



Résumé journalier, le 28 octobre 2020

## Session 3 : Traitement des plaintes aux temps de la COVID-19

### Différentes tendances – augmentation et diminution du nombre de plaintes

Les participants ont signalé des tendances mitigées concernant le nombre de plaintes reçues depuis le début de l'épidémie de la Covid-19. La moitié des participants ont indiqué qu'ils avaient enregistré le même nombre de plaintes que d'habitude ; un quart d'entre eux avaient enregistré plus de plaintes que d'habitude, tandis que l'autre quart avaient enregistré moins de plaintes que d'habitude. En outre, les institutions générales de médiation – qui ont largement signalé une diminution des plaintes – ont démontré un contraste frappant par rapport aux institutions de médiation spécialisées qui ont enregistré un nombre croissant de plaintes de la part du personnel des forces armées et des civils au cours de la crise COVID-19. Les participants ont supposé que l'augmentation et la diminution respectives des plaintes pourraient être corrélées au rôle joué par les militaires dans la réponse à la COVID-19 – dans des contextes où les plaintes des forces armées ont été largement portées, et vice versa. Outre les plaintes concernant la santé et la sécurité du personnel des forces armées et de la conduite officielle des soldats qui appliquent les mesures de la COVID, la majorité des plaintes portaient sur des problèmes conventionnels qui ont été aggravés par la pandémie de la COVID, tels que les promotions retardées, le licenciement de services ou les salaires.

### Des régimes de travail et des mécanismes de traitement des plaintes modernisés

Dans des contextes et des bureaux différents, la pandémie a accéléré les processus de numérisation et créé une impulsion pour assurer des environnements de travail plus flexibles. Alors que le télétravail à temps partiel avait déjà été établi dans certains institutions de médiation, la plupart, sinon tous les bureaux, sont passés maintenant à un horaire de travail à temps partiel. Cela crée à la fois des opportunités et des défis. Par exemple, les institutions de médiation peuvent être tenues d'investir massivement dans le soutien informatique et dans la cybersécurité afin de maintenir l'efficacité opérationnelle. Par ailleurs, les heures de travail floues ont également entraîné des problèmes de santé mentale parmi le personnel des institutions de médiation. Toutefois, la nécessité d'une plus grande flexibilité et d'un accès à distance aux institutions de médiations a poussé les bureaux à moderniser leur travail, à mettre en place et à affiner les mécanismes de plainte qui sont accessibles via l'application pour smartphone ou via les médias sociaux. Ainsi, les institutions de médiation sont en mesure d'atteindre un public plus large, de réseauter avec leurs homologues à travers le monde et d'adopter des règles de travail plus souples.

### Importance des relations civilo-militaires

Les interactions civilo-militaires se sont accrues dans de nombreux contextes en raison du déploiement des forces armées réagissant à la crise COVID-19. Dans ce cas, les participants ont souligné l'importance de maintenir de bonnes relations civilo-militaires dans les situations de crise, en particulier celles qui affectent la vie quotidienne des citoyens. Par conséquent, tous les cas soulevant un usage

excessif de la force ou d'un usage abusif de l'autorité par le personnel militaire devraient conduire à des enquêtes approfondies surveillées de près par les institutions de médiation. En outre, le contexte civil du déploiement du personnel des forces armées a des implications de grande envergure. Il s'agit non seulement d'un contexte nouveau pour les soldats, mais d'un contexte très important au niveau personnel pour de nombreux membres des forces armées que la crise frappe de très près. Cela nécessite une attention à long terme sur des questions telles que la santé mentale et les relations civilo-militaires.