RÉSOLUTION (UE) 2020/1884 DU PARLEMENT EUROPÉEN

du 14 mai 2020

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 2018, 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 2018, 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 (A9-0028/2020),

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

1. prend acte avec satisfaction que la Cour des comptes (ci-après la «Cour»), dans son rapport sur les comptes annuels du Médiateur européen (ci-après le «Médiateur») pour l'exercice 2018, n'a relevé aucune faiblesse majeure en ce qui concerne les questions liées aux ressources humaines et aux marchés publics;

2. prend acte de la conclusion de la Cour selon laquelle l'ensemble des paiements relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2018 pour les dépenses administratives du Médiateur étaient exempts d'erreur significative et que les systèmes de contrôle et de surveillance examinés étaient efficaces;

3. regrette, à titre de remarque générale, que le chapitre 10 «Administration» du rapport annuel de la Cour soit relativement limité dans sa portée et ses conclusions, même si le chapitre 5 «Administration» du cadre financier pluriannuel est considéré comme étant «à faible risque»;

4. relève que la Cour a sélectionné un échantillon de 45 opérations pour la rubrique 5 «Administration» du cadre financier pluriannuel de l'ensemble des institutions et organes de l'Union; relève que l'échantillon a été conçu pour être représentatif de l'éventail des dépenses relevant de la rubrique 5, laquelle représente 6,3 % du budget de l'Union; relève que la Cour indique dans ses travaux que les dépenses administratives sont à faible risque; estime, toutefois, que le nombre d'opérations sélectionnées par rapport aux «autres institutions» n'est pas suffisant et demande à la Cour d'augmenter le nombre d'opérations à examiner de 10 % au moins;

5. se félicite que le Médiateur respecte la bonne pratique consistant à fixer un délai pour la présentation du rapport annuel d'activité au 31 mars de l'année suivant l'exercice comptable; se félicite dès lors que le Médiateur ait adopté son rapport annuel d'activité le 28 mars, ce qui permet à l'autorité de décharge de disposer de davantage de temps pour analyser le rapport en profondeur et mener à bien la procédure de décharge dans de meilleures conditions;

6. souligne que le budget du Médiateur est strictement administratif et s'élevait, en 2018, à 10 837 545 EUR (contre 10 905 441 EUR en 2017), ce qui représente une réduction de 67 896 EUR (0,62 %); se félicite de la bonne gestion financière et de la prudence dont le Médiateur a globalement fait preuve durant l'exercice 2018; relève que, sur le total des crédits, 95,33 % ont été engagés (contre 93,91 % en 2017) et 91,33 % ont été payés (contre 86,20 % en 2017);

7. prend acte des améliorations liées aux crédits reportés de 2018 à 2019, qui s'élèvent à 433 865,17 EUR (4 % du budget 2018), contre 841 340,68 EUR (7,71 % du budget 2017) entre 2017 et 2018;

8. met toutefois en évidence les crédits inutilisés pour plusieurs lignes budgétaires, telles que les «réunions externes» (ligne budgétaire B3-030), 13 514,61 EUR sur 45 000 EUR n'ayant pas été utilisés, les «publications» (ligne budgétaire B3-210), 47 530,48 EUR sur 161 100 EUR n'ayant pas été utilisés, etc.; rappelle qu'il est nécessaire de prendre des mesures pour réduire au minimum les surestimations budgétaires;

9. relève que le Médiateur dispose de ressources limitées pour abattre une charge de travail toujours plus importante; soutient la demande du Médiateur d'aligner le tableau des effectifs sur les besoins et la charge de travail réels en définissant les fonctions de nature permanente qui devraient être remplies par du personnel permanent; prend acte du tableau des effectifs, qui comprend 82 postes en 2018 (contre 77 postes en 2013); demande au Médiateur de rendre compte des éventuels gains d'efficacité dus au seul fait de réorganiser et de réaffecter les tâches;

10. encourage le Médiateur à coopérer avec les autres institutions de l'Union afin de limiter les dépenses; observe qu'en ce qui concerne la traduction, le Médiateur ne dispose pas de traducteurs internes et dépend dès lors du Parlement et du Centre de traduction des organes de l'Union européenne; note cependant que les coûts de traduction ont augmenté en 2018, le Médiateur ayant dépensé 343 771 EUR à cette fin (contre 262 631 EUR en 2017);

11. se félicite de l'équilibre exemplaire entre les hommes et les femmes dans les postes d'encadrement, qui sont occupés par quatre femmes et quatre hommes; note néanmoins qu'en tout, 65 % des membres du personnel sont des femmes et que seuls 35 % sont des hommes; encourage le bureau du Médiateur à mettre en place un environnement de travail plus égalitaire du point de vue du genre;

12. relève qu'en ce qui concerne l'équilibre géographique dans les postes d'encadrement du Médiateur, six nationalités différentes (allemande, grecque, irlandaise, italienne, polonaise et suédoise) étaient représentées en 2018, contre huit en 2013 (autrichienne, allemande, danoise, grecque, irlandaise, polonaise, portugaise et britannique); tient compte du fait que le nombre total d'agents d'encadrement est passé de onze à huit entre 2013 et 2018; invite le Médiateur à poursuivre ses efforts en faveur de l'équilibre géographique, tout en prenant acte de la petite taille du bureau du Médiateur et de la spécificité de ses activités principales;

13. salue les efforts entrepris par le Médiateur dans le cadre de la nouvelle politique d'égalité entre les hommes et les femmes, mais déplore la disparité entre le nombre moyen de jours de formation des hommes et celui des femmes: 6,80 jours pour les hommes contre 5,90 pour les femmes;

14. prend acte de la mise en œuvre en cours du cadre d'action en matière de ressources humaines de 2017 par l'adoption de nouvelles règles sur le recrutement des agents temporaires, une décision sur le travail à temps partiel et les crédits d'heures et une politique de lutte contre la discrimination et d'égalité de traitement; prend acte d'autres mesures visant à améliorer les procédures de recrutement et d'actions telles que les visites d'étude pour le personnel et les programmes d'échange de personnel;

15. incite le Médiateur à continuer à développer un cadre d'action à long terme en matière de ressources humaines qui prenne en compte l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, l'orientation tout au long de la vie et l'évolution de carrière, l'équilibre hommes-femmes, la non-discrimination, le télétravail, l'équilibre géographique et le recrutement de son personnel ainsi que l'intégration des personnes handicapées dans ses effectifs;

16. note avec intérêt que le Médiateur, en ce qui concerne ses activités internes, a invité le Forum européen des personnes handicapées à diffuser l'appel à candidatures pour les stages du Médiateur par ses canaux pour encourager les personnes handicapées à se porter candidates; relève que le formulaire de candidature a été révisé afin d'y inclure une question concernant les aménagements raisonnables nécessaires au cours des procédures de sélection;

17. se félicite, dans le cadre des normes de contrôle interne du Médiateur, que des mesures aient été prises pour mettre en œuvre la décision sur la prévention du harcèlement, notamment la désignation de responsables de l'éthique (un à Bruxelles et un à Strasbourg) et de membres du comité de conciliation; constate que l'ensemble du personnel a participé à une formation obligatoire sur les comportements éthiques, et notamment sur la prévention du harcèlement, en septembre 2018 et qu'une session spécifique pour les chefs d'unité a eu lieu en novembre 2018;

18. se félicite de la mise en œuvre du guide sur l'éthique et la bonne conduite à l'intention du personnel du Médiateur, adopté en 2017, qui impose aux nouveaux membres du personnel de compléter un formulaire de déclaration d'intérêt et qui informe les membres du personnel quittant l'institution sur leurs obligations;

19. regrette que le Médiateur, dans les suites données à la résolution sur la décharge 2017, se contente de prendre acte des observations du Parlement sur la majorité des points mentionnés, sans apporter plus de détails; souligne que le rapport de suivi est essentiel pour la commission du contrôle budgétaire du Parlement et demande au Médiateur d'inclure dans son prochain rapport de suivi les réponses et explications nécessaires concernant les points soulevés;

20. constate que l'indicateur de performance clé du Médiateur pour la conformité globale, doté d'un objectif ambitieux de 90 %, n'a pu être atteint en 2018; relève que le taux atteint était de 81 % (contre 85 % en 2017), tandis que le taux de conformité pour les enquêtes dans des affaires d'intérêt public s'est élevé à 85 % (contre 79 % en 2017); souligne que ce dernier taux est d'une importance majeure, étant donné que les effets de la conformité sont susceptibles d'apporter des bienfaits à un public plus large;

21. soutient l'intention du Médiateur de coopérer encore plus étroitement avec le Parlement pour veiller à ce qu'il soit informé des manquements, notamment en ce qui concerne les cas de mauvaise administration révélés par des enquêtes ou les réponses négatives des institutions aux recommandations formulées par le Médiateur; considère que ces informations, fournies de façon synthétisée et structurée, seraient extrêmement utiles à la commission du contrôle budgétaire du Parlement; relève toutefois que le Médiateur a confirmé que, dans l'ensemble, les institutions ont tendance à dialoguer de manière constructive avec lui;

22. souligne que les résultats pour les trois composantes de l'indicateur de performance clé 7 (efficience: indicateur composite pour le traitement des plaintes et des enquêtes) ont atteint l'objectif fixé ou l'ont dépassé; note que la proportion d'enquêtes clôturées dans un délai de six mois et de 18 mois est respectivement de 57 % et de 88 % (objectifs: 50 % et 80 %) et que la troisième composante, à savoir la «proportion des affaires dans lesquelles la décision concernant la recevabilité est prise» dans un délai d'un mois, a augmenté de manière significative, passant de 69 % en 2016 à 86 % en 2017, et a atteint l'objectif de 90 % en 2018;

23. constate que le délai moyen de traitement de toutes les catégories de plaintes est passé à 79 jours en 2018 (contre 64 jours en 2017), tandis que la durée moyenne des enquêtes a été réduite à 255 jours en 2018 (contre 266 jours en 2017 et 369 en 2013); relève toutefois l'augmentation de 53 % du nombre d'enquêtes ouvertes sur la base de plaintes qui ont été clôturées, ce qui explique l'augmentation du délai moyen de traitement de toutes les catégories de plaintes;

24. constate que le nombre de plaintes déposées dans le cadre du mandat (880, contre 751 en 2017) a continué d'augmenter de manière significative en 2018 (+ 17 %) après une augmentation de 5,5 % en 2017; constate que le nombre d'enquêtes ouvertes sur la base de plaintes était de 482, contre 433 en 2017 (+ 11 %), et que le nombre d'enquêtes de ce type clôturées était de 534, contre 348 en 2017 (+ 53 %); constate que l'augmentation des enquêtes ouvertes et clôturées illustre en partie le fait que, en raison d'un reclassement, un certain nombre d'affaires qui auraient été précédemment classées comme «non fondées» sont désormais clôturées en tant qu'«enquêtes dans lesquelles aucun acte de mauvaise administration n'a été constaté»;

25. prend acte des résultats des enquêtes clôturées par le Médiateur en 2018, tels que a) «pas d'acte de mauvaise administration constaté»: 254 affaires (46,6 %); b) «affaire réglée par l'institution concernée — suggestions acceptées — solutions obtenues»: 221 affaires (40,6 %); c) «poursuite de l'enquête non justifié»: 56 affaires (10,3 %); d) «mauvaise administration constatée»: 29 affaires (5,3 %); et e) «autres»: 10 affaires (1,8 %); souligne que la mission fondamentale du Médiateur est de veiller à ce que l'administration de l'Union serve l'intérêt public et d'aider tous ceux qui rencontrent des problèmes avec les institutions de l'Union;

26. relève que, depuis 2013, des informations sur les missions de la Médiatrice, notamment sur les coûts, la finalité et la durée de ces missions, sont publiés sur le site internet du Médiateur; constate qu'en 2018, les frais de mission se sont élevés à 27 206,79 EUR (contre 30 592 EUR en 2017); rappelle que, pour des raisons de transparence, il convient d'inclure dans le rapport annuel d'activité une liste relative à la situation des missions pour l'année en cours;

27. prend acte de l'initiative «Prix d'excellence de la bonne administration», qui contribue à la reconnaissance officielle du bon travail accompli et au partage des bonnes pratiques entre les institutions, et qui sert d'inspiration pour de futurs projets; se félicite de la coopération menée avec le Réseau européen des médiateurs, d'autres organismes des États membres et les réseaux et organisations internationaux afin de définir et de promouvoir les normes les plus élevées;

28. se félicite des mesures mises en place par le Médiateur pour améliorer la cybersécurité et la protection des données, telles que des formations sur la sécurité dans le domaine des technologies de l'information et des communications, l'élaboration de procédures pour gérer les violations de données, ainsi que des consultations en temps opportun du délégué à la protection des données et du Contrôleur européen de la protection des données afin de garantir l'intégration des principes de protection des données dès la phase de conception des projets; demande au Médiateur de continuer à rendre compte de la mise en œuvre des points d'action en cours, notamment en ce qui concerne la création d'un modèle pour les évaluations de l'incidence sur le caractère privé des données ainsi que d'un registre central consignant les opérations de traitement;

29. souligne que des logiciels libres et ouverts représentent une valeur ajoutée pour le Médiateur; met notamment en exergue le rôle de ces logiciels dans l'amélioration de la transparence et le contournement des situations de dépendance à l'égard des fournisseurs; insiste également sur leur potentiel en matière d'amélioration de la sécurité, car ils permettent de détecter et de corriger des lacunes; recommande vivement que tout logiciel développé pour l'institution soit rendu public sous licence de logiciel libre et ouvert;

30. souligne qu'il est important de sensibiliser les citoyens de l'Union à la possibilité d'avoir recours au Médiateur en cas de mauvaise administration; prend acte des efforts déployés actuellement par le Médiateur pour accroître sa visibilité grâce à des outils tels que le nouveau site internet, lancé en 2018, lequel comprend une interface revisitée pour les plaintes potentielles et une fonction de recherche conviviale; prend acte de la nouvelle vidéo qui aborde des sujets tels que l'accès à l'information, les problèmes liés au financement de l'Union et la transparence dans le lobbying; prend acte du succès remporté par les plateformes en ligne du Médiateur, telles que son compte Twitter (+17 % d'abonnés), son compte LinkedIn (+13 %) et son compte Instagram (+61 %); invite en outre à utiliser des plateformes de réseaux sociaux libres, ouvertes et auto-hébergées, qui prêtent une attention particulière à la protection des données des utilisateurs;

31. exhorte le Médiateur à progresser dans la mise en place d'une politique cohérente de numérisation de ses services;

32. se félicite de l'élaboration de lignes directrices sur les médias sociaux, en coopération avec d'autres institutions de l'Union, et de l'échange de bonnes pratiques afin de surmonter les difficultés que rencontrent les institutions de l'Union en ce qui concerne l'utilisation croissante des médias sociaux et l'augmentation de l'exposition à ceux-ci;

33. encourage le bureau du Médiateur à poursuivre ses efforts en vue de réduire son empreinte environnementale, notamment en promouvant la transition numérique pour réduire la consommation de papier, en limitant les missions du personnel grâce au recours aux installations de visioconférence et en encourageant l'utilisation des transports collectifs; demande que davantage d'informations soient fournies sur la mise en œuvre de telles activités dans le cadre de la décharge 2019;

34. souligne la demande réitérée du Parlement de réviser le statut du Médiateur compte tenu des nouvelles réalités et des nouveaux enjeux; constate que la dernière révision a eu lieu en 2008 et que le Parlement a finalement adopté en février 2019 une résolution sur un projet de règlement du Parlement européen établissant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (statut du Médiateur européen); relève qu'il appartient au Médiateur d'adopter les dispositions d'exécution de ce règlement; invite le Médiateur à faire le point sur ces questions dans son prochain rapport annuel d'activité;

35. se félicite que le Médiateur ait mené une enquête sur la gestion des «situations de pantouflage» et ait examiné la manière dont 15 institutions et organes de l'Union (dont le Parlement, le Conseil et la Cour) publient des informations lorsque des membres de leur encadrement supérieur demandent l'autorisation d'exercer un emploi externe, et qu'il ait procédé à une analyse de la fréquence de la publication de ces informations et de la portée et du contenu de celles-ci; relève que le Médiateur a constaté une grande conscience de l'importance de règles de mise en application solides dans ce domaine, mais que certaines suggestions d'amélioration ont toutefois été formulées; se félicite de l'intention du Médiateur de mener une enquête de suivi en 2020;

36. félicite le Médiateur pour la nouvelle procédure interne accélérée pour le traitement des plaintes concernant l'accès aux documents; relève que, dans le nouveau système, les décisions relatives aux plaintes sont prises trois fois plus rapidement que dans le cadre de la procédure standard; demande au Médiateur de partager avec les autres institutions et organes de l'Union les résultats de son évaluation de l'efficacité de cette nouvelle procédure;

37. se félicite de la coopération du Médiateur avec l'Office européen de lutte antifraude en ce qui concerne les affaires soumises aux deux organisations; prend acte du canal de contact direct permettant d'éviter la duplication des enquêtes, qui a porté ses premiers fruits en 2018;

38. met en exergue l'ensemble des travaux réalisés ces dernières années dans des domaines tels que la budgétisation axée sur les performances, le cadre éthique assorti de toutes ses règles et procédures connexes, les activités renforcées de communication et le nombre croissant de mesures visant à améliorer la transparence; se félicite du nombre important d'accords interinstitutionnels de coopération et de services; souligne l'importance de la collaboration et du partage d'expérience entre les institutions et organes de l'Union; suggère d'analyser la possibilité d'organiser des activités de mise en réseau formalisées dans différents domaines en vue de partager les meilleures pratiques et d'élaborer des solutions communes.