RÉSOLUTION (UE) 2021/1557 DU PARLEMENT EUROPÉEN

du 29 avril 2021

contenant les observations qui font partie intégrante de la décision concernant la décharge sur l'exécution du budget général de l'Union européenne pour l'exercice 2019, section VIII — Médiateur européen

LE PARLEMENT EUROPÉEN,

— vu sa décision concernant la décharge sur l'exécution du budget général de l'Union européenne pour l'exercice 2019, section VIII — Médiateur européen,

— vu l'article 100 et l'annexe V de son règlement intérieur,

— vu le rapport de la commission du contrôle budgétaire (A9-0065/2021),

A. considérant que, dans le contexte de la procédure de décharge, l'autorité de décharge tient à souligner l'importance particulière de renforcer encore la légitimité démocratique des institutions de l'Union en améliorant la transparence et la responsabilité et en appliquant les concepts de budgétisation axée sur les performances et de bonne gestion des ressources humaines;

1. constate avec satisfaction que la Cour des comptes (ci-après la «Cour») n'a relevé, dans le cas du Médiateur européen (ci-après le «Médiateur» ou la «Médiatrice»), aucune déficience notable lors de sa vérification des domaines liés aux ressources humaines et aux marchés publics;

2. souligne que la Cour a estimé, sur la base de ses travaux d'audit, que les paiements relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2019 pour les dépenses administratives du Médiateur sont, dans l'ensemble, exempts d'erreur significative;

3. regrette, à titre de remarque générale, que le chapitre 9 («Administration») du rapport annuel de la Cour ait une portée et des conclusions plutôt limitées, même si la rubrique 5 («Administration») du cadre financier pluriannuel est considérée comme présentant un risque faible; demande que les travaux d'audit portant sur le chapitre de l'administration se concentrent davantage sur les questions particulièrement importantes, voire essentielles pour le Médiateur;

4. prend acte du fait que 2019 a été une année de transition pour la Médiatrice, étant donné que celle-ci a coïncidé avec la fin de son premier mandat et sa réélection pour la législature 2019-2024; adhère pleinement aux objectifs définis par la Médiatrice dans la stratégie «Vers 2024» sur laquelle repose son deuxième mandat;

Gestion budgétaire et financière

5. relève que le budget du Médiateur est essentiellement administratif, un montant important étant consacré aux dépenses liées au personnel, aux bâtiments, au mobilier, aux équipements et à divers frais de fonctionnement; observe qu'en 2019, il s'élevait à 11 496 261 EUR (contre 10 837 545 EUR en 2018 et 10 905 441 EUR en 2017);

6. constate que le taux d'exécution en matière d'engagements (y compris les crédits reportés de 2019 à 2020) s'élève à 92,3 % (contre 95,3 % en 2018 et 93,91 % en 2017) et que 89,5 % du total des crédits a été payé en 2019 (contre 91,3 % en 2018 et 86,2 % en 2017);

7. salue les améliorations liées aux crédits reportés, notamment le fait que le montant des crédits reportés de 2019 à 2020 s'élève à 323 410 EUR, soit 2,8 % du budget de 2019 (contre 433 866 EUR reportés de 2018 à 2019, soit 4 % du budget de 2018); observe en outre que 90,36 % des crédits reportés de 2018 à 2019 ont été utilisés (contre 82,64 % en 2017);

8. reconnaît la bonne gestion financière de la Médiatrice qui, dès que certaines lignes budgétaires s'avèrent systématiquement sous-utilisées, par exemple, réduit les crédits correspondants pour les années suivantes, comme elle l'a fait pour la ligne budgétaire des publications, qui a été réduite de manière proactive et progressive de 219 000 EUR en 2017 à 123 000 EUR dans le projet de budget pour 2021;

9. rappelle qu'en vertu de l'article 228, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (traité FUE), le Médiateur «est habilité à recevoir les 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»; reconnaît que le Médiateur peut mener des enquêtes «soit de sa propre initiative, soit sur la base des plaintes» (article 3, paragraphe 1, du statut du Médiateur) ou «par l'intermédiaire d'un membre du Parlement européen» (article 228, paragraphe 1, du traité FUE); se félicite que le Médiateur exerce ses fonctions conformément aux traités et à son mandat;

Coopération interinstitutionnelle

10. est conscient que la charge de travail ne cesse de croître et adhère à la stratégie consistant à adopter, dans la mesure du possible, des solutions internes comme la collaboration administrative avec la Commission et l'Office de gestion et de liquidation des droits individuels (PMO) en vue de réaffecter des effectifs au traitement des plaintes; observe une diminution de l'effectif entre le 31 décembre 2018 et le 31 décembre 2019 (74 postes contre 78); constate que cette baisse est due à des postes vacants qui n'ont pas été pourvus à cette date et à un nombre d'agents contractuels moins élevé;

11. réaffirme son soutien à la demande de la Médiatrice d'augmenter les effectifs pour gérer l'accroissement de la charge de travail;

12. salue les accords de service, tels que la mise en œuvre d'un outil interne (le module de dossiers personnels SYSPER) pour la gestion des dossiers personnels des agents et la délégation au PMO de la gestion des droits des membres du personnel, lesquels entraînent un gain d'efficacité administrative, en particulier pour les petites institutions; observe que le secteur des technologies de l'information travaille en étroite collaboration avec le Parlement et la Commission sur l'intégration et la maintenance de tous les outils internes de l'Union et pour l'utilisation de contrats-cadres interinstitutionnels en matière de technologies de l'information;

13. encourage la Médiatrice à maintenir et à étendre ses contacts avec les organismes de l'Union et des États membres, lesquels permettent l'échange d'informations et de pratiques exemplaires et l'adoption, si possible, d'approches communes (en lien, par exemple, avec les lignes directrices élaborées via la commission interinstitutionnelle de communication en ligne (IOCC)) sur des questions générales concernant l'administration, les finances, le personnel et les technologies de l'information, ainsi que l'éthique, la transparence et l'intégrité publique; se félicite des échanges intenses menés avec les bureaux des médiateurs nationaux ainsi que des réunions organisées entre les bureaux des médiateurs nationaux pour identifier les sujets qui pourraient faire l'objet d'enquêtes simultanées;

14. invite à nouveau la Médiatrice à coopérer plus étroitement avec la commission du contrôle budgétaire du Parlement en portant à la connaissance de cette dernière, de façon concise et en temps opportun, les cas pertinents de manquement, notamment les cas de mauvaise administration et de refus opposé par des institutions aux recommandations de la Médiatrice; apprécie toutefois que la Médiatrice intègre dans son rapport annuel, intitulé «Putting it Right», un compte rendu détaillé de la façon dont les institutions se conforment à ses recommandations, et qu'elle ait confirmé qu'elle communiquera ses recommandations directement à la commission compétente s'il y a lieu;

Ressources humaines

15. insiste sur la nécessité d'un équilibre hommes-femmes à tous les niveaux hiérarchiques; reconnaît à cet égard que la Médiatrice applique une démarche volontariste pour maintenir un équilibre entre les hommes et les femmes en matière de recrutement et qu'elle dispose d'un personnel hautement qualifié, avec un équilibre hommes-femmes au niveau des postes d'encadrement;

16. est conscient de la difficulté que représente la recherche d'un équilibre géographique pour une petite institution, mais relève néanmoins qu'en 2019, le personnel de la Médiatrice représentait 20 des 27 nationalités des États membres; constate que le bureau de la Médiatrice comptait sept cadres supérieurs de cinq nationalités différentes (allemande, irlandaise, italienne, polonaise et suédoise), contre six nationalités en 2018; prend acte des projets de réorganisation pour 2020 qui visent à accroître l'efficacité du Médiateur, lesquels se traduisent par une réduction du nombre de cadres supérieurs tenant compte, dans la mesure du possible, de l'équilibre géographique;

17. observe que la Médiatrice a mis à jour sa politique de diversité, qui traite du handicap et de l'équilibre hommes-femmes; reconnaît que les lignes directrices pour la mise en œuvre de la politique anti-harcèlement ont été finalisées en 2019; constate que plusieurs autres mesures et décisions en matière de ressources humaines ont également été menées à bien en 2019, notamment en ce qui concerne le projet «Back to School», le remboursement des frais de déménagement, le travail à temps partiel et le retour au travail après un congé de maladie de longue durée, tandis que d'autres mesures, concernant notamment les activités extérieures, sont en cours d'élaboration;

18. invite la Médiatrice à résoudre les problèmes liés au personnel et à étudier les moyens d'améliorer les procédures de recrutement afin que les postes vacants ne le restent pas trop longtemps, car cette situation a une incidence négative directe sur la répartition de la charge de travail et pourrait, conjuguée à la diminution du nombre d'agents contractuels, nuire à l'efficacité de l'institution;

19. prend acte des modalités de travail souples proposées au personnel (horaires flexibles, télétravail et travail à temps partiel) ainsi que de la formation sur la cohésion de l'équipe; encourage la Médiatrice à améliorer encore le bien-être du personnel et à mener des enquêtes de satisfaction afin d'identifier d'éventuelles propositions d'amélioration, ainsi qu'à compléter les modalités de travail flexibles par une protection du droit du personnel à la déconnexion;

20. demande à la Médiatrice de rendre compte des réalisations concrètes de la politique actualisée en matière de diversité, des résultats des mesures prises en vue de renforcer la diversité et de faire du Médiateur un lieu de travail plus inclusif pour les personnes handicapées;

Conflits d'intérêts, harcèlement, alerte professionnelle

21. rappelle l'initiative stratégique SI/2/2018/AMF de 2018 de la Médiatrice sur la dignité au travail dans les institutions et agences de l'Union en tant qu'exemple de bonne pratique en matière de prévention du harcèlement; observe que la sensibilisation du personnel aux questions de harcèlement est devenue une priorité pour la Médiatrice, qui se traduit par des formations obligatoires pour l'ensemble du personnel en matière de «dignité et respect au travail»; prend acte de la formation organisée pour les correspondants éthiques et les membres du comité de conciliation dans le but de les préparer à exercer leurs fonctions dans le cadre de la politique de lutte contre le harcèlement de la Médiatrice; apprécie que les sessions d'information sur l'éthique traitant de sujets tels que la conduite et le comportement éthiques, le harcèlement, l'alerte professionnelle, les conflits d'intérêts et les activités extérieures fassent désormais partie intégrante de la formation proposée par la Médiatrice aux nouveaux membres du personnel et aux stagiaires lors de leur entrée en fonction;

22. félicite la Médiatrice pour la convivialité de son site web, qui comprend une rubrique sur l'éthique qui s'ajoute à l'ensemble des informations portant sur son activité principale; salue la liste détaillée des missions menées par la Médiatrice en 2019, qui a été publiée sur son site web dans un souci de transparence et qui comprend des informations sur la destination, le motif et les coûts y afférents, informations qui sont également disponibles dans son rapport d'activité annuel;

23. observe qu'une démarche complexe est nécessaire pour rendre les pages d'accueil des institutions européennes accessibles aux personnes souffrant d'un handicap, y compris au regard de la disponibilité de ces pages dans les langues des signes nationales; suggère que les organisations liées au handicap participent à ce processus;

24. salue le travail de la Médiatrice sur les questions de conflit d'intérêts, en particulier sa coopération avec la Haute Autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP) en France et sa participation à des manifestations organisées au Parlement et à la Banque centrale européenne sur ce sujet important;

Gestion interne, performances, contrôle interne

25. prend acte de l'ensemble d'indicateurs clés de performance (ICP) clairement formulés par la Médiatrice; salue les gains d'efficacité rapportés, notamment dans les processus de traitement des affaires, qui ont connu une amélioration par rapport à l'année précédente avec, par exemple, la décision concernant la recevabilité prise dans un délai d'un mois dans 91 % des cas (contre 90 % en 2018), et les enquêtes clôturées dans un délai de 6 mois dans 63 % des cas (contre 57 % en 2018) et de 18 mois dans 90 % des cas (contre 88 % en 2018);

26. invite la Médiatrice à étudier les moyens de mesurer les répercussions plus larges de ses enquêtes et de ses recommandations connexes sur les institutions de l'Union; est bien conscient que le respect des propositions est constaté à un moment précis et que les changements qui s'opèrent plus lentement et sont souvent le résultat de plus vastes enquêtes ne sont pas pris en considération; constate un taux de conformité global de 77 % (contre 81 % en 2018); demande enfin que des données pertinentes soient présentées en tant qu'ICP spécifiques;

27. salue le fait que les institutions aient réagi de manière positive à 90 des 117 propositions d'améliorations présentées par la Médiatrice; observe que des propositions ont été présentées dans 69 affaires et que 52 d'entre elles ont amené les institutions à adopter des mesures d'amélioration de leur mode de fonctionnement; se félicite du fait que onze institutions aient présenté un taux de conformité de 100 % avec les propositions d'amélioration, tandis que la Commission, concernée par la majorité des affaires, a présenté un taux de conformité de 70,9 %;

28. observe qu'en 2019, le nombre de plaintes enregistrées s'est élevé à 2 171 (contre 2 160 en 2018), que le nombre de nouvelles affaires traitées a été de 2 201 (contre 2 180 en 2018) et que le nombre d'affaires relevant du mandat de la Médiatrice s'est élevé à 871 (contre 880 en 2018); constate que la Médiatrice a ouvert 456 nouvelles enquêtes sur la base de plaintes (contre 482 en 2018) et a clôturé un nombre record de 552 enquêtes de ce type (contre 534 en 2018), et qu'en raison de l'importante rotation des affaires, seules 117 enquêtes ont été reportées à 2020 (contre 222 enquêtes qui avaient été reportées à 2019);

29. constate que les catégories de plaintes qui ont connu la plus forte augmentation sont les suivantes: le respect des droits fondamentaux, le bon exercice du pouvoir discrétionnaire (y compris au regard des procédures d'infraction), la culture du service, la transparence et le respect des droits procéduraux; encourage la Médiatrice à continuer d'informer le Parlement des recommandations adressées aux institutions de l'Union à cet égard;

30. indique que les résultats des enquêtes clôturées par la Médiatrice en 2019 sont les suivants: «Pas de mauvaise administration constatée» dans 56 % des cas, «Affaires réglées par l'institution ou solutions (partielles) appliquées» dans 33 % des cas, «Aucune enquête supplémentaire justifiée» dans 5 % des cas, «Mauvaise administration constatée, suggestion (partiellement) acceptée» dans 5 % des cas, et «Autre» dans 0,9 % des cas;

31. note que le rapport annuel de l'auditeur interne pour 2018 a établi que, sous réserve de la clôture des actions restantes en matière de gestion de la continuité des activités, les systèmes de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance de la Médiatrice ont été efficaces et ont procuré l'assurance raisonnable que celle-ci atteindra ses objectifs de contrôle de façon constante; note que la Médiatrice a mis en place des synergies avec la Commission afin d'utiliser des outils ou services institutionnels pour la gestion du personnel, la gestion financière et comptable, les marchés publics, la gestion des missions et le recrutement; demande à la Médiatrice de l'informer de toute avancée en ce qui concerne les actions reportées en matière de gestion de la continuité des activités;

32. constate que la réponse de la Médiatrice, dans son rapport sur le suivi de la décharge pour l'exercice 2018, portait sur le processus de révision du statut du Médiateur européen; note qu'une fois qu'un nouveau règlement régissant l'exercice des fonctions du Médiateur aura été adopté, la Médiatrice réexaminera ses dispositions d'application en conséquence et intégrera toute évolution à cet égard dans les futurs rapports d'activité annuels;

Transparence

33. souligne les enquêtes sur la base de plaintes dans le cadre desquelles la Médiatrice a demandé au secrétariat général du Conseil de tenir un registre complet des réunions qui se sont tenues entre des représentants d'intérêts et le président du Conseil européen et/ou des membres de son cabinet; approuve la déclaration de la Médiatrice selon laquelle les membres du cabinet du président devraient uniquement rencontrer des représentants d'intérêts qui sont inscrits dans le registre de transparence ou assister seulement à des événements organisés par de tels représentants d'intérêts;

34. profite de l'occasion pour féliciter la Médiatrice pour l'ouverture d'une enquête (OI/2/2017) sur la transparence des travaux législatifs de 2017 du Conseil en vue de permettre aux citoyens de suivre plus aisément le processus législatif de l'Union; salue le fait que la Médiatrice se soit récemment fait l'écho positif des nouvelles mesures de transparence adoptées par le Conseil, notamment en publiant de manière proactive des rapports sur l'état d'avancement des négociations sur les projets de loi, une évolution conforme aux propositions présentées par la Médiatrice à la suite de ses enquêtes; rappelle néanmoins l'avis de la Médiatrice selon lequel le Conseil devrait intensifier encore ses efforts en matière de transparence, notamment en publiant les positions des États membres, les documents législatifs du Conseil, y compris les procès-verbaux des réunions des groupes de travail, les documents relatifs aux trilogues et d'autres documents de travail importants; salue les propositions formulées par la Médiatrice en vue d'instaurer une démarche plus systématique et efficace au regard du passage d'anciens membres du personnel dans le secteur privé ou du recrutement par la Commission d'agents issus du secteur privé;

35. salue comme un autre bon exemple le rapport sur la procédure rapide pour les affaires d'accès public et sa mise en œuvre; salue l'évaluation qui a été réalisée et indique que la procédure rapide a permis de diviser par trois le temps nécessaire pour traiter les affaires d'accès aux documents;

36. se félicite de la finalisation de son manuel convivial à l'intention des fonctionnaires chargés des enquêtes, qui réunit toutes les procédures de traitement des dossiers de manière dynamique et concise, mais aussi exhaustive;

37. se félicite que la Médiatrice publie automatiquement ses enquêtes sur son site internet, à moins qu'un plaignant ne demande expressément la confidentialité ou qu'une affaire ne contienne des données à caractère personnel;

Transformation numérique, cybersécurité, protection des données

38. demande à la Médiatrice, dans le cadre de sa politique de transformation numérique, de renforcer l'interaction entre le site web et le système de gestion des affaires en assurant l'importation automatique des informations du site web vers le système de gestion des plaintes, afin de permettre au plaignant d'ajouter une correspondance supplémentaire à une plainte soumise en ligne, et demande que le compte en ligne soit utilisé pour l'interaction avec le plaignant tout au long du processus;

39. salue le fait que la Médiatrice reconnaisse l'importance de la protection des données et s'engage à sensibiliser davantage les utilisateurs à l'importance de la protection des données en ligne; félicite la Médiatrice pour son plan d'action concernant le règlement relatif à la protection des données par les institutions, organes et organismes de l'UE, élaboré en 2018 afin de permettre à l'institution de s'adapter à la nouvelle législation, ainsi que pour les progrès accomplis tout au long de l'année 2019 dans la mise en œuvre des 24 actions recensées dans ce plan d'action; se félicite de la création du registre des opérations de traitement du Médiateur européen et de la coopération avec le Parlement européen;

40. se félicite que la Médiatrice utilise des logiciels ouverts pour la communication externe et interne; se félicite que la Médiatrice reconnaisse la valeur ajoutée des logiciels ouverts dans une perspective d'amélioration de la transparence;

41. invite la Médiatrice à suivre la recommandation du contrôleur européen de la protection des données de renégocier l'accord de licence interinstitutionnel et le contrat de mise en œuvre, signés entre les institutions de l'Union et Microsoft en 2018, dans le but de parvenir à la souveraineté numérique, d'éviter la dépendance vis-à-vis d'un fournisseur et l'absence de contrôle, ainsi que de garantir la protection des données à caractère personnel;

Communication

42. se félicite du fait que la Médiatrice ait dépassé les objectifs fixés en matière de réseaux sociaux en 2019; note que la Médiatrice a atteint 36 717 mentions sur Twitter (par rapport à un objectif de 20 000) et que son nombre d'abonnés sur la plateforme est passé de 22 600 à la fin de l'année 2018 à 26 300 en décembre 2019, ce qui représente une augmentation de 16 %; constate que le canal qui a connu l'évolution la plus rapide est Instagram, où l'audience de la Médiatrice a augmenté de 47 % durant l'année, et que son nombre d'abonnés sur LinkedIn a progressé de 21 %;

43. félicite la Médiatrice pour la mise en ligne du nouvel intranet (SISTEO) en décembre 2019, pour lequel un «projet d'examen» a été lancé en 2018, dans le but de faciliter la circulation des informations ainsi que l'accès aux processus et outils internes et aux applications et plateformes interinstitutionnelles; salue également le fait que le projet d'extranet du Réseau européen des médiateurs a été finalisé en décembre 2019;

44. souligne l'importance d'une collaboration efficace au sein du Réseau européen des médiateurs, étant donné que le droit et les politiques de l'Union prennent de plus en plus d'importance dans la vie quotidienne des citoyens de États membres;

45. attire l'attention sur la deuxième édition du prix d'excellence de la bonne administration créé par la Médiatrice, qui a examiné 54 projets inspirants provenant des principales institutions de l'Union, ainsi que de nombreuses agences et autres organismes, ce qui montre le grand intérêt qu'il suscite; note que le prix global d'excellence de la bonne administration a été décerné aux équipes de la Commission qui ont travaillé sur l'initiative de l'Union visant à réduire la pollution plastique et à sensibiliser à cette problématique;

Dimension environnementale

46. se félicite de l'engagement de la Médiatrice à réduire son empreinte environnementale au moyen d'actions concrètes telles que le recours intensif aux installations de visioconférence pour les réunions internes et interinstitutionnelles, qui ont permis de réduire le nombre de missions; prend acte de la politique de télétravail, auquel ont recours de nombreux membres du personnel (et l'ensemble du personnel durant la crise de la COVID-19), qui permet de limiter les transports individuels; encourage la Médiatrice à poursuivre ses actions visant à réduire l'empreinte carbone et à accorder une attention particulière au bouquet énergétique utilisé par l'institution, en mettant l'accent sur l'action en faveur des sources d'énergie propres et renouvelables;

47. se félicite des initiatives prises par le bureau de la Médiatrice pour encourager l'utilisation des transports publics grâce à un soutien financier pour les abonnements annuels et à la limitation des places de parking disponibles.