Journal officiel
de l'Union européenne

FR
Série C

C/2024/5724

17.10.2024

P9_TA(2024)0035

Activités du Médiateur européen – rapport annuel 2022

Résolution du Parlement européen du 17 janvier 2024 sur le rapport annuel relatif aux activités du Médiateur européen en 2022 (2023/2120(INI))

(C/2024/5724)

Le Parlement européen,

— vu le rapport annuel relatif aux activités du Médiateur européen en 2022,

— vu l'article 10, paragraphe 3, du traité sur l'Union européenne,

— vu l'article 15, l'article 24, paragraphe 3, l'article 228 et l'article 298, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (traité FUE),

— vu les articles 11, 41, 42 et 43 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après la «charte»),

— vu la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH),

— vu le règlement (UE, Euratom) 2021/1163 du Parlement européen du 24 juin 2021 fixant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (statut du Médiateur européen) et abrogeant la décision 94/262/CECA, CE, Euratom ([1]),

— vu le code européen de bonne conduite administrative, tel qu'adopté par le Parlement le 6 septembre 2001,

— vu l'accord-cadre sur la coopération conclu entre le Parlement et le Médiateur européen le 15 mars 2006, entré en vigueur le 1er avril 2006,

— vu ses résolutions précédentes sur les activités du Médiateur européen,

— vu l'article 54 et l'article 142, paragraphe 2, de son règlement intérieur,

— vu le rapport de la commission des pétitions (A9-0414/2023),

A. considérant que le rapport annuel relatif aux activités du Médiateur européen en 2022 a été officiellement présenté à la Présidente du Parlement le 28 avril 2023 et que la Médiatrice, Emily O'Reilly, a présenté son rapport à la commission des pétitions le 27 juin 2023, à Bruxelles;

B. considérant que les articles 20, 24 et 228 du traité FUE habilitent le Médiateur européen à recevoir des plaintes relatives à des cas de mauvaise administration dans l'action des institutions, organes ou organismes de l'Union, à l'exclusion de la Cour de justice de l'Union européenne dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles;

C. considérant que l'article 15 du traité FUE dispose qu'«afin de promouvoir une bonne gouvernance, et d'assurer la participation de la société civile, les institutions, organes, bureaux et agences de l'Union œuvrent dans le plus grand respect possible du principe d'ouverture» et que «tout citoyen de l'Union et toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège dans un État membre doit avoir un droit d'accès aux documents des institutions, organes et organismes de l'Union»; que la fourniture de services de qualité aux citoyens de l'Union et la capacité de l'administration de l'Union à répondre à leurs besoins et à leurs préoccupations sont essentielles pour protéger les droits et les libertés fondamentales des citoyens;

D. considérant que l'article 41 de la charte, qui porte sur le droit à une bonne administration, dispose que «toute personne a le droit de voir ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions, organes et organismes de l'Union»;

([1]) JO L 253 du 16.7.2021, p. 1.

E. considérant que l'article 43 de la charte dispose que «[t]out citoyen de l'Union ainsi que toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un État membre a le droit de saisir le médiateur européen de cas de mauvaise administration dans l'action des institutions, organes ou organismes de l'Union, à l'exclusion de la Cour de justice de l'Union européenne dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles»;

F. considérant que l'article 298, paragraphe 1, du traité FUE prévoit que, «[d]ans l'accomplissement de leurs missions, les institutions, organes et organismes de l'Union s'appuient sur une administration européenne ouverte, efficace et indépendante»;

G. considérant qu'en 2022, la Médiatrice a ouvert **348** enquêtes, dont 344 sur la base de plaintes et 4 enquêtes d'initiative, et clôturé 330 enquêtes (dont 325 sur la base de plaintes et 5 enquêtes d'initiative);

H. considérant qu'en 2022, la grande majorité des enquêtes concernaient la Commission (197 enquêtes, soit 57,1 %), suivie de l'Office européen de sélection du personnel (22 enquêtes, soit 6,3 %), du Parlement européen (19 enquêtes, soit 5,5 %) et du Service européen pour l'action extérieure (16 enquêtes, soit 4,6 %); que le reste des enquêtes était réparti comme suit: l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) (14 enquêtes, soit 4,3 %), l'Agence de l'Union européenne pour la sécurité aérienne (7 enquêtes, soit 2 %), d'autres institutions ou organes de l'UE (46 enquêtes, soit 13,5 %), et d'autres agences de l'UE (23 enquêtes, soit 6,7 %);

I. considérant qu'en 2022, le pourcentage le plus élevé des enquêtes de la Médiatrice concernait la Commission, dont les activités administratives font l'objet d'une attention considérable du public, étant donné qu'il s'agit de la branche exécutive de l'Union;

J. considérant que, dans les enquêtes clôturées par la Médiatrice en 2022, aucune mauvaise administration n'a été constatée dans 37 % des cas, une solution a été trouvée par l'institution dans 46,1 % des cas, la poursuite de l'enquête a été jugée inutile dans 12,7 % des cas, et de la mauvaise administration a été constatée dans 4,5 % des cas;

K. considérant que les trois principaux thèmes abordés dans les enquêtes clôturées par la Médiatrice en 2022 étaient la transparence et la responsabilité (par exemple l'accès aux informations et aux documents) (32 %), la culture du service (20 %) et le respect des droits fondamentaux (15 %); que d'autres préoccupations avaient trait au bon exercice des pouvoirs discrétionnaires (notamment dans le cadre des procédures d'infraction), au recrutement, à la bonne gestion des questions de personnel, au respect des droits procéduraux, à la bonne gestion des procédures d'infraction, à la bonne gestion financière, à l'éthique et à la participation du public au processus de prise de décision de l'Union;

L. considérant qu'en 2022, la Médiatrice a demandé au Conseil d'accorder un accès plus rapide aux documents législatifs afin que les citoyens puissent effectivement participer aux discussions sur les projets d'actes législatifs de l'Union ([2]);

M. considérant que la Médiatrice a constaté un cas de mauvaise administration ([3]), ([4]) dans la manière dont la Commission a traité une demande d'accès du public aux SMS échangés entre sa présidente et le PDG d'une société pharmaceutique (Pfizer);

N. considérant qu'en 2022, la Médiatrice a ouvert une enquête sur la gestion par la Banque centrale européenne (BCE) de la question du «pantouflage» ([5]);

O. considérant que la Médiatrice a ouvert une enquête stratégique sur les retards systémiques et importants dans la manière dont la Commission traite les demandes d'accès du public aux documents; que la Médiatrice a constaté un cas de mauvaise administration dans la manière dont la Commission traite ces demandes, notamment dans le traitement des demandes de réexamen des décisions initiales («demandes confirmatives») ([6]);

P. considérant qu'en 2022, la Médiatrice a également mené des enquêtes et des initiatives stratégiques plus larges sur les problèmes systémiques au sein des institutions de l'Union, portant sur les questions éthiques, la question du «pantouflage», la responsabilité dans la prise de décision, l'accès aux documents et les droits fondamentaux;

([2]) Médiateur européen, «Council should give faster public access to legislative documents» (Le Conseil devrait permettre au public d'accéder plus rapidement aux documents législatifs), 29 juin 2022.

([3]) Médiateur européen, «Decision on the European Commission's refusal of public access to text messages exchanged between the Commission President and the CEO of a pharmaceutical company on the purchase of a COVID 19 vaccine (case 1316/2021/MIG)» (Recommandation concernant le refus de la Commission européenne d'accorder au public l'accès aux SMS échangés entre la présidente de la Commission et le PDG d'une entreprise pharmaceutique sur l'achat d'un vaccin contre la COVID-19 (affaire 1316/2021/MIG)), 12 juillet 2022.

([4]) Médiateur européen, «Ombudsman criticises how Commission handled request for access to President's text messages» (La Médiatrice critique la manière dont la Commission a traité les demandes d'accès aux SMS de la présidente), 28 janvier 2022.

([5]) Médiateur européen, «Ombudsman opens inquiry into how ECB handles "revolving doors"» (La Médiatrice ouvre une enquête sur le manière dont la BCE gère le «pantouflage»), 3 mars 2022.

([6]) Médiateur européen, «Decision on the time the European Commission takes to deal with requests for public access to documents (strategic inquiry OI/2/2022/OAM)» (Décision sur le temps que met la Commission européenne pour traiter les demandes d'accès du public aux documents (enquête stratégique OI/2/2022/OAM)), 18 septembre 2023.

Q. considérant qu'en 2022, la Médiatrice a adressé une recommandation au Conseil afin qu'il accorde au public un accès complet aux documents législatifs demandés, à la suite d'une enquête sur le refus du Conseil de le faire dans le cadre des négociations sur le projet de règlement sur les marchés numériques, à l'issue de laquelle la Médiatrice a conclu qu'il y avait eu mauvaise administration;

R. considérant qu'en 2022, le bureau du Médiateur a sensibilisé le public au rôle du Médiateur dans le maintien de normes élevées en matière de transparence et d'obligation de rendre des comptes dans l'administration de l'UE;

S. considérant que la Médiatrice a décidé de lancer une consultation publique sur la transparence du processus décisionnel de l'Union en matière d'environnement et la participation à ce processus, au regard de l'urgence climatique et de la dégradation de l'environnement et des écosystèmes, en vue d'évaluer l'approche de l'Union, en tant que partie à la convention d'Aarhus, pour garantir au public un niveau élevé d'accès aux informations concernant l'environnement et de participation au processus décisionnel lié à l'environnement;

T. considérant qu'en 2022, la Médiatrice a instamment invité la Commission à traiter les demandes d'accès aux documents concernant les fonds pour la relance de l'Union de manière plus cohérente et à mieux expliquer son raisonnement lorsqu'elle décide de ne pas divulguer les informations demandées ([7]);

U. considérant qu'en 2022, la Médiatrice a ouvert une enquête sur le refus de la Commission de donner accès au public à des documents relatifs à sa proposition de règlement sur l'espace européen des données de santé ([8]);

V. considérant qu'en 2022, la Médiatrice a ouvert une enquête sur la manière dont la Commission a traité une demande d'accès du public aux déclarations d'intérêts des membres de son comité d'examen de la réglementation ([9]);

W. considérant que la Médiatrice a souligné que les règles de l'Union en matière de marchés publics ne sont pas suffisamment solides et claires pour empêcher les conflits d'intérêts, et qu'elle a remis en question l'examen critique insuffisant que la Commission a effectué avant de conclure un contrat en vue de la réalisation d'une étude sur l'intégration des objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans les règles bancaires de l'Union, avec BlackRock Investment Management, une société qui gère des investissements dans le secteur des combustibles fossiles et le secteur bancaire, à savoir des secteurs relevant du champ d'application des nouvelles règles en matière environnementale, sociale et de gouvernance;

1. approuve le rapport annuel pour l'année 2022 présenté par la Médiatrice européenne;

2. félicite Emily O'Reilly pour le travail de qualité effectué et pour ses efforts continus visant à améliorer les pratiques administratives et à promouvoir la responsabilité et la pleine transparence des institutions, organes et organismes de l'Union, ainsi que pour garantir l'accessibilité des documents de l'Union pour les citoyens de l'UE;

3. salue la coopération constructive constante de la Médiatrice européenne avec le Parlement européen, et notamment avec la commission des pétitions, ainsi qu'avec d'autres institutions de l'Union; renouvelle son engagement à soutenir la Médiatrice dans l'exercice de ses fonctions;

4. félicite le bureau du Médiateur européen pour les progrès considérables réalisés dans la réduction de la durée des enquêtes dans les affaires clôturées, qui est passée de 13 mois en moyenne en 2013 à moins de 6 mois en moyenne en 2022; souligne que ces résultats ont été obtenus dans plusieurs domaines de l'administration de l'Union avec des ressources limitées;

5. invite le Conseil à se conformer pleinement aux normes de transparence d'une démocratie parlementaire et participative, comme l'exigent les traités et comme le demande la Médiatrice; rappelle que la Cour de justice de l'UE a précisé que les principes de publicité et de transparence sont inhérents au processus législatif de l'Union et que le manque de transparence et d'informations affaiblit la confiance des citoyens dans la légitimité du processus législatif de l'Union dans son ensemble;

([7]) Médiateur européen, «Ombudsman calls for improved transparency around EU recovery funds» (La Médiatrice demande une plus grande transparence autour des fonds de relance de l'Union), 1er décembre 2022.

([8]) Médiateur européen, «The European Commission's refusal to give public access to documents related to its proposal for a Regulation on the European Health Data Space (COM(2022) 197 final)» (Le refus de la Commission européenne de donner un accès public aux documents relatifs à sa proposition de règlement sur l'espace européen des données de santé (COM(2022) 197 final)), enquête ouverte le 28 novembre 2022.

([9]) Médiateur européen, «Traitement par la Commission européenne d'une demande d'accès du public à des déclarations d'intérêts des membres de son comité d'examen de la réglementation», décision publiée le 20 décembre 2022.

6. invite le Conseil à accorder en temps voulu aux citoyens un accès à ses documents législatifs pendant les procédures législatives en cours, afin de respecter pleinement le droit des citoyens, consacré par les traités, de prendre part à la vie démocratique de l'Union, ce qui permettrait également de renforcer la confiance des citoyens dans le processus décisionnel global de l'Union;

7. salue l'ouverture de l'enquête d'initiative afin d'évaluer la manière dont la Commission veille à la transparence de ses interactions avec les représentants du secteur du tabac; souligne que l'incapacité de la Commission dans son ensemble à publier de manière proactive des informations concernant ses réunions avec les lobbyistes du secteur du tabac constitue un cas de mauvaise administration, comme l'a indiqué la Médiatrice dans ses constatations préliminaires; rappelle que l'Union européenne a signé et formellement confirmé la convention-cadre de l'Organisation mondiale de la santé pour la lutte antitabac et qu'elle est tenue de se conformer à ses dispositions, lesquelles établissent que les interactions avec l'industrie du tabac doivent être limitées à des cas de stricte nécessité d'un point de vue réglementaire et que ces interactions doivent être transparentes afin d'empêcher l'industrie du tabac d'avoir une influence négative sur les politiques de santé publique;

8. estime qu'il est primordial que la Médiatrice lance une enquête afin d'évaluer le niveau d'indépendance du groupe consultatif de l'industrie de la plateforme énergétique de l'Union mis en place par la Commission;

9. approuve le résultat de l'enquête de la Médiatrice sur la manière dont la Commission veille à ce que les experts externes, participant à l'évaluation des propositions de projets dans le cadre du Fonds européen de la défense (FED), n'aient pas de conflits d'intérêts; souligne qu'il est primordial de procéder à une évaluation approfondie des conflits d'intérêts avant de nommer des experts et de veiller à ce que les obligations en matière de transparence et d'éthique soient rigoureusement mises en œuvre;

10. salue la proposition de la Commission, en réponse aux constatations de la Médiatrice dans le cadre de son enquête sur l'affaire BlackRock, de modifier le règlement financier afin d'inclure la possibilité de rejeter des soumissionnaires s'ils sont en situation de conflit d'intérêts; invite la Commission à se conformer pleinement aux suggestions de la Médiatrice en adoptant des règles renforcées et plus claires afin de prévenir tout conflit d'intérêts dans toutes les procédures liées aux marchés publics, y compris dans le cadre de ses lignes directrices internes;

11. souligne qu'à la suite d'une enquête de la Médiatrice sur le phénomène du «pantouflage», la Commission améliore son traitement du problème et demande des informations aux anciens membres du personnel sur la manière dont ils respectent les restrictions applicables; prend note de la publication plus rapide par la Commission d'une vue d'ensemble annuelle des membres du personnel d'encadrement supérieur qui demandent l'autorisation de commencer un nouvel emploi, ainsi que de son évaluation de ces demandes; souligne que la Commission ne devrait pas accorder d'autorisation lorsque l'emploi en question ne peut être soumis à des restrictions qui atténuent de manière adéquate les risques de conflits d'intérêts, ou lorsque ces restrictions ne peuvent être contrôlées et appliquées de manière crédible, y compris l'obligation pour le nouvel employeur de rendre ces restrictions publiques; estime que la Commission devrait publier en temps utile des informations sur toutes les activités exercées après cessation de service par les anciens membres du personnel d'encadrement qu'elle évalue, afin d'améliorer le contrôle public de ces décisions, ce qui est essentiel à des fins de suivi; se félicite qu'il soit interdit au personnel en congé sans solde de prendre un emploi dans des domaines où il existe un risque de conflit d'intérêts; encourage la Médiatrice à surveiller la gestion de ces questions par la Commission;

12. se félicite de l'enquête d'initiative ouverte par la Médiatrice pour évaluer la manière dont la BCE gère la question du «pantouflage» et approuve la demande de la Médiatrice à la BCE d'appliquer des règles plus strictes régissant les passages du personnel au secteur privé; soutient la recommandation selon laquelle le personnel de la BCE devrait être soumis à des exigences strictes en matière de période de latence et selon laquelle le délai pendant lequel d'anciens membres du personnel de la BCE ont l'interdiction de faire du lobbying auprès de leurs anciens collègues devrait être rallongé;

13. souligne que le scandale du Qatargate a éclairé d'un jour nouveau le lobbying et l'élaboration des politiques dans l'Union; prend acte de l'évaluation critique par la Médiatrice dudit scandale et se félicite de l'élaboration de nouvelles mesures visant à améliorer les normes d'intégrité au sein du Parlement européen afin de préserver la démocratie de l'Union; estime que ces actions constituent une première étape importante pour renforcer le cadre réglementaire de l'Union, étant donné qu'elles visent à promouvoir des normes plus strictes en matière d'éthique et de lutte contre la corruption et à faire ainsi des institutions de l'Union des exemples d'intégrité et de responsabilité;

14. se félicite des efforts continus de la Médiatrice pour améliorer la transparence et l'éthique des activités de lobbying, notamment en demandant à la Commission de renforcer le code de conduite des commissaires, de créer un registre public des réunions entre les commissaires et les lobbyistes et de procéder à la publication proactive des informations relatives aux frais de déplacement des commissaires;

15. souligne que la participation des citoyens au processus décisionnel de l'Union est importante pour sa légitimité; salue l'engagement de la Médiatrice à promouvoir l'obligation de rendre des comptes dans le processus décisionnel de l'Union, en particulier dans le domaine des décisions environnementales; salue et soutient les demandes adressées par la Médiatrice à la Banque européenne d'investissement (BEI) de prendre des mesures de transparence afin de permettre au public de visualiser plus facilement l'incidence que les projets qu'elle finance peut avoir sur l'environnement, ainsi que l'intention de la Médiatrice de renforcer son contrôle des activités de la BEI, au regard du suivi jusqu'ici insuffisant de cette dernière, notamment en ce qui concerne la publication en temps utile d'informations sur les projets liés à l'environnement et aux finances de la BEI, afin de laisser suffisamment de temps au public pour faire part de ses préoccupations;

16. salue les efforts déployés par la Médiatrice pour donner la priorité à l'évaluation de la transparence du processus décisionnel de l'Union en matière d'environnement, après qu'elle a, entre autres, constaté un cas de mauvaise administration dans l'incapacité de la Commission à étudier correctement l'incidence environnementale de l'accord commercial UE-Mercosur avant de conclure les négociations, ainsi que de graves manquements dans le traitement par la Commission des demandes d'accès du public aux informations concernant l'environnement et l'absence de règles claires visant à garantir que les experts consultés par la Commission dans le cadre de l'élaboration de la politique environnementale ne sont pas sujets à des conflits d'intérêts;

17. insiste sur le fait que la Médiatrice a trouvé regrettable que le principe de transparence proactive n'ait en grande partie été appliqué qu'après l'approbation des plans nationaux relatifs à la facilité pour la reprise et la résilience (FRR), empêchant ainsi le public de suivre les négociations de manière adéquate; est préoccupé par les longs retards que la Commission a accumulés dans le traitement des demandes d'accès du public aux documents relatifs à la FRR, retards atteignant dans certains cas un an ou plus; demande instamment à la Commission d'encourager les États membres à utiliser un portail public pour répertorier tous les bénéficiaires de financements au titre de la FRR, de continuer de publier ses évaluations préliminaires des demandes de paiement des États membres et d'informer le public du détail concret de ses travaux de surveillance et d'audit afin de garantir une véritable responsabilité pour tous les fonds dépensés; se félicite, à cet égard, de la publication par l'Organisation de coopération et de développement économiques, en collaboration avec le bureau du Médiateur européen, du document d'orientation intitulé «Towards good practice principles for government transparency in the use of recovery funds» (Vers des principes de bonnes pratiques pour la transparence du gouvernement dans l'utilisation des fonds de relance), qui fournit des orientations aux gouvernements pour garantir la transparence et la responsabilité dans l'utilisation des fonds de relance liés à la COVID-19; salue, à cet égard, les efforts déployés par la Médiatrice pour améliorer les normes de transparence liées à la FRR;

18. souligne que dans son initiative stratégique concernant la manière dont la Commission européenne a assuré la transparence et une représentation équilibrée des intérêts dans le cadre de la politique agricole commune (PAC), la Médiatrice a constaté que des éléments clés des plans stratégiques nationaux relevant de la PAC, y compris des mesures spécifiques sur les postes budgétaires et des étapes à franchir, faisaient défaut, ce qui rendait difficile pour les citoyens et les parties intéressées de comprendre les conditions dans lesquelles les États membres pouvaient utiliser l'aide fournie par la nouvelle PAC; soutient la demande de la Médiatrice à la Commission de divulguer de manière proactive davantage d'informations sur l'approbation des plans stratégiques des États membres dans le cadre de la PAC; demande au commissaire à l'agriculture et à son cabinet, ainsi qu'à la direction générale de l'agriculture et du développement rural de la Commission de se conformer aux recommandations de la Médiatrice et de rechercher une représentation juste et équilibrée des intérêts tant des agriculteurs que de la société civile lors de ses réunions et échanges avec les représentants d'intérêts, étant donné que, comme souligné par la Médiatrice dans sa lettre de février 2022, le commissaire à l'agriculture et son cabinet ont tenu plus de réunions avec des représentants de l'industrie qu'avec des organisations environnementales ou d'autres organisations telles que des instituts de recherche; demande que la Commission joue un rôle actif lorsqu'il s'agit de garantir le respect des obligations de transparence imposées aux États membres, y compris l'obligation de divulguer l'identité des entités plus larges auxquelles appartiennent les bénéficiaires des fonds et l'obligation de publier le montant total des paiements reçus par un bénéficiaire, de façon à faire en sorte que le public ait accès à toutes les informations nécessaires sur les bénéficiaires des fonds de la PAC;

19. regrette que l'approche de la Commission quant à la mise en place des groupes de dialogue civil dans les domaines couverts par la PAC ne soit pas conforme aux recommandations de la Médiatrice et présente plusieurs lacunes, en particulier du fait qu'elle n'établit pas de manière transparente et claire un équilibre entre les intérêts économiques et non économiques dans la composition desdits groupes;

20. souligne qu'il importe que toutes les institutions traitent les demandes d'accès aux documents en temps utile, afin de préserver la pertinence des informations; soutient le rapport spécial de la Médiatrice dans son enquête stratégique concernant le temps que met la Commission pour traiter les demandes d'accès du public aux documents ([10]); s'inquiète des retards systémiques et importants de la Commission dans le traitement de ces demandes; souligne que l'accès du public aux documents l'Union est un droit fondamental en vertu du règlement (CE) nº 1049/2001 ([11]); prie instamment la Commission d'améliorer ses pratiques administratives afin de respecter les délais fixés par le législateur et de démontrer clairement et de manière proactive que la transparence est la règle et une priorité dans le traitement des demandes d'accès du public aux documents; souligne que les institutions de l'Union doivent consacrer des ressources humaines suffisantes à l'amélioration de l'efficacité du traitement des demandes d'accès aux documents; rappelle que la Médiatrice a recommandé que la Commission opère une restructuration radicale de son approche du traitement des demandes d'accès aux documents;

21. prend acte de l'enquête de la Médiatrice sur le fait que la Commission n'a pas recensé et par conséquent n'a pas évalué la divulgation éventuelle des SMS échangés entre la présidente de la Commission et le PDG d'une entreprise pharmaceutique sur l'achat de vaccins contre la COVID-19; s'inquiète de ce que l'approche de la Commission puisse constituer un cas de mauvaise administration; souligne que les SMS et les messages instantanés liés au travail sont des «documents» au sens du règlement (CE) nº 1049/2001 et souligne que le respect de ce principe revêt une importance particulière; salue les recommandations de la Médiatrice à l'intention de l'administration de l'Union sur l'enregistrement des SMS et autres messages instantanés liés au travail; souligne qu'il importe que les institutions de l'Union se conforment pleinement à ces recommandations afin d'adapter les pratiques de l'administration de l'Union aux méthodes de communication modernes; prend note de la réponse de la Commission selon laquelle elle publiera des orientations supplémentaires sur les outils de communication modernes tels que les SMS;

22. invite le Conseil à tirer les leçons de l'enquête de la Médiatrice sur son refus d'accorder au public un accès intégral aux documents relatifs aux négociations sur le projet de législation sur les marchés numériques, qui, en 2022, ont abouti à la conclusion de la Médiatrice selon laquelle il y a eu mauvaise administration; invite le Conseil à appliquer les normes de transparence les plus élevées dans ces dossiers, en particulier lorsque la Médiatrice a déjà relevé des problèmes lors d'enquêtes stratégiques précédentes concernant la transparence de son processus législatif et de sa prise de décision pendant la crise de la COVID-19; rappelle que la transparence est l'un des principes clés énoncés dans les traités de l'Union et qu'un manque de transparence risque de saper la confiance des citoyens dans les institutions européennes et dans l'Union dans son ensemble;

23. souligne l'importance des enquêtes de la Médiatrice sur le respect des droits de l'homme par l'administration de l'Union; soutient la demande de la Médiatrice à la Commission de mettre en place un nouveau portail distinct de traitement des plaintes pour les violations présumées des droits de l'homme, et de le rendre accessible pour les plaintes relatives aux droits de l'homme déposées par des organisations de la société civile et d'autres parties prenantes dans les pays avec lesquels l'Union a conclu des accords commerciaux;

24. souligne que la Médiatrice a mené une enquête stratégique sur la manière dont Frontex respecte ses obligations en matière de droits fondamentaux et de transparence dans le cadre de son mandat élargi au titre du règlement (CE) 2019/1896 ([12]); souligne qu'il importe d'appliquer des normes de transparence élevées pour permettre un contrôle public et de garantir le plein respect des droits fondamentaux pour toutes les opérations de Frontex afin d'améliorer son niveau de responsabilité; demande à Frontex de donner dûment suite aux recommandations émises par la Médiatrice;

25. prend note de l'enquête de la Médiatrice sur le système de contrôle du respect des droits fondamentaux par les autorités croates mis en place par la Commission dans le cadre des opérations de gestion des frontières soutenues par les fonds de l'Union, dans les conclusions de laquelle la Médiatrice a critiqué la Commission pour son retard dans la mise en place d'un mécanisme de contrôle approprié pour la gestion des frontières par les autorités croates; invite instamment la Commission à toujours réagir rapidement aux suggestions d'amélioration présentées par le Médiateur, en particulier dans des cas comme celui-ci, lorsque des lacunes importantes sont constatées;

([10]) Médiateur européen, «Ombudsman opens inquiry into time taken by Commission to deal with access to documents requests» (La médiatrice ouvre une enquête sur le temps que met la Commission pour traiter les demandes d'accès aux documents), 6 avril 2022.

([11]) Règlement (CE) nº 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission (JO L 145 du 31.5.2001, p. 43).

([12]) Règlement (UE) 2019/1896 du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2019 relatif au corps européen de garde-frontières et de garde-côtes et abrogeant les règlements (UE) nº 1052/2013 et (UE) 2016/1624 (JO L 295 du 14.11.2019, p. 1).

26. se félicite que, sur la base des recommandations pratiques de la Médiatrice sur l'utilisation des langues officielles lors de la communication avec le public, le réseau des agences de l'Union se soit mis d'accord sur les lignes directrices en matière de politiques multilingues;

27. prend acte du fait qu'en 2022, le statut du Médiateur européen a été mis à jour avec des dispositions d'exécution détaillant les procédures de travail du bureau du Médiateur; estime que les nouvelles dispositions contribueront à améliorer les travaux du Médiateur;

28. se félicite de l'engagement de la Médiatrice à surveiller la mise en œuvre, par l'administration de l'Union, de la CNUDPH; apprécie le travail de la Médiatrice en tant que membre du cadre de l'Union pour la CNUDPH;

29. souligne les résultats de l'enquête d'initiative de la Médiatrice sur la manière dont la Commission surveille les Fonds structurels et d'investissement de l'Union afin de veiller à ce que les fonds soient utilisés pour renforcer les droits des personnes handicapées à une vie autonome et à l'insertion; se félicite de la suggestion d'orientations plus claires sur la nécessité de promouvoir la désinstitutionnalisation dans le contexte de l'utilisation des Fonds structurels et d'investissement de l'Union;

30. encourage la Médiatrice à poursuivre les échanges d'expériences et de bonnes pratiques avec les médiateurs nationaux par l'intermédiaire du Réseau européen des médiateurs; se félicite que la conférence annuelle 2022 du Réseau européen des médiateurs ait mis l'accent sur les meilleures pratiques en matière d'aide aux réfugiés et ait abordé les effets de la numérisation des services publics sur les droits des citoyens; salue l'ajout des bureaux des médiateurs ukrainien et moldave au Réseau européen des médiateurs;

31. se félicite des efforts continus déployés par la Médiatrice pour améliorer la visibilité de ses activités, notamment au moyen d'outils en ligne et du site web multilingue du Médiateur européen qui propose une assistance dans les 24 langues officielles de l'Union;

32. salue le dialogue fructueux et de longue date entre la Médiatrice et la commission des pétitions du Parlement européen; souligne que la collaboration intensive entre ces deux organes contribue à accroître la responsabilité démocratique des institutions de l'Union et à les rapprocher des citoyens;

33. charge sa Présidente de transmettre la présente résolution et le rapport de la commission des pétitions au Conseil, à la Commission, à la Médiatrice européenne, aux gouvernements et aux parlements des États membres ainsi qu'à leurs médiateurs ou aux organes compétents similaires.