RÉSOLUTION (UE) 2022/1708 DU PARLEMENT EUROPÉEN

du 4 mai 2022

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 2020, 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 2020, 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 (A9-0068/2022),

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 2020 pour les dépenses administratives des institutions, y compris celles du Médiateur, sont, dans l'ensemble, exempts d'erreur significative;

3. salue le fait qu'aucun problème spécifique concernant la régularité des opérations n'a été détecté par la Cour et qu'aucun problème significatif n'a été détecté à la suite de l'examen du système de contrôle et de surveillance du Médiateur;

4. est conscient que le chapitre 9 «Administration» du rapport annuel de la Cour est consacré aux dépenses en matière de ressources humaines, de bâtiments, d'équipements, d'énergie, de communication et de technologies de l'information, et que, selon la Cour, ces dépenses présentent peu de risques;

Gestion budgétaire et financière

5. relève que le budget du Médiateur est essentiellement administratif, un montant important étant consacré aux dépenses liées aux ressources humaines, aux bâtiments et au mobilier, aux équipements et à divers frais de fonctionnement; observe qu'en 2020, il s'élevait à 12 348 231 EUR (contre 11 496 261 EUR en 2019 et 10 837 545 EUR en 2018);

6. constate que le taux d'exécution en matière d'engagements (y compris les crédits reportés de 2020 à 2021) s'élève à 94,91 % (contre 92,33 % en 2019) et que 93,16 % du total des crédits a été payé en 2020 (contre 89,5 % en 2019 et 91,3 % en 2018); salue l'accroissement de l'exécution budgétaire annuelle du Médiateur malgré les difficultés rencontrées en 2020 en raison de la pandémie de COVID-19;

7. constate que le Médiateur a réaffecté environ 44 500 EUR (soit 0,4 % de son budget) au moyen d'un virement interne de crédits n'impliquant pas l'autorité budgétaire et 1,37 million d'EUR (soit 11,1 % de son budget) au moyen de deux virements externes de crédits impliquant l'autorité budgétaire; note en outre que ces réaffectations ont été rendues possibles grâce aux économies réalisées en raison d'une diminution des dépenses à la suite de la pandémie de COVID-19 et des réformes apportées à la structure opérationnelle du Médiateur;

8. constate que des paiements d'un montant total de 11 503 768,06 EUR ont été effectués, soit 93,16 % du budget 2020 (contre 89,51 % en 2019); note avec satisfaction qu'en 2020, sur un total de 537 paiements effectués, 99,4 % ont été exécutés dans les délais, avec un délai de paiement moyen de 11,9 jours, soit nettement moins que le maximum de 30 jours autorisé;

9. prend note de la réduction des crédits reportés de 2020 à 2021 qui s'élevaient à 215 895,65 EUR, soit 1,7 % du budget 2020, par rapport à ceux reportés de 2019 à 2020 (qui s'élevaient à 323 410 EUR, soit 2,8 % du budget 2019); observe en outre que 74,31 % des crédits reportés de 2019 à 2020 ont été utilisés (contre 90,36 % en 2018);

10. reconnaît que, durant l'année 2020, la pandémie de COVID-19 a eu une incidence sur le budget du Médiateur, avec une réduction des dépenses prévues en matière de conférences (– 109 % par rapport à 2019), de missions (89 % de dépenses en moins par rapport à 2019) et de formation du personnel (59 % de dépenses en moins par rapport à 2019); est conscient que la diminution des dépenses a permis de dégager des ressources qui ont été réaffectées en vue de financer une partie des coûts liés au déménagement du bureau de Bruxelles (qui sera finalisé en 2021); salue la démonstration d'une utilisation efficace et optimale des ressources du Médiateur;

11. note que le Médiateur a organisé trois appels d'offres en 2020, deux marchés de très faible valeur (jusqu'à 15 000 EUR) et un marché de faible valeur (jusqu'à 60 000 EUR), qui n'a attiré qu'un seul candidat en raison de la nature spécifique de la formation proposée par le soumissionnaire;

Gestion interne, performances, contrôle interne

12. salue l'adoption, en décembre 2020, de la stratégie «Vers 2024», qui décrit l'approche que le Médiateur adoptera au cours du mandat 2020-2024 pour contribuer à créer, dans la mesure du possible, une administration de l'Union plus responsable, transparente, éthique et efficiente, afin de relever des défis tels que le scepticisme de l'Union, les enjeux politiques et le plan de relance lié à la COVID-19; considère que cette approche est essentielle pour garantir une efficacité continue et accroître la confiance du public dans l'institution;

13. observe qu'en 2020, en vue de soutenir la stratégie «Vers 2024», le Médiateur a revu sa structure organisationnelle, un processus qui s'est achevé en juin 2021 avec le recrutement du directeur de l'administration; invite le Médiateur à suivre les résultats des changements apportés à sa structure organisationnelle à long terme et à faire rapport sur ceux-ci; note avec satisfaction les résultats positifs de la nouvelle structure organisationnelle, qui repose dans une large mesure sur un système fondé sur la confiance dans le personnel et comprend des éléments tels que le fait d'améliorer l'impact et l'efficacité du processus d'enquête par l'élimination d'une hiérarchie excessive, de faciliter la communication, la coordination et le travail de collaboration entre les équipes en interne; d'aider le personnel à acquérir une certaine expérience en matière de gestion en occupant des postes de chefs d'équipe; et de garantir une main-d'œuvre polyvalente et flexible; estime que la mise en place d'équipes de contrôle par les pairs favorisera la cohérence et l'uniformité de l'approche et permettra d'améliorer la qualité des dossiers;

14. est conscient que ce nouveau contexte vise à répartir plus efficacement la charge de travail en affectant au traitement des plaintes échappant au champ de compétence du Médiateur des assistants, qui, par exemple, conseillent aux plaignants de contacter l'autorité la plus à même de les traiter; se félicite que cette décision politique ait permis aux assistants de traiter 22 % de toutes les plaintes reçues échappant au champ de compétence du Médiateur, ce qui a permis aux gestionnaires de dossiers de se concentrer sur les enquêtes; demande au Médiateur de fournir à l'autorité de décharge une liste de ces plaintes;

15. observe que le Médiateur a également développé une nouvelle série d'indicateurs clés de performance (ICP), organisés autour de six thèmes inclus dans le plan de gestion annuel 2020, sur lesquels le Médiateur se concentrera en 2021, afin d'aider à évaluer la mise en œuvre des objectifs de la stratégie «Vers 2024»; relève que les ICP ont pour la première fois été inclus dans le plan de gestion annuel pour 2021 et que les résultats seront inclus dans le rapport annuel d'activité 2021; salue l'obtention de résultats pertinents en matière de performances, même pendant la pandémie, notamment en ce qui concerne les ICP, qui ont dépassé les objectifs internes;

16. reconnaît que la pandémie de COVID-19 a influé sur le nombre de plaintes soumises au Médiateur, mais pas dans une large mesure, puisque l'on n'observe qu'une légère diminution à la fois du nombre global de plaintes soumises (2 107 en 2020 contre 2 171 en 2019 et 2 180 en 2018) et du nombre global de plaintes traitées (2 148 en 2020 contre 2 201 en 2019);

17. félicite le Médiateur d'avoir réussi à accroître le niveau d'efficacité du traitement des plaintes et des enquêtes en prenant des décisions de recevabilité en un mois dans 98 % des cas (contre 91 % en 2019), en clôturant les enquêtes dans un délai de 6 mois dans 76 % des cas (contre 63 % en 2019) ou de 18 mois dans 97 % des cas (contre 90 % en 2019);

18. prend acte de la tendance positive du taux d'efficacité en ce qui concerne le temps de traitement des plaintes, marqué par un délai moyen de 36 jours en 2020 (contre 64 en 2019 et 78 en 2018), tandis que le délai moyen de conclusion des enquêtes était de 133 jours en 2020 (contre 208 en 2019 et 254 en 2018); note que le rapport entre les dossiers clôturés (392) et les enquêtes ouvertes (365) est toujours supérieur à la moyenne, et confirme les efforts du Médiateur en matière d'efficacité;

19. se félicite de la proportion accrue d'enquêtes ouvertes concernant des dossiers d'intérêt public, avec 65 enquêtes ouvertes en 2020, par rapport à l'objectif de 50, et contre 45 en 2019; relève que les affaires d'intérêt public qui concernent un groupe de personnes beaucoup plus large que le seul plaignant peuvent conduire à des améliorations de l'administration, ce qui constitue un objectif clé de la stratégie du Médiateur;

20. salue les résultats positifs liés à la procédure accélérée, qui permet de traiter beaucoup plus rapidement les plaintes concernant l'accès du public aux documents, le délai moyen étant passé à un tiers de ce qu'il était avant l'introduction de cette procédure;

21. souligne que, en 2020, le pourcentage de plaintes relevant du mandat du Médiateur était de 34 %; il était donc supérieur à l'objectif (33 %), mais inférieur au niveau de 2019 (39 %); note avec satisfaction que le traitement efficace des dossiers a permis de reporter un nombre extraordinairement faible d'enquêtes (92) de 2020 à 2021 (contre 117 de 2019 à 2020);

22. observe que le taux d'acceptation des recommandations du Médiateur s'est amélioré (79 % de taux d'acceptation global en 2020 contre 77 % en 2019), mais reste inférieur à l'objectif de 90 %; note que le taux d'acceptation est calculé à un moment précis et ne tient pas compte de toutes les actions ultérieures menées pour répondre aux recommandations du Médiateur;

23. prend note de la finalisation du nouveau manuel sur les procédures de traitement des plaintes et de la nomination des coordinateurs en matière de gestion des connaissances dans le cadre de la nouvelle structure organisationnelle, dont les propositions d'action sont actuellement mises en œuvre;

24. note avec satisfaction l'absence de remarques à la suite de la vérification par la Cour des systèmes de contrôle et de surveillance du Médiateur, y compris les normes de contrôle interne, la gestion des risques, les contrôles ex ante et ex post, les registres d'exceptions, le contrôle de la gestion, les rapports d'audit interne et les mesures antifraude;

25. note avec satisfaction que le Médiateur, à la suite d'une suggestion de la Cour, a mis en place une mesure de sauvegarde et d'atténuation grâce à laquelle les opérations qui ne peuvent être contrôlées ex ante sont contrôlées ex post;

Ressources humaines, bien-être du personnel et égalité de genre

26. relève qu'en 2020, le profil et la composition du personnel étaient très similaires à ceux de 2019, avec un total de 73 agents, dont 37 fonctionnaires, 8 agents contractuels et 28 agents temporaires; observe la diminution du nombre d'agents contractuels (de 11 en 2019 à 8 en 2020) et est conscient de la décision du Médiateur d'employer des agents contractuels pour couvrir en particulier les absences du personnel;

27. observe que le Médiateur a adopté des politiques sur les congés parentaux en 2004, sur le télétravail en 2016 et sur le travail à temps partiel en 2019; estime que, sur la base de l'expérience liée à la pandémie de COVID-19, les politiques relatives aux régimes de travail hybrides devraient, s'il y a lieu, être réexaminées afin d'accroître la résilience et l'efficacité de l'institution tout en préservant le bien-être et la satisfaction des membres du personnel; est conscient, dans ce contexte, que le Médiateur a examiné ses politiques en matière d'horaires flexibles et de télétravail, et que la nouvelle décision en matière de télétravail a déjà été adoptée, en 2021, après consultation des représentants du personnel;

28. salue la réaction rapide du Médiateur face aux limitations imposées en raison de la pandémie de COVID-19 et l'adoption du télétravail en tant que régime de travail standard, de la flexibilité des horaires de travail et du retour au bureau sur une base volontaire et dans le respect des mesures de sécurité prises par les institutions de l'Union ainsi que des règles nationales correspondantes; relève que l'institution a temporairement supprimé la limite de 15 jours de télétravail par an depuis l'étranger et étendu cette possibilité aux stagiaires;

29. relève que la capacité du Médiateur à s'adapter rapidement à la pandémie de COVID-19 est largement due à sa capacité d'anticipation pour pouvoir continuer ses activités; relève que l'environnement informatique permettant au personnel de travailler entièrement à distance était en place et testé avant le début de la pandémie, ce qui a grandement facilité la transition rapide vers le télétravail et réduit au minimum les perturbations dans les travaux du Médiateur;

30. est conscient que le Médiateur a repensé ses actions de sensibilisation au bien-être à la lumière de la pandémie de COVID-19; salue, à cet égard, l'approche adoptée par le Médiateur pour donner la priorité aux formations axées sur les questions liées à la gestion du télétravail généralisé, à l'amélioration de la communication et de la collaboration entre les membres du personnel et les responsables, et à la recherche d'un équilibre entre vie privée et travail à distance; apprécie les initiatives originales telles que les pauses-café et les déjeuners virtuels, ainsi que la collaboration du service médical du Parlement en vue de proposer un soutien psychologique; encourage le Médiateur à continuer de développer sa stratégie visant à atteindre un juste équilibre entre les obligations privées des membres du personnel et l'intérêt du service;

31. salue l'adoption, en 2020, de la «politique de retour au travail» visant à faciliter la réintégration du personnel après un congé de maladie de longue durée, que ce congé soit lié ou non à un épuisement professionnel;

32. note qu'un soutien sur mesure a été proposé aux membres du personnel en situation de stress et que les formations obligatoires habituelles sur «la dignité et le respect au travail» reprendront en 2021 pour tous les membres du personnel;

33. constate qu'un rapport sur des accusations de harcèlement découlant du traitement d'un dossier en 2018 a été soumis par un membre du personnel à la fin de l'année 2020, a été envoyé à l'Office européen de lutte antifraude (OLAF) et fait l'objet d'une enquête; s'attend à ce qu'entre-temps, le Médiateur ait pris toutes les mesures nécessaires pour protéger la victime présumée; rappelle l'importance d'une formation obligatoire du personnel à la politique de «zéro harcèlement»;

34. reconnaît que les conséquences inattendues de la pandémie de COVID-19 ont obligé le Médiateur à reporter la mise à jour de la politique en matière de diversité et d'inclusion; est conscient que la politique en matière de diversité et d'inclusion est intégrée dans les activités des services, y compris les formations, la composition des jurys de sélection et la diffusion ciblée des appels à stage; encourage le Médiateur à reprendre le processus en vue de renforcer la diversité et de faire du Médiateur un lieu de travail plus inclusif, notamment pour les personnes handicapées;

35. constate qu'au 31 décembre 2020, les hommes et les femmes étaient répartis comme suit: 66 % de femmes et 34 % d'hommes, ce qui restait inchangé par rapport à 2019; note que, sur un total de 6 postes d'encadrement, 4 sont occupés par des femmes, qui occupent également les deux principaux postes d'encadrement supérieur;

36. reconnaît que les efforts déployés pour parvenir à un équilibre hommes-femmes dans les activités de formation ont eu une incidence positive et que le nombre moyen de jours de formation par personne en 2020 était de 2,4 pour les femmes et 2,5 pour les hommes;

37. relève qu'en 2020, le personnel du Médiateur représentait 18 nationalités, ce qui représente une légère diminution par rapport à 2019, et que les postes de direction étaient répartis entre 4 nationalités seulement (contre 6 en 2018 et 5 en 2019); invite le Médiateur à poursuivre ses efforts pour parvenir à une répartition géographique acceptable, en tenant toutefois compte de la petite taille du bureau;

38. note que, malgré la pandémie de COVID-19, le Médiateur a accueilli 13 stagiaires en 2020; salue le fait que le Médiateur ait cherché à assurer les meilleures conditions de stage possible en réduisant légèrement et en échelonnant les nouvelles arrivées ainsi qu'en organisant une seule sélection annuelle au lieu de deux; se félicite que le Médiateur rémunère décemment l'ensemble des stagiaires pour couvrir leurs frais de subsistance;

39. souligne les mesures opportunes adoptées pour soutenir les stagiaires face aux restrictions en matière de travail liées à la pandémie de COVID-19, en fournissant des outils informatiques et d'autres matériels d'infrastructure, ainsi qu'une somme forfaitaire supplémentaire de 40 EUR par mois pour garantir que les stagiaires aient les moyens de se procurer une connexion internet de qualité;

Cadre éthique et transparence

40. salue la création d'une page spéciale sur l'intranet du Médiateur consacrée à l'éthique et à la bonne conduite, en particulier de l'inclusion des lignes directrices pour la mise en œuvre de la politique de lutte contre le harcèlement adoptée en 2019, ainsi que le fait que la formation dispensée à l'entrée en service des nouveaux membres du personnel et des stagiaires contient une session sur les comportements éthiques; est conscient que deux correspondants éthiques servent de points d'information et offrent une assistance sur les questions liées à l'éthique;

41. félicite le Médiateur d'avoir publié son programme sur son site web et d'avoir systématiquement utilisé le registre de transparence pour vérifier que les orateurs ou les invités intervenant lors des événements ou des réunions organisés par le Médiateur y étaient bien inscrits; encourage le Médiateur à poursuivre ces efforts et de lier l'hôte des événements et les participants aux réunions publiés sur son site web aux entrées correspondantes du registre de transparence;

42. suggère qu'une enquête soit menée afin d'évaluer le niveau de sensibilisation des membres du personnel au cadre éthique du Médiateur, comme le recommande la Cour aux institutions auditées dans son rapport spécial n° 13/2019 intitulé «Les cadres éthiques des institutions de l'UE auditées: des améliorations sont possibles»;

43. se félicite de la conférence organisée sur l'avenir du règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil ([1]) relatif à l'accès du public aux documents des institutions de l'Union, lors de laquelle le Médiateur a souligné l'importance du cadre légal permettant au public de demander des comptes à l'Union et appelé à sa modernisation; partage son point de vue selon lequel ce cadre devrait davantage être adossé aux droits des citoyens, encourager une plus grande transparence et tenir compte de la jurisprudence actuelle concernant la transparence du processus décisionnel; relève à cet égard que les questions de transparence représentent environ un quart des enquêtes du Médiateur chaque année;

Transformation numérique, cybersécurité, protection des données

44. se félicite que le Médiateur publie systématiquement 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;

45. note que les principales activités informatiques de 2020 visaient à faciliter la continuité des activités du Médiateur dans le contexte de la pandémie de COVID-19, y compris une transition sans heurts et efficace vers le travail à distance pour tous les membres du personnel ainsi que de nouvelles solutions pour les réunions et conférences en ligne; observe l'augmentation notable des dépenses en équipements mobiles que cela a entraîné; elles sont passées de 31 000 EUR en 2019 à 108 000 EUR en 2020;

46. salue les progrès réalisés dans l'utilisation des outils informatiques, comme l'a demandé le Parlement, notamment en ce qui concerne l'importation automatique d'informations du site web du Médiateur vers son système de gestion des plaintes (CMSEO) et le développement des interactions avec les plaignants au moyen du compte en ligne tout au long du cycle de vie des plaintes; reconnaît que ces deux actions entraîneront une amélioration significative en matière de sécurité et d'efficacité des données;

47. se félicite que les actions prévues dans le plan d'action 2018 concernant le règlement relatif à la protection des données par les institutions, organes et organismes de l'UE aient dorénavant été mises en œuvre et notamment i) la mise en place d'un registre central consignant les opérations de traitement et sa publication sur le site internet du Médiateur, ii) l'établissement d'un modèle d'analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) et iii) l'adoption d'une décision, publiée au *Journal officiel de l'Union européenne*, portant règles internes relatives à la limitation de certains droits des personnes concernées en matière de traitement des données à caractère personnel;

([1]) Règlement (CE) n° 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).

48. note que le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) a mené une enquête sur le traitement des données à caractère personnel par le Médiateur en 2019, puis envoyé ses recommandations au Médiateur en novembre 2020; est conscient du fait que le Médiateur a accepté toutes les recommandations dans leur intégralité et que le CEPD a clôturé le dossier; demande au Médiateur d'informer l'autorité budgétaire de la finalisation du processus dans son rapport annuel; est également conscient que le CEPD a demandé au Médiateur et aux autres institutions de l'Union de fournir des informations sur les transferts de données vers des pays tiers et des organisations internationales et demande au Médiateur de suivre les recommandations du CEPD à cet égard;

49. se félicite que le Médiateur utilise des logiciels libres et ouverts dans la mesure du possible pour la communication externe et interne, et qu'il en encourage l'utilisation; se félicite que le Médiateur reconnaisse la valeur ajoutée des logiciels libres pour accroître la transparence et qu'il les privilégie dans la définition des nouveaux projets informatiques;

Bâtiments et sécurité

50. est conscient des défis rencontrés par le Médiateur en ce qui concerne le déménagement du bureau de Bruxelles pendant la pandémie de COVID-19; relève la prospection du marché et la procédure d'appel d'offres qui s'en est suivie et qui a permis au Parlement de trouver un bâtiment approprié pour relocaliser les locaux du Médiateur à Bruxelles, en raison de l'expansion du CEPD;

51. prend acte de la décision visant à financer une partie du projet de déménagement du Médiateur, ainsi qu'à couvrir les coûts liés au nouveau mobilier, en utilisant les économies réalisées pendant la pandémie de COVID-19 et celles générées dans le cadre de la révision de la structure organisationnelle et de la politique de recrutement du Médiateur; prend note de la demande de virement budgétaire à l'autorité budgétaire soumise en septembre 2020;

52. souligne que, dans les nouveaux espaces de travail, la priorité a été accordée aux salles de réunion collaboratives et flexibles, et qu'il y a donc très peu de bureaux individuels; est conscient que les représentants du personnel ont été consultés en ce qui concerne l'aménagement des espaces de travail; demande au Médiateur d'évaluer l'adéquation des nouveaux locaux en ce qui concerne la réalisation de travaux confidentiels et la satisfaction des membres du personnel à la suite d'une période d'essai appropriée;

53. note que les nouveaux locaux du Médiateur n'offriront pas de parking sur place, mais que des mesures sont envisagées afin de proposer des stationnements pour vélos; salue la création d'options de mobilité durable pour les membres du personnel;

Environnement et durabilité

54. encourage le Médiateur à poursuivre ses efforts visant à réduire son empreinte environnementale en renforçant la numérisation, en réduisant l'utilisation de papier et, lorsque cela est possible et approprié, en recourant à des systèmes de vidéoconférence plutôt qu'à des missions;

55. constate la réduction de l'utilisation de papier au cours des dernières années, illustrée par le fait que la commande de papier en 2020 représentait 55 % des besoins de 2017; note en outre que les publications du Médiateur sont désormais principalement distribuées par voie électronique; recommande de mettre en place une stratégie «zéro papier» concrète;

56. demande au Médiateur d'intégrer dans ses décisions en matière de gestion des considérations adéquates pour une stratégie de développement durable et d'inclure cette stratégie dans la réalisation de ses enquêtes;

Communication et multilinguisme

57. salue l'utilisation d'articles en ligne pour expliquer les enquêtes d'actualité et la section du site web du Médiateur consacrée à l'accès du public aux documents;

58. souligne l'importance de sensibiliser les citoyens de l'Union à la possibilité de faire appel au Médiateur en cas de mauvaise administration éventuelle de la part des institutions de l'Union; prend note, à cet égard, des efforts continus du Médiateur pour accroître sa visibilité en combinant les outils de communication standard avec une utilisation plus étendue des plateformes de médias sociaux;

59. prend note de l'intérêt du Médiateur à se joindre à certaines institutions de l'Union dans le cadre d'un essai public sur des plateformes alternatives de médias sociaux en vue de réduire les risques pour la vie privée associés aux médias sociaux traditionnels;

60. prend acte de la conférence organisée pour célébrer les 25 ans du Médiateur et les activités connexes visant à améliorer la connaissance et la prise de conscience sur son rôle et son incidence potentielle sur la vie des citoyens de l'Union;

61. considère que la communication interne, le bulletin d'information *EOExpress* accessible par l'intermédiaire de l'intranet du Médiateur, est positive, compte tenu notamment de la nécessité d'accroître la transmission d'informations aux membres du personnel pendant la période de confinement due à la COVID-19;

Coopération interinstitutionnelle

62. souligne l'importance pour le Médiateur de maintenir un niveau élevé d'échanges et de coopération avec le Réseau européen des médiateurs; encourage le Médiateur à conserver un rôle consultatif pour les plaignants et pour les membres du Réseau européen des médiateurs, en utilisant également les outils de coopération à distance déployés avec succès en 2020; suggère d'explorer de nouveaux moyens de développer des activités de mise en réseau dans différents domaines, de partager des bonnes pratiques et d'élaborer des solutions communes;

63. souligne les différents accords interinstitutionnels signés en 2020 avec les services de la Commission (direction générale du budget, direction générale des ressources humaines, Office de gestion et de liquidation des droits individuels et secrétariat général) afin d'avoir accès aux outils institutionnels pertinents (ABAC, Hermes, ARES, SYSPER) et la négociation avec le Parlement concernant un arrangement administratif sur la gestion de crise et la continuité des activités (également à la suite de la recommandation de son auditeur interne); salue l'utilisation de contrats-cadres informatiques interinstitutionnels; demande au Médiateur de continuer à développer des synergies et des ressources avec d'autres institutions et organes de l'Union;

64. est conscient de l'engagement du Médiateur visant à rendre compte de la manière dont les institutions respectent ses recommandations, notamment au moyen de son rapport annuel intitulé «Putting it right»; se félicite de la volonté du Médiateur de partager de manière proactive les affaires qu'il traite avec les commissions; considère cela comme utile et demande par conséquent au Médiateur de continuer à partager ses recommandations dans le cadre d'enquêtes stratégiques directement avec les commissions compétentes du Parlement;

Pandémie de COVID-19

65. note que 170 des 2 148 nouvelles plaintes traitées en 2020 étaient liées à la COVID-19, mais que seules 34 relevaient du champ de compétence du Médiateur; se félicite des recommandations que le Médiateur a adressées à la Commission et au Conseil sur la manière de maintenir des normes élevées en matière de transparence et de responsabilité pour les décisions prises pendant la pandémie de COVID-19; félicite le Médiateur pour la série d'enquêtes et d'initiatives menées en 2020 sur la réaction à la COVID-19 au sein des institutions et agences de l'Union, qui ont aidé les services administratifs de l'Union à maintenir des normes particulièrement élevées de bonne administration, même en période difficile, et, partant, contribué positivement à la confiance des citoyens dans l'Union;

66. note avec satisfaction que le Médiateur a augmenté l'efficacité du traitement des enquêtes en tirant le meilleur parti des actions de numérisation et des nouvelles méthodes de travail, notamment le télétravail, favorisées par la pandémie de COVID-19; reconnaît néanmoins que des missions seront encore nécessaires pour certains aspects de son travail, à savoir comprendre le contexte d'une enquête et faciliter la réflexion collective; encourage le Médiateur à mener une réflexion globale sur la numérisation dans la perspective de l'avenir de l'institution;

67. encourage le Médiateur à intégrer pleinement dans sa stratégie de gestion interne les enseignements tirés de la pandémie de COVID-19 en termes de plans de continuité des activités et de gestion des crises, de réactivité informatique et de résilience de l'organisation, d'efficacité de sa communication interne et de flexibilité de ses processus de travail ou même de son devoir de sollicitude à l'égard de son personnel.