

Rencontré un midi, le Médiateur européen: lion édenté ou renard rusé?

Il vous est déjà arrivé qu'on vous propose une conférence de midi ou quelque chose d'approchant, en tout cas une réunion qui enterre vos rêves de pause déjeuner, même si vous y trouvez quelque sandwich, un verre d'eau et une tasse de café vaguement buvable pour survivre.

Et il vous est déjà arrivé, dans ce cas, d'hésiter, comme je le fais ce 14 janvier, entre "J'y-vais-car-ça-m'intéresse" et "Tant-pis-pour-cette-conférence-j'ai-une-envie-furieuse-d'un-steak-frites".

Mais ici, je me montre vertueux: je succombe, d'une part, à la force de conviction de Natalia Paquot-Witczak, la dircom de l'Ecole européenne d'administration, et, de l'autre, à l'affiche proposée.

Il faut dire que, lorsque l'Ecole européenne d'administration http://europa.eu/eas/index_fr.htm http://europa.eu/eas/index_en.htm organise une conférence de midi, elle ne fait pas les choses à moitié. Car, cette fois, le conférencier, figurez-vous, est une... Institution.

Oui, Nikiforos Diamandouros, le Médiateur européen, est effectivement une Institution à elle toute seule, qui a, rappelons-le, son siège à Strasbourg.

Et l'Institution, en chair, en os et en bras de chemise, après avoir avalé son petit sandwich en compagnie du Directeur de l'EAS, David Walker, de s'adresser avec un sens aigu des RP, à la centaine de fonctionnaires qui ont renoncé à leur steak-frites:

Qu'est-ce que le Médiateur européen? Qu'est-ce ce qu'il n'est pas? À quoi il sert-il?...

Très vite, l'orateur rassure: en moyenne, les institutions, organes et agences de toutes sortes soumises à son autorité morale satisfont à 82 % aux principes de bonne administration. Ouf, on n'est pas si mauvais que ça!

Edenté?

Le Médiateur peut-il rendre justice? Aller en justice? Précisément, non!

Mais alors, lui demandent certains, "*êtes-vous un lion édenté?*".

Eh bien, c'est cette absence de dents qui fait précisément son charme... et son efficacité. Son but n'est pas de montrer une administration du doigt (pas de *blame game*), mais de la persuader de trouver une solution.

Le plus souvent, ça fonctionne. Souvent en arrivant à un compromis, sans doute préférable à une procédure judiciaire coûteuse et aléatoire.

"See you in court..."

Alors que, pour obtenir gain de cause devant un tribunal, il faut prouver qu'il y a eu violation patente d'une règle bien précise, le Médiateur peut lui s'aventurer dans des zones grises où la justice ne met pas les pieds et se révéler une alternative judicieuse.

Un jour, explique Nikiforos Diamandouros avec le sourire, un fonctionnaire écrit à son administration pour un problème lié à un divorce. Pas de réponse. Puis une réponse dilatoire, etc. Cela dure ainsi tout un moment, jusqu'à ce que, en réponse à un dernier mail du "plaignant", celui-ci reçoive le mail suivant: "*See you in court*"! (Rendez-vous au tribunal)

Un cas typique, et heureusement rarissime, de "maladministration" dont les instances judiciaires ne s'embarrassent pas, mais dont le Médiateur peut faire son miel, au bénéfice, finalement, des deux parties.

De quoi se plaint-on?

Quels types de plaintes lui donnent le plus de travail?

Dans l'ordre, les réponses insatisfaisantes et le refus de fournir des documents; les allégations de violation des traités; les problèmes d'appels d'offres; les concours EPSO et, enfin, les cas soulevés par les fonctionnaires.

Ah oui, bon à savoir: il ne faut pas être concerné personnellement par un cas de mauvaise administration pour saisir le Médiateur.

"Quand vous êtes en colère, n'écrivez pas d'e-mail"

Et ce dernier conseil pour la route du Médiateur: "*Quand vous êtes en colère, n'écrivez pas d'e-mail*"... A méditer!

Et tout en méditant, devenez imbattable en euro-ombudsmanologie grâce au site du médiateur européen. <http://www.ombudsman.europa.eu/start.faces>

Summary

C'est cette absence de dents qui fait précisément son charme et son efficacité. Son but n'est pas de montrer une administration du doigt, mais de la persuader de trouver une solution...