Journal officiel
de l'Union européenne

FR
Série L

2024/2244

10.10.2024

RÉSOLUTION (UE) 2024/2244 DU PARLEMENT EUROPÉEN

du 11 avril 2024

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 2022, 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 2022, 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 (A9-0084/2024),

A. considérant, dans le contexte de la procédure de décharge, que l'autorité de décharge tient à souligner qu'il est particulièrement important de renforcer davantage 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;

B. considérant que l'article 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne prévoit l'élection d'un Médiateur européen par le Parlement européen, qui est habilité à recevoir les plaintes émanant de tout citoyen de l'Union ou de toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un État membre et 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; que le Médiateur instruit ces plaintes et fait rapport à leur sujet;

C. considérant que le règlement (UE, Euratom) 2021/1163 du Parlement européen [1] fixe le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (statut du Médiateur européen);

D. considérant que la décision du Médiateur européen portant adoption de dispositions d'exécution est en cours de révision à la suite de l'adoption du règlement (UE, Euratom) 2021/1163;

1. observe que le budget du Médiateur européen (ci-après le «Médiateur») relève de la rubrique 7 du CFP, «Administration publique européenne», qui s'élevait au total à 11,6 milliards d'EUR en 2022, soit 5,9 % des dépenses budgétaires de l'Union; relève que le budget du Médiateur représentait 0,1 % des crédits de la rubrique 7 du CFP;

2. observe que, dans son rapport annuel relatif à l'exercice 2022, la Cour des comptes européenne (ci-après la «Cour») a examiné un échantillon de 60 opérations sous la rubrique «Administration», soit le même nombre qu'en 2021; relève en outre que la Cour indique que les dépenses administratives comprennent les dépenses relatives aux ressources humaines, y compris les dépenses consacrées aux pensions, qui représentaient en 2022 environ 70 % du total des dépenses administratives, et les dépenses relatives aux bâtiments, aux équipements, à l'énergie, aux communications et aux technologies de l'information, et que ses travaux, depuis de nombreuses années, montrent que, dans l'ensemble, ces dépenses présentent un risque faible;

3. note que la Cour, dans le cadre de ses travaux d'audit pour l'exercice 2022, a examiné les systèmes de contrôle et de surveillance du Médiateur, notamment la mise en œuvre des normes de contrôle interne, la gestion des risques et le fonctionnement des contrôles clés définis dans le règlement (UE, Euratom) 2018/1046 (ci-après le «règlement financier»), y compris les contrôles ex ante et ex post des paiements;

4. relève que 14 (23 %) des 60 opérations comportaient des erreurs, mais que la Cour, sur la base des cinq erreurs quantifiées, estime que le niveau d'erreur est inférieur au seuil de signification;

5. constate avec satisfaction que, dans son rapport annuel relatif à l'exercice 2022, la Cour n'a relevé aucun problème spécifique concernant le Médiateur;

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

Gestion budgétaire et financière

6. relève que le budget du Médiateur s'élevait à 12 222 108 EUR en 2022, ce qui représente une baisse de 280 000 EUR par rapport à 2021; comprend que cette diminution résulte d'une rationalisation du budget fondée sur les besoins réels;

7. relève que le taux d'exécution budgétaire était de 96,97 % en 2022, ce qui est plus élevé que l'année précédente, où le taux d'exécution était de 88,8 % en raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19;

8. note qu'au cours de l'exercice 2022, le Médiateur a effectué six virements budgétaires conformément à l'article 29 du règlement financier, ce qui représente un total de 344 460 EUR, soit 2,8 % des crédits de l'exercice; relève en outre que la nomenclature budgétaire du poste «2 0 0 0» a été divisée en quatre sous-catégories afin d'accroître la transparence des informations requises pour les bâtiments du Médiateur dans les deux lieux de travail; reconnaît que les crédits transférés à partir du poste budgétaire relatif aux loyers n'ont pas été utilisés parce que le Médiateur a payé tous les coûts exposés pour les travaux d'aménagement du nouveau bâtiment du Médiateur au moyen du budget 2021 au lieu de les répartir sur six ans;

9. se félicite que, malgré l'allongement du délai de paiement de 11,35 à 13 jours entre 2021 et 2022, le délai moyen des paiements reste relativement court; estime que la mise en œuvre d'un système de facturation électronique à partir de 2023 ne peut qu'améliorer l'efficacité du processus de paiement;

10. note que le Médiateur n'a signalé aucune incidence de la guerre d'agression menée par la Russie contre l'Ukraine sur son budget 2022 pour les missions, les marchés publics ou les bâtiments; recommande au Médiateur de tenir compte du fait que la prochaine révision annuelle du loyer et des charges immobilières forfaitaires par le Parlement pourrait entraîner des coûts supplémentaires dans le budget 2023 du Médiateur;

11. relève que le budget alloué aux missions du personnel a diminué, passant de 135 000 EUR en 2021 à 120 000 EUR en 2022, en raison des économies réalisées sur la base des enseignements tirés de la pandémie de COVID-19 et de l'utilisation généralisée des installations de visioconférence pour les réunions internes et externes dans les deux lieux de travail;

Gestion interne, performances et contrôle interne

12. note qu'au cours de l'année 2022, le Médiateur a continué de mettre en œuvre des actions spécifiques conformes aux objectifs et aux priorités de sa stratégie quinquennale «Vers 2024», tels qu'ils sont énoncés dans son plan de gestion annuel; souligne, en particulier, que le Médiateur a transmis avec succès le projet de dispositions d'application du nouveau statut régissant les fonctions du Médiateur à la Commission, au Conseil et au Parlement pour consultation conformément au plan de gestion annuel 2022;

13. souligne qu'en 2022, constatant l'absence flagrante d'informations publiques, le Médiateur a demandé de manière anticipée à la Commission comment elle comptait garantir la transparence dans les négociations des plans de relance nationaux, comment elle garantirait le contrôle public des jalons atteints par les États membres et comment elle comptait surveiller les audits ([2]);

14. relève que le Médiateur a reçu 2 223 plaintes en 2022, contre 2 192 en 2021, dont 35 % relevaient de son mandat; relève en outre que le Médiateur a ouvert 348 enquêtes, dont 60 enquêtes d'importance publique, et a clôturé 330 enquêtes en 2022, contre 338 ouvertes et 305 clôturées en 2021;

15. relève avec une vive inquiétude que le Médiateur reçoit nombre de plaintes de citoyens relatives aux très longs retards dans l'obtention d'un accès aux documents demandés; rejoint le Médiateur lorsqu'il estime qu'un accès retardé équivaut de fait à un accès refusé et qu'il convient que les procédures administratives soient rationalisées afin de donner aux citoyens accès aux documents en temps utile ([3]);

([2]) https://www.ombudsman.europa.eu/fr/news-document/fr/152993.
([3]) https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0295_FR.html.

16. se félicite de la mise en place d'un processus rationalisé de gestion des enquêtes pour «absence de réponse»; se félicite également du déploiement d'une procédure simplifiée pour le traitement des plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur, ce qui réduit de 15 à 3 jours le délai de traitement de ces demandes; s'inquiète néanmoins du fait que le délai moyen de traitement d'une plainte relevant du mandat du Médiateur soit passé de 61 à 91 jours et que le délai moyen de traitement d'une enquête soit passé de 112 à 166 jours entre 2021 et 2022;

17. note que l'éthique et la transparence sont restées des domaines de travail importants pour le Médiateur en 2022, qui ont continué de contribuer aux progrès, mais ont également été confrontés à des difficultés, et que le nombre de plaintes liées à la transparence et à la responsabilité s'élevait à 32 % de l'ensemble des affaires en 2022;

18. note que l'accès du public aux documents est resté une priorité majeure pour le Médiateur en 2022, avec 121 plaintes reçues, soit le nombre le plus élevé enregistré en l'espace d'un an, et que les enquêtes ont donné lieu à 90 plaintes; se félicite du traitement rapide des affaires dans le domaine de l'accès du public aux documents, avec une moyenne de 46 jours ouvrables jusqu'à la clôture de la plainte et de 67 jours ouvrables uniquement pour les enquêtes; comprend que, malgré l'augmentation du nombre d'affaires, la part des enquêtes accélérées ne représentait que 28 % de l'ensemble des enquêtes sur l'accès du public aux documents, contre 58 % en 2021; se félicite des conclusions d'enquêtes majeures concernant la Commission et d'autres agences de l'Union, telles que FRONTEX, et les institutions et organes tels que la BEI sur la gestion administrative des demandes d'accès du public aux documents;

19. rappelle que, selon le Médiateur, les restrictions d'accès aux documents, particulièrement aux documents législatifs, doivent être exceptionnelles et réduites au strict nécessaire; rappelle également que tout refus d'accès du public à des documents doit reposer sur des exceptions juridiques clairement et strictement définies et s'accompagner d'une justification raisonnée et spécifique, afin de permettre aux citoyens de comprendre ce refus d'accès et d'utiliser efficacement les recours juridiques disponibles; estime qu'une approche plus proactive permettrait de garantir une transparence effective et de prévenir les litiges coûteux et fastidieux entre les citoyens et les institutions ([4]);

Ressources humaines, égalité et bien-être du personnel

20. constate que la composition du personnel en termes de statut et de profils d'emploi est restée stable ces dernières années, avec un total de 74 membres du personnel à la fin de 2022, soit le même nombre qu'en 2021; relève en outre qu'en 2022, 39 fonctionnaires ont été employés par le Médiateur, contre 37 et 38 en 2020 et 2021 respectivement, 28 agents temporaires, contre 28 et 30 en 2020 et 2021 respectivement, et 7 agents contractuels, contre 8 et 6 en 2020 et 2021 respectivement; relève qu'en 2022, une proportion égale d'environ 40 % du personnel s'occupait de l'administration (RH, finances, gestion des processus) et 40 % de plaintes et d'enquêtes;

21. déplore que le poste de secrétaire général soit vacant depuis le 1er septembre 2022;

22. note qu'en 2022, le Médiateur a lancé un appel à manifestation d'intérêt dans le but de constituer une réserve de candidats afin de recruter plus rapidement des agents temporaires; est intéressé par le suivi en ce qui concerne les gains d'efficacité générés par cette procédure;

23. note que le Médiateur en tant qu'institution a réussi à avoir 18 nationalités représentées au sein de son personnel, grâce à une communication proactive et à des contacts avec des publics plus diversifiés, notamment par l'intermédiaire des médias sociaux; invite instamment le Médiateur à poursuivre ses efforts pour parvenir à une répartition géographique équilibrée des ressortissants de tous les États membres au sein de son personnel;

24. note qu'en ce qui concerne l'équilibre femmes-hommes, le Médiateur emploie plus de femmes que d'hommes dans toutes les catégories de personnel, en particulier au niveau de l'encadrement, avec une représentation globale de 67 % de femmes et de 33 % d'hommes, contre 68 % de femmes et 32 % d'hommes en 2021; encourage le Médiateur à poursuivre ses efforts pour parvenir à une représentation équilibrée entre les femmes et les hommes au sein du personnel;

25. relève qu'en 2022, le Médiateur a mis en œuvre sa nouvelle politique en matière de temps de travail et de travail hybride, adoptée en octobre 2021, qui comprend des dispositions, par exemple, sur le télétravail, y compris depuis l'étranger, la fourniture d'équipements ergonomiques pour le travail à domicile, le travail à temps partiel, le congé parental, l'horaire flexible et le droit à la déconnexion, et se félicite qu'elle s'applique à toutes les catégories de personnel; se félicite du résultat global d'une enquête menée auprès du personnel en 2023, qui montre un taux de satisfaction général de 97 % du personnel à l'égard des formules de travail hybrides et flexibles;

([4]) https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0295_FR.html.

26. reconnaît que l'encadrement a une bonne vue d'ensemble de la charge de travail du personnel, qu'il surveille régulièrement la répartition du travail et qu'il l'affine si nécessaire; relève que le service médical du Parlement européen, qui traite les questions médicales relatives au personnel du Médiateur, n'a pas alerté le Médiateur contre une maladie de longue durée née de l'épuisement professionnel;

27. se félicite qu'aucun cas de harcèlement n'ait été signalé en 2022; encourage le Médiateur à poursuivre ses efforts pour garantir un environnement de travail exempt de harcèlement sexuel et psychologique, notamment par la sensibilisation et la formation; constate avec satisfaction qu'une enquête menée dans le cadre d'un audit interne sur le cadre éthique a montré qu'au début de l'année 2023, 90 % du personnel connaissaient la politique et les lignes directrices en matière de harcèlement;

28. se félicite que le Médiateur a accueilli 18 stagiaires rémunérés en 2022, contre 16 en 2021, qui bénéficient d'une rémunération globale et des mêmes modalités de travail que le reste du personnel; encourage le Médiateur à lancer, comme prévu pour 2023, un programme de stages destiné aux jeunes handicapés;

Cadre éthique et transparence

29. salue les efforts continus visant à renforcer le cadre éthique de l'institution et à mieux le faire connaître; note que le Médiateur a organisé, à cet égard, une présentation de sa politique en matière d'activités extérieures, une formation sur le harcèlement et une séance de midi sur les conflits d'intérêts pour l'ensemble du personnel; relève en outre que les formulaires de déclaration de conflits d'intérêts, d'activités extérieures, de publications et d'exercice d'une activité professionnelle après la cessation de la fonction publique de l'Union ont été révisés afin de garantir une application cohérente du statut et des règles internes; se félicite de l'audit interne sur le cadre éthique du Médiateur qui a été lancé en 2022 et dont les résultats seront pris en compte pour améliorer encore les pratiques dans ce domaine;

30. note que la stratégie antifraude du Médiateur repose en grande partie sur le cadre éthique en place et sur le principe de la séparation des tâches pour les fonctions financières; constate avec satisfaction qu'aucun cas de conflit d'intérêts ni aucun cas visant des lanceurs d'alerte n'a été signalé en 2022;

31. déplore que le Médiateur n'ait pas officiellement adhéré au registre de transparence de l'Union établi par l'accord interinstitutionnel du 20 mai 2021 entre le Parlement européen, le Conseil de l'Union européenne et la Commission européenne sur un registre de transparence obligatoire, mais qu'il ait aligné ses pratiques sur les principes du registre de transparence, en vérifiant que les orateurs ou les interlocuteurs lors d'événements ou de réunions organisés par le Médiateur y sont inscrits; se félicite du degré élevé de transparence atteint par la publication sur son site internet d'informations sur les enquêtes, les missions, les réunions et les événements auxquels le Médiateur participe;

32. invite le Médiateur à informer régulièrement l'autorité budgétaire des difficultés rencontrées dans ses travaux sur la transparence et la responsabilité de la facilité pour la reprise et la résilience;

33. se félicite que le Médiateur ait publié en 2022 un guide à l'intention du public sur le droit d'accès du public aux documents, contenant des informations sur la meilleure manière d'exercer ce droit;

Numérisation, cybersécurité et protection des données

34. félicite le Médiateur d'avoir activement encouragé la numérisation afin de réduire l'utilisation du papier et de faciliter l'échange et le stockage de documents; relève qu'en 2022, les dépenses informatiques ont diminué de 48 % par rapport à 2021, aucun investissement spécifique n'ayant été nécessaire pour améliorer la numérisation; se félicite de l'utilisation généralisée de la visioconférence et de la retransmission en ligne, qui ont réduit le besoin de déplacements;

35. note qu'en matière informatique, le Médiateur s'appuie sur l'infrastructure et le cadre de cybersécurité du Parlement et coopère étroitement avec la Commission en ce qui concerne l'intégration et la maintenance des outils institutionnels de l'Union (SYSPER, ABAC, MiPS et ARES) et l'utilisation de contrats-cadres informatiques; note que, étant donné que son niveau de contrôle sur les données est limité, le Médiateur a conclu des accords de niveau de service avec les institutions concernées afin de garantir que le traitement des données à caractère personnel est conforme au cadre juridique applicable; constate avec satisfaction que le Médiateur n'a été confronté à aucune cyberattaque en 2022;

36. encourage le Médiateur à travailler en étroite collaboration avec l'Agence de l'Union européenne pour la cybersécurité (ENISA); suggère que des programmes de formation à la cybersécurité régulièrement actualisés soient proposés à tout le personnel du Médiateur;

37. constate avec satisfaction qu'en 2022, le Médiateur a mené à bien quatre actions du plan d'action en cinq points adopté à la suite du rapport d'audit interne 21/03 sur l'examen du cadre de protection des données de l'institution, visant à renforcer encore l'efficience et l'efficacité du traitement des données à caractère personnel par l'institution;

38. note qu'en 2022, le Contrôleur européen de la protection des données (ci-après le «CEPD») a fourni un retour d'information concernant une plainte déposée par un citoyen, faisant valoir que les informations sur la protection des données fournies par le Médiateur dans son accusé de réception type étaient insuffisantes; constate avec satisfaction que le CEPD a clôturé l'affaire sans suite après que le Médiateur a introduit les modifications proposées dans son modèle;

39. se félicite qu'un système de facturation électronique soit actuellement mis en œuvre en collaboration avec la Commission européenne (DG DIGIT); demande au Médiateur de détailler un calendrier pour la mise en œuvre intégrale du système de facturation électronique;

40. félicite le Médiateur d'utiliser exclusivement des logiciels libres sur son site internet et de privilégier dans toute la mesure du possible des outils open source à des fins internes;

Bâtiments

41. note qu'à la suite du déménagement du bureau du Médiateur à Bruxelles vers de nouveaux locaux fournis par le Parlement en 2021, le bâtiment a été organisé sous la forme d'un espace de travail collaboratif, comprenant très peu de bureaux individuels et des locaux de réunion collaboratifs et flexibles; prend acte avec satisfaction du fait que le Médiateur ne pratique pas la politique des bureaux partagés («hot-desking») dans ses locaux et que tous les membres du personnel disposent de leur propre table de travail avec des possibilités de stockage importantes; s'inquiète du fait qu'aucune enquête auprès du personnel n'ait été organisée par le Médiateur avant le déménagement vers un espace collaboratif au bureau de Bruxelles; relève qu'une enquête générale menée auprès du personnel en 2023 a montré que la majorité du personnel a réagi positivement aux nouveaux aménagements physiques; se félicite également que le personnel ait été tenu informé de certaines décisions concernant l'aménagement de l'espace de travail avant le déménagement, telles que les décisions relatives à l'agencement des couleurs;

42. relève que le Médiateur a restitué 20,5 % de la surface louée par le Parlement à Strasbourg, à la demande de ce dernier, et que son loyer a ensuite été réduit;

43. rappelle que le Médiateur n'est pas propriétaire de ses bâtiments mais qu'il loue un bâtiment à Bruxelles et des espaces de bureaux à Strasbourg; note avec satisfaction que le bâtiment Havel à Strasbourg est pleinement accessible aux personnes à mobilité réduite ou ayant d'autres handicaps et regrette fortement que l'accessibilité du bâtiment loué à Bruxelles doive être améliorée; invite le Parlement à améliorer l'accessibilité du bâtiment loué au Médiateur à Bruxelles;

Environnement et durabilité

44. se félicite qu'au fil des ans, le Médiateur ait réduit son empreinte environnementale, notamment grâce à la numérisation de ses processus et publications, tels que le rapport annuel, à la suppression des imprimantes individuelles et à des mesures visant à rendre les événements plus durables; note qu'en ce qui concerne l'empreinte environnementale de ses bâtiments, le Médiateur s'appuie sur les mesures prises par le Parlement en sa qualité de propriétaire des bâtiments; prend acte du fait que le Médiateur a transmis sa demande au Parlement, exprimée dans la décharge 2021, d'installer des panneaux solaires sur le toit de ses bâtiments;

45. note que le Médiateur a continué d'encourager la mobilité durable en 2022, notamment en apportant un soutien financier aux abonnements annuels aux transports publics, en limitant les places de stationnement disponibles et en améliorant les infrastructures et le stationnement pour les cyclistes;

Coopération interinstitutionnelle

46. se félicite des économies financières et administratives réalisées grâce à la coopération interinstitutionnelle, en particulier le large éventail d'accords de niveau de service conclus avec le Parlement et la Commission et la participation aux procédures interinstitutionnelles de passation de marchés; relève qu'en 2022, le Médiateur a développé de nouvelles synergies avec d'autres institutions et signé des accords sur la fourniture de services pour l'utilisation de certificats de signature qualifiée à distance par la Commission et la fourniture de services par le «Front Office pour le personnel» et l'Infodesk du Parlement;

47. reconnaît qu'il importe de maintenir un niveau élevé d'échanges et de coopération avec le Réseau européen des médiateurs; se félicite de l'organisation de la conférence annuelle et du webinaire thématique du Réseau européen des médiateurs, qui constituent des lieux de discussion importants sur des questions d'actualité ayant une incidence sur les travaux des médiateurs dans toute l'Europe en 2022;

48. se félicite de la coopération que le Médiateur entretient avec le Parquet européen, la Cour des comptes et l'OLAF afin d'éviter les doubles emplois dans les enquêtes et de discuter de sujets d'intérêt mutuel, tels que l'amélioration du cadre de surveillance de l'Union; se félicite également des canaux de coopération mis en place avec le CEPD pour garantir une consultation croisée rapide dans le travail quotidien des deux institutions et du protocole d'accord définissant les compétences respectives de chaque institution afin d'éviter les doubles emplois dans les procédures;

49. se félicite que le Médiateur coopère étroitement avec les commissions compétentes du Parlement européen sur les enquêtes importantes, soit en présentant les travaux directement lors des réunions des commissions, soit en envoyant des informations aux présidents des commissions; souligne que les initiatives stratégiques et les enquêtes menées par le Médiateur sont essentielles pour améliorer la transparence et la responsabilité de l'administration de l'Union;

Communication

50. relève que le budget global alloué aux activités de communication et de promotion est passé de 92 100 EUR à 132 400 EUR, soit une hausse de 43,8 %, entre 2021 et 2022; félicite le Médiateur d'avoir élaboré une stratégie de communication globale qui a contribué à sensibiliser davantage les publics spécialisés et le grand public; relève que les médias européens ont publié 60 % d'articles de presse supplémentaires sur le Médiateur par rapport à 2021;

51. se félicite des efforts déployés par le Médiateur pour sensibiliser les citoyens au rôle du Médiateur et à la possibilité d'y recourir en cas de mauvaise administration de la part d'une institution de l'Union; reconnaît les efforts entrepris pour fournir des informations transparentes et publier des données dans un format informatif et convivial sur le site internet du Médiateur, bien que ces données ne soient pas disponibles dans un format ouvert; se félicite de l'adoption d'un nouveau logo et d'une nouvelle identité visuelle afin d'accroître la visibilité des travaux du Médiateur et de le rendre reconnaissable en tant qu'organe de l'Union;

52. se félicite de l'utilisation par le Médiateur d'un outil automatisé pour la traduction des affaires sur son site internet et lui demande de veiller à ce que ses affaires soient traduites en temps utile et sans discontinuité dans toutes les langues;

53. relève que le Médiateur dispose de comptes de médias sociaux sur Instagram, LinkedIn, X (ex-Twitter), où la croissance des abonnés et les taux d'engagement ont été plus élevés en 2022 qu'au cours des années précédentes; se félicite de la participation du Médiateur à un projet pilote mené par le CEPD visant à amener les institutions de l'Union sur EU-Voice et EU-Video, qui sont deux réseaux de médias sociaux libres et ouverts, basés sur le logiciel Mastodon, permettant aux institutions de l'Union d'interagir avec le public en partageant des textes, des images, des vidéos et des podcasts.