de règles internes **imposant au management du Parlement l'obligation de déclarer les réunions avec les groupes d'intérêts ainsi que les réunions diplomatiques.**

ETHOS EUROPE considère que ce texte n'est pas nécessaire puisque le personnel administratif des institutions européennes est déjà soumis à un certain nombre d'obligations tels que neutralité, réserve, loyauté envers notre institution, ainsi que l'obligation pour tous les membres statutaires d'informer l'administration de tout conflit d'intérêt dont ils pourraient avoir connaissance. Toutefois nous avons préféré proposer

des amendements pour améliorer et clarifier la portée de ce texte qui va dans le sens de la transparence plutôt que d'adresser une fin de non-recevoir.

ETHOS EUROPE se réjouit de ce que la quasi-totalité des amendements que nos représentants ont portés ont été adoptés par le CdP après discussion, à savoir :

- ✓ L'ajout d'une référence explicite aux obligations figurant dans le Statut des Fonctionnaires et Régime Applicable aux Autres Agents (RAA)
- ✓ La restriction du périmètre d'application à l'encadrement supérieur (Directeurs Généraux, Directeurs et faisant-fonction),
- ✓ Le passage de la clause de revoyure à un an au lieu de 3 ans
- ✓ L'invitation à ce que la Conférence des Présidents s'engage à faire appliquer mutatis mutandis ces mêmes règles par l'ensemble des groupes politiques

Nous espérons que le Secrétaire Général sera sensible à la justesse de nos propositions et qu'il fera montre de responsabilité en prenant en compte l'avis du Comité du Personnel dans ses propres délibérations.

En bref...

- ✓ Vous pouvez retrouver en ligne les avis et rapports du Comité du Personnel publiés sur le site intranet [StaffCom](#)



Aimez-vous ce que vous lisez? Venez nous rejoindre ! Prenez contact avec nous:

ethos-europe@europarl.europa.eu

L'Equipe ETHOS EUROPE

www.ethos-europe.org