Parlement européen
2024-2029

Commission du contrôle budgétaire

2024/2027(DEC)

16.12.2024

PROJET DE RAPPORT

concernant la décharge sur l'exécution du budget général de l'Union européenne pour l'exercice 2023, section VIII – Médiateur européen (2024/2027(DEC))

Commission du contrôle budgétaire

Rapporteur: Joachim Stanisław Brudziński

SOMMAIRE

Page

1. PROPOSITION DE DÉCISION DU PARLEMENT EUROPÉEN 3

2. PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN 5

1. PROPOSITION DE DÉCISION DU PARLEMENT EUROPÉEN

concernant la décharge sur l'exécution du budget général de l'Union européenne pour l'exercice 2023, section VIII – Médiateur européen
(2024/2027(DEC))

Le Parlement européen,

– vu le budget général de l'Union européenne pour l'exercice 2023[1],

– vu les comptes annuels consolidés de l'Union européenne relatifs à l'exercice 2023 (COM(2024)0272 – C10-0075/2024)[2],

– vu le rapport d'activité annuel du Médiateur européen pour l'exercice 2023 et son rapport sur la gestion budgétaire et financière pour l'exercice 2023,

– vu le rapport annuel de la Cour des comptes sur l'exécution du budget relatif à l'exercice 2023, accompagné des réponses des institutions[3],

– vu la déclaration d'assurance[4] concernant la fiabilité des comptes ainsi que la légalité et la régularité des opérations sous-jacentes, fournie par la Cour des comptes pour l'exercice 2023 conformément à l'article 287 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

– vu l'article 314, paragraphe 10, et les articles 317, 318 et 319 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

– vu le règlement (UE, Euratom) 2018/1046 du Parlement européen et du Conseil du 18 juillet 2018 relatif aux règles financières applicables au budget général de l'Union, modifiant les règlements (UE) nº 1296/2013, (UE) nº 1301/2013, (UE) nº 1303/2013, (UE) nº 1304/2013, (UE) nº 1309/2013, (UE) nº 1316/2013, (UE) nº 223/2014, (UE) nº 283/2014 et la décision nº 541/2014/UE, et abrogeant le règlement (UE, Euratom) nº 966/2012[5], et notamment ses articles 59, 118, 260, 261 et 262,

– vu le règlement (UE, Euratom) 2024/2509 du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2024 relatif aux règles financières applicables au budget général de l'Union[6], et notamment ses articles 59, 118, 266, 267 et 268,

– vu l'article 102 et l'annexe V de son règlement intérieur,

---

1 JO L 58 du 23.2.2023, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/budget/2023/1/oj.
2 JO C, C/2024/5462, 10.10.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/5462/oj.
3 JO C, C/2024/5882, 9.10.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/5882/oj.
4 JO C, C/2024/6041, 10.10.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/6041/oj.
5 JO L 193 du 30.7.2018, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1046/oj.
6 JO L, 2024/2509, 26.9.2024, ELI: https://data.europa.eu/eli/reg/2024/2509/oj.

– vu le rapport de la commission du contrôle budgétaire (A10-0000/2025),

1. donne décharge au Médiateur européen sur l'exécution du budget du Médiateur européen pour l'exercice 2023 / ajourne sa décision concernant la décharge au Médiateur européen sur l'exécution du budget du Médiateur européen pour l'exercice 2023;

2. présente ses observations dans la résolution ci-après;

3. charge sa Présidente de transmettre la présente décision, ainsi que la résolution qui en fait partie intégrante, à la Médiatrice européenne, au Conseil européen, au Conseil, à la Commission, à la Cour des comptes, à la Cour de justice de l'Union européenne, au Contrôleur européen de la protection des données et au Service européen pour l'action extérieure, et d'en assurer la publication au *Journal officiel de l'Union européenne* (série L).

2. PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN

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 2023, section VIII – Médiateur européen
(2024/2027(DEC))

Le Parlement européen,

– vu sa décision concernant la décharge sur l'exécution du budget général de l'Union européenne pour l'exercice 2023, section VIII – Médiateur européen,

– vu l'article 102 et l'annexe V de son règlement intérieur,

– vu le rapport de la commission du contrôle budgétaire (A10-0000/2025),

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 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 (ci-après le «Médiateur») 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, à instruire ces plaintes et à faire rapport à leur sujet;

C. considérant que le règlement (UE, Euratom) 2021/1163 du Parlement européen du 24 juin 2021[1] fixe le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (statut du Médiateur européen);

D. considérant qu'à la suite de l'adoption du règlement (UE, Euratom) 2021/1163, le Médiateur a adopté ses dispositions d'exécution révisées[2] le 21 juin 2023;

1. note que le budget du Médiateur relève de la rubrique 7 du CFP, «Administration publique européenne», qui s'élevait au total à 12,3 milliards d'EUR en 2023, soit 6,4 % des dépenses budgétaires de l'Union; relève que le budget du Médiateur représentait 0,11 % des crédits de la rubrique 7 du CFP;

2. relève que la Cour des comptes (ci-après la «Cour»), dans son rapport annuel relatif à l'exercice 2023 (ci-après le «rapport de la Cour»), a examiné un échantillon de

---

1 JO L 253 du 16.7.2021, p. 1.
2 JO C, C/2023/161, 10.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/161/oj.

70 opérations sous la rubrique «Administration publique européenne», dont 21 (30 %) contenaient des erreurs; observe par ailleurs que, pour cinq de ces erreurs, qui ont été quantifiées par la Cour, celle-ci a estimé que le niveau d'erreur était inférieur au seuil de signification; relève avec satisfaction, à la lecture du rapport de la Cour, que celle-ci n'a constaté aucun problème significatif concernant le Médiateur;

3. relève l'observation du rapport de la Cour selon laquelle les dépenses administratives comprennent les dépenses relatives aux ressources humaines, y compris les pensions, qui ont représenté environ 70 % du total des dépenses administratives en 2023, ainsi que les dépenses liées aux bâtiments, à l'équipement, à l'énergie, aux communications et aux technologies de l'information; se félicite que la Cour ait conclu, comme lors des exercices précédents, que, dans l'ensemble, les dépenses administratives présentaient un risque faible;

Gestion budgétaire et financière

4. relève que le budget du Médiateur s'élevait à 13 212 447 EUR en 2023, ce qui représente une hausse de 990 339 EUR (soit +8,1 %) par rapport à 2022; note, à la lecture des réponses du Médiateur au questionnaire présenté par la commission du contrôle budgétaire en vue de la décharge budgétaire 2023 (ci-après le «questionnaire»), que cette augmentation tient pour l'essentiel à des ajustements de salaire et à la création de deux postes qui étaient nécessaires pour renforcer les activités principales du Médiateur;

5. relève que les efforts de suivi du budget au cours de l'exercice 2023 se sont traduits par un taux d'exécution budgétaire de 95,39 %, ce qui représente une baisse de 1,58 % par rapport à 2022; relève que le taux d'exécution des crédits de paiement pour l'exercice en cours s'élevait à 97,58 %, ce qui a représenté une hausse de 1,31 % par rapport à 2022 et entraîné une diminution des reports automatiques de 3,73 % (soit 442 209 EUR) en 2022 à 2,42 % (soit 304 550 EUR) en 2023; déplore, cependant, la baisse du taux d'exécution des reports automatiques de crédits de l'exercice précédent: 73,27 % en 2023 contre 92,59 % en 2022;

6. note qu'au cours de l'exercice 2023, le Médiateur a effectué neuf virements budgétaires conformément à l'article 29 du règlement financier, ce qui représente un total de 241 150 EUR, soit 1,8 % des crédits de l'exercice, contre 2,8 % en 2022; note que ces virements étaient nécessaires au renforcement de différentes lignes budgétaires, par exemple en ce qui concerne le mobilier, la sécurité et la surveillance, les bâtiments, la numérisation des archives ou l'informatique; observe, dans ce contexte, que les dépenses informatiques ont augmenté de 41 %, passant de 159 714 EUR en 2022 à 224 698 EUR en 2023;

7. constate une nouvelle augmentation, pour la troisième année consécutive, du délai moyen d'exécution des paiements; reconnaît que, bien que le délai de paiement soit passé de 11,35 jours en 2021 à 13,50 jours en 2023, il reste relativement court, en moyenne, et inférieur au délai maximal réglementaire (30 jours); se félicite, dans ce contexte, que le Médiateur ait entre-temps pleinement mis en œuvre un système de facturation électronique qui devrait améliorer encore l'efficacité du processus de paiement à partir de 2024;

8. relève que, pour 2023, le Parlement européen n'avait communiqué au Médiateur aucune

augmentation significative des loyers et des charges immobilières forfaitaires, ce qui a permis au Médiateur de réduire sa ligne budgétaire relative aux loyers de 8,06 % afin de renforcer d'autres lignes budgétaires en 2023; prend toutefois acte que, pour 2024, le Médiateur prévoit une hausse des dépenses liées aux bâtiments de 170 % (soit 122 260 EUR);

9. relève que le budget consacré aux missions du personnel est passé de 120 000 EUR en 2022 à 100 000 EUR en 2023 grâce à un recours intensif aux installations de vidéoconférence dans les deux lieux de travail; à cet égard, félicite le Médiateur d'avoir réduit son budget alloué aux missions du personnel pour la quatrième année consécutive; relève que le budget des missions et des déplacements du Médiateur est resté inchangé en 2023 par rapport aux années précédentes (2021 et 2022), soit 35 000 EUR;

Gestion interne, performances et contrôle interne

10. relève que le Médiateur a lié aux objectifs de haut niveau de sa stratégie «Cap sur 2024» neuf indicateurs clés de performance (ICP) composés de 19 éléments, tels que définis dans son plan de gestion annuel pour 2023; observe que pour 14 de ces éléments, les objectifs ont été atteints ou dépassés en 2023;

11. observe une augmentation globale de la charge de travail du Médiateur par rapport à l'année précédente: en 2023, il a ainsi traité 2 392 nouvelles plaintes (contre 2 223 en 2022), ouvert 398 enquêtes (contre 348 en 2022), dont 56 d'importance publique (contre 60 en 2022), clos 372 enquêtes (contre 330 en 2022) et traité un nombre record de plaintes relatives à l'accès du public, qui est passé de 117 en 2022 à 167 en 2023, dont 118 ont donné lieu à des enquêtes; félicite, à cet égard, le Médiateur pour les gains d'efficacité réalisés en 2023 grâce à la simplification du traitement des enquêtes pour «absence de réponse» ainsi qu'à la rationalisation du traitement des plaintes «hors mandat» et des demandes d'information;

12. félicite le Médiateur d'avoir réduit le temps nécessaire pour traiter les dossiers à différents niveaux de la procédure, comme le délai pour se prononcer sur la recevabilité (de 16 jours en 2022 à 11 jours en 2023) ou le délai moyen de classement des dossiers dans le domaine de l'accès du public aux documents (de 46 jours en 2022 à 42 jours en 2023); regrette toutefois que le délai moyen (165 jours) de traitement d'une enquête soit resté élevé en 2023; comprend néanmoins l'explication du Médiateur, qui précise que cette moyenne a été affectée par le retard dans la clôture des enquêtes en raison d'échanges répétés avec les institutions concernées;

13. constate en outre une amélioration en ce qui concerne les réponses positives des institutions de l'Union aux propositions du Médiateur visant à améliorer leur administration, le taux d'acceptation global s'établissant à 81 % en 2023 (contre 79 % en 2022); demande au Médiateur de continuer à œuvrer en faveur d'un meilleur respect de ses conclusions, recommandations et suggestions;

14. salue les efforts déployés par le Médiateur en 2023 pour mieux faire connaître et comprendre son mandat; observe avec satisfaction, dans ce contexte, une augmentation de 20 % du nombre de plaintes relevant du mandat, qui est passé de 740 en 2022 à 885 en 2023, ainsi qu'une augmentation de la part de ce type de plaintes, qui a progressé de 33 % en 2022 à 37 % en 2023;

15. reconnaît les efforts déployés par le Médiateur et son incidence positive dans les domaines de l'éthique, de la transparence et de la responsabilité en 2023, notamment à la suite d'enquêtes sur l'accès du public aux documents et les conflits d'intérêts concernant diverses institutions et agences de l'Union ou la Banque européenne d'investissement; exprime sa reconnaissance concernant le rapport spécial publié par le Médiateur en septembre 2023 sur les retards pris par la Commission dans le traitement des demandes d'accès aux documents;

16. prend acte, à la lecture du rapport du Médiateur à l'autorité de décharge intitulé «Rapport sur le suivi de la décharge pour l'exercice 2022», des problèmes observés concernant la facilité pour la reprise et la résilience (FRR), à savoir les retards importants rencontrés par la Commission européenne dans la réponse aux demandes d'accès, ainsi qu'en ce qui concerne le raisonnement sur la base duquel la Commission a établi le niveau d'octroi de l'accès du public aux documents dans certains cas; invite le Médiateur à continuer d'informer l'autorité budgétaire des difficultés rencontrées dans ses travaux sur la transparence et la responsabilité de la FRR;

17. relève que l'auditeur interne a procédé à un examen du cadre de gestion des risques du Médiateur; note que les parties sont convenues d'un plan d'action en neuf points à mettre en œuvre d'ici la fin de l'année 2024; invite le Médiateur à informer l'autorité de décharge des progrès accomplis dans la mise en œuvre de ce plan;

Ressources humaines, égalité et bien-être du personnel

18. constate une augmentation de 11 % du nombre total de membres du personnel du Médiateur, qui est passé de 74 en 2022 à 82 en 2023, principalement en raison d'une hausse du nombre d'agents contractuels et temporaires; relève en outre qu'en 2023, 40 fonctionnaires étaient employés par le Médiateur, contre 39 et 38 en 2022 et 2021 respectivement, 33 agents temporaires, contre 28 et 30 en 2022 et 2021 respectivement, et 9 agents contractuels, contre 7 et 6 en 2022 et 2021 respectivement; constate avec satisfaction une augmentation de la part du personnel affecté aux activités principales du Médiateur (les plaintes et enquêtes), qui est passée de 40,54 % en 2022 à 42,68 % en 2023; constate avec satisfaction que le taux d'occupation des postes est passé de 91,8 % en 2022 à 95 % en 2023 et que le taux de rotation a été ramené de 9,9 % en 2022 à 5,2 % en 2023;

19. déplore que le poste de secrétaire général du Médiateur soit vacant depuis le 1er septembre 2022, soit plus de deux ans; relève, à la lecture du questionnaire, que «par courtoisie envers le nouveau Médiateur, qui sera élu d'ici à la fin de l'année 2024, l'actuelle Médiatrice a décidé de laisser le poste vacant pour que la personne qui lui succédera décide de cette nomination»; invite le prochain Médiateur à veiller à ce que les périodes de vacance des postes d'encadrement soient aussi brèves que possible et ne dépassent pas le temps nécessaire au recrutement de nouveaux membres du personnel à ces postes;

20. félicite le Médiateur pour son appel à manifestation d'intérêt pour des emplois (chargés d'enquêtes), qui a abouti en 2023 à la constitution d'une liste de réserve de 19 candidats, six d'entre eux ayant été recrutés la même année; relève que cela a permis au Médiateur de réduire le temps nécessaire au recrutement, ce qui a pu poser problème dans le passé; relève en outre que le Médiateur a organisé trois concours internes en

2023, avec l'aide de l'EPSO, afin de retenir les talents internes; reconnaît que de telles actions contribuent à améliorer l'efficacité de l'institution;

21. relève que, bien qu'il s'agisse d'une petite institution, le Médiateur est parvenu à ce que 19 nationalités soient représentées dans son personnel en 2023; observe toutefois une surreprésentation de certaines nationalités (par exemple, française et irlandaise) et une sous-représentation d'autres nationalités (par exemple, roumaine et espagnole); 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;

22. relève que le Médiateur s'efforce d'assurer le bien-être physique et mental de son personnel sur le lieu de travail et met l'accent sur le renforcement de l'esprit d'équipe; se félicite, dans ce contexte, du résultat global de l'enquête générale menée auprès du personnel en 2023, qui indique un taux global de satisfaction de 87 %. Plus précisément, 95 % des participants à l'enquête ont répondu positivement à la question de savoir si le Médiateur se soucie du bien-être de son personnel, 97 % sont satisfaits des modalités de travail hybrides et flexibles du Médiateur et 90 % sont satisfaits des équipements et du matériel mis à disposition par leur employeur pour travailler à distance; constate avec satisfaction qu'en 2023, le Médiateur a décidé de fournir des chaises ergonomiques à tous les membres du personnel qui en font la demande;

23. se réjouit du fait qu'aucun cas de harcèlement n'a été rapporté en 2023; reconnaît les efforts déployés par le Médiateur pour assurer un environnement de travail exempt de harcèlement sexuel et psychologique, notamment par la sensibilisation et la formation; constate avec satisfaction qu'une enquête menée en 2023 dans le cadre d'un audit interne sur le cadre éthique a montré que 90 % du personnel connaissaient la politique et les lignes directrices en matière de harcèlement, quel qu'en soit le type;

24. relève que le Médiateur a accueilli 18 stagiaires rémunérés en 2023 (soit le même nombre qu'en 2022), dont l'un a été sélectionné à la suite du premier appel du Médiateur visant les candidatures de personnes handicapées;

Cadre éthique et transparence

25. salue les efforts continus du Médiateur visant à renforcer le cadre éthique de l'institution et à mieux le faire connaître; relève, dans ce contexte, qu'en 2023, le Médiateur a révisé la politique en matière de lanceurs d'alerte afin de mieux protéger les lanceurs d'alerte potentiels, a pleinement déployé l'outil d'éthique SYSPER, qui permet au personnel de mettre à jour les déclarations (sur leurs conflits d'intérêts et sur les activités professionnelles de leur conjoint/partenaire) et a organisé une formation interactive intitulée «Respect et dignité au travail et nos rôles en tant qu'acteurs, destinataires et spectateurs»; se félicite du résultat de l'enquête générale menée auprès du personnel en 2023, qui confirme un niveau élevé de sensibilisation aux questions éthiques;

26. relève que l'audit interne (rapport 22/03) sur le cadre éthique du Médiateur a été finalisé en 2023 et que six recommandations ont été émises, qui doivent être mises en œuvre d'ici au 31 décembre 2024; constate qu'il ressort du questionnaire que quatre de ces recommandations ont été pleinement mises en œuvre; invite le Médiateur à informer l'autorité de décharge de l'état d'avancement de la mise en œuvre des deux autres

recommandations;

27. 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; relève qu'en 2023, le Médiateur a examiné et adopté le code de normes professionnelles applicables au personnel participant au contrôle des opérations financières, qui définit les devoirs et les responsabilités en matière de détection des opérations frauduleuses, y compris la procédure à suivre en cas de soupçon de fraude;

28. constate avec satisfaction qu'aucun cas de conflit d'intérêts ni aucun cas visant des lanceurs d'alerte n'a été signalé en 2023;

29. relève, à la lecture du questionnaire, que le Médiateur n'a 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) afin de pouvoir également examiner d'éventuelles plaintes concernant le secrétariat de ce registre de transparence; observe, toutefois, que le Médiateur a 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;

Bâtiments

30. relève que le budget définitif (après virements) du Médiateur consacré aux bâtiments et aux coûts connexes a diminué d'environ 15 %, passant de 1 622 200 EUR en 2022 à 1 373 000 EUR en 2023; relève que les crédits pour les loyers ont baissé de 26 %, passant de 1 177 700 EUR en 2022 à 866 100 EUR en 2023, avec un taux d'exécution des paiements proche de 100 % pour les deux années;

31. 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 nomades («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; relève qu'aucune modification n'a été apportée aux bureaux en 2023 et qu'une enquête générale menée auprès du personnel cette même année a montré que la majorité des membres du personnel (56 %) ont répondu positivement en ce qui concerne l'agencement physique de leurs bureaux à Bruxelles;

Numérisation, cybersécurité et protection des données

32. reconnaît le succès de l'approche, appliquée de longue date par le Médiateur, consistant à mobiliser des systèmes et des ressources intégrés d'autres institutions de l'Union, en particulier le Parlement et la Commission, afin d'optimiser l'utilisation du budget et de renforcer la coordination, par exemple dans le domaine de la numérisation; note, dans ce contexte, la mise en œuvre réussie des outils de traduction automatique de la

Commission qui ont été intégrés dans les systèmes du Médiateur (par exemple, le site web) en 2023; constate avec satisfaction, à la lecture du questionnaire, que ce projet a entraîné une baisse des coûts de traduction estimée à plus de 30 % par an, ainsi qu'une réduction de la charge administrative;

33. se félicite de la mise en œuvre complète de la signature électronique qualifiée, qui permet au personnel de signer les documents de manière sécurisée, ainsi que de l'utilisation du système QSign de la Commission, grâce auquel le personnel peut signer et gérer les documents, y compris les documents de marché et les documents contractuels;

34. relève qu'à partir de 2023, le Médiateur a activement exploré les possibilités que pourrait offrir le recours à l'intelligence artificielle (IA); se félicite, dans ce contexte, du partenariat noué entre le Médiateur et le Centre commun de recherche de la Commission européenne afin de mener des expériences sur de grands modèles linguistiques ainsi que de tester et d'évaluer les cas d'utilisation de l'IA; relève en outre que le Médiateur a fait l'acquisition de plusieurs outils d'IA qui ont contribué avec succès à la création de contenus vidéo; se félicite de l'adoption par le Médiateur de lignes directrices internes visant à garantir que les outils d'IA externes sont utilisés de manière responsable et transparente; demande au Médiateur de tenir l'autorité de décharge informée des progrès réalisés concernant les tests et l'utilisation des solutions d'IA;

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 2023;

36. relève, en ce qui concerne le rapport d'audit interne 21/03 sur l'examen du cadre de protection des données du Médiateur, qu'une action était toujours en cours au quatrième trimestre de 2023 et, en ce qui concerne le rapport d'audit interne 20/04 sur la sécurité informatique du Médiateur, que sept actions étaient en cours en 2023; demande au Médiateur de tenir l'autorité de décharge informée de l'état d'avancement de ces dossiers;

Environnement et durabilité

37. se félicite qu'au fil des ans, le Médiateur ait réduit son empreinte environnementale, notamment grâce à la numérisation de ses processus, à la suppression des imprimantes individuelles, au non-remplacement des unités centrales de traitement lorsqu'elles arrivent en fin de vie, à des mesures visant à rendre les événements plus durables et au recours intensif aux systèmes de vidéoconférence pour éviter les missions; 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; constate avec satisfaction que les deux bâtiments dans lesquels le Médiateur dispose de

bureaux fonctionnent à 100 % à l'énergie propre; se félicite de l'installation par le Parlement de panneaux solaires, y compris sur le bâtiment Havel à Strasbourg en 2024;

38. note que le Médiateur a continué d'encourager la mobilité durable en 2023; se félicite, à cet égard, que le Médiateur ait adopté une nouvelle politique de mobilité qui prévoit le versement d'une contribution forfaitaire aux membres du personnel, jusqu'au grade AST8/AD8, qui se rendent au travail par des modes de transport durables; constate en outre, à la lecture du questionnaire, que l'initiative dans le cadre de laquelle le Médiateur a mis des vélos à la disposition du personnel pendant les heures de travail n'a pas abouti, étant donné que les vélos n'ont guère été utilisés au cours de la période d'essai;

Coopération interinstitutionnelle

39. se félicite des économies financières et administratives réalisées grâce à la coopération interinstitutionnelle, en particulier le large éventail d'accords de niveau de service (ANS) conclus avec le Parlement et la Commission et la participation aux procédures interinstitutionnelles de passation de marchés; se félicite de la formalisation de la collaboration entre le Parlement et le Médiateur dans le domaine de la cybersécurité au moyen d'un accord interinstitutionnel révisé qui fournit un cadre permettant au Parlement de continuer à apporter au Médiateur un soutien solide en matière de cybersécurité; relève en outre qu'en 2023, le Médiateur a signé un ANS avec l'EPSO concernant l'organisation de concours internes;

40. félicite le Médiateur pour sa bonne collaboration avec l'OLAF, la Cour des comptes européenne et le Parquet européen, qui, en 2023, a pris la forme de réunions et d'échanges de vues sur, par exemple, les moyens d'améliorer la transparence et l'intégrité des institutions de l'Union ou le cadre de surveillance de l'Union; rappelle que le Médiateur et l'OLAF ont mis en place un système destiné à éviter la duplication des enquêtes; relève, à la lecture du questionnaire, que le Médiateur et le CEPD coopèrent principalement sur une base ad hoc et informelle en vue d'une collaboration rapide et efficace en cas de besoin;

41. 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 de ce dernier, dont les sessions ont porté en 2023 sur des sujets tels que les migrations, l'intelligence artificielle et l'éthique dans l'administration publique; constate avec satisfaction que, grâce à la procédure de requête, le Médiateur aide les membres du Réseau européen des médiateurs à résoudre des enquêtes aux niveaux national et régional, sachant qu'en 2023, le Médiateur a clos cinq requêtes émanant de cinq États membres de l'Union;

42. se félicite qu'en 2023, le Médiateur ait continué de coopérer 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

43. relève que le budget global consacré aux activités de communication et de promotion (publications, organisation d'événements, communication numérique, etc.) a augmenté de 17,20 %, passant de 132 400 EUR en 2022 à 155 200 EUR en 2023;

44. se félicite des efforts déployés par le Médiateur et des mesures qu'il a prises pour sensibiliser les citoyens à son rôle et à la possibilité de recourir à ses services en cas de mauvaise administration de la part d'une institution de l'Union; prend acte, à cet égard, des campagnes de communication menées en 2023 au moyen d'une série de vidéos présentant les travaux du Médiateur et expliquant trois des domaines clés de ses interventions, d'une note explicative, sous la forme d'une histoire à défilement, sur l'incidence de ses travaux au fil du temps, et d'un guide sur l'accès aux documents; se félicite en outre de l'organisation de la cérémonie de remise du «prix d'excellence de la bonne administration» et de la participation du Médiateur à la Journée portes ouvertes de l'Union à Bruxelles et à Strasbourg, où il a organisé des événements ciblés avec des parties prenantes ainsi que des universitaires et des groupes de réflexion, et à la Rencontre des jeunes européens à Strasbourg en 2023;

45. reconnaît les efforts entrepris par le Médiateur pour fournir des informations transparentes et publier des données (y compris des statistiques sur ses dossiers) 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 la publication sur le site web d'une frise chronologique qui porte sur toutes les enquêtes sur les plaintes et fournit des informations sur les étapes passées et futures de chaque enquête;

46. relève que le Médiateur dispose de comptes de médias sociaux sur Instagram, LinkedIn et X (ex-Twitter), où la croissance des abonnés et les taux d'engagement ont continué à augmenter en 2023; 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.