Parlement européen
2019-2024

Commission des pétitions

2023/2120(INI)

11.9.2023

PROJET DE RAPPORT

sur le rapport annuel relatif aux activités du Médiateur européen en 2022
(2023/2120(INI))

Commission des pétitions

Rapporteur: Peter Jahr

SOMMAIRE

Page

PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN 3

EXPOSÉ DES MOTIFS 8

PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN

sur le rapport annuel relatif aux activités du Médiateur européen en 2022 (2023/2120(INI))

Le Parlement européen,

– vu le rapport annuel relatif aux activités du Médiateur européen en 2022,

– vu l'article 10, paragraphe 3, du traité sur l'Union européenne (traité UE),

– vu l'article 15, l'article 24, paragraphe 3, l'article 228 et l'article 298, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (traité FUE),

– vu les articles 11, 41, 42 et 43 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne,

– vu la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH),

– vu le 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[1],

– vu le code européen de bonne conduite administrative, tel qu'adopté par le Parlement le 6 septembre 2001,

– vu l'accord-cadre sur la coopération conclu entre le Parlement et le Médiateur européen le 15 mars 2006, entré en vigueur le 1er avril 2006,

– vu ses résolutions précédentes sur les activités du Médiateur européen,

– vu l'article 54 et l'article 142, paragraphe 2, de son règlement intérieur,

– vu le rapport de la commission des pétitions (A9-0000/2023),

A. considérant que le rapport annuel relatif aux activités du Médiateur européen en 2022 a été officiellement présenté à la Présidente du Parlement le 28 avril 2023 et que la Médiatrice, Emily O'Reilly, a présenté son rapport à la commission des pétitions le 27 juin 2023, à Bruxelles;

B. considérant que les articles 20, 24 et 228 du traité FUE habilitent le Médiateur européen à recevoir des plaintes relatives à des cas de mauvaise administration dans l'action des institutions, organes ou organismes de l'Union, à l'exclusion de la Cour de justice de l'Union européenne dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles;

C. considérant que l'article 15 du traité FUE dispose qu'«afin de promouvoir une bonne

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

gouvernance, et d'assurer la participation de la société civile, les institutions, organes, bureaux et agences de l'Union œuvrent dans le plus grand respect possible du principe d'ouverture» et que «tout citoyen de l'Union et toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège dans un État membre doit avoir un droit d'accès aux documents des institutions, organes et organismes de l'Union»; que la fourniture de services de qualité aux citoyens de l'Union et la capacité de l'administration de l'Union à répondre à leurs besoins et à leurs préoccupations sont essentielles pour protéger les droits et les libertés fondamentales des citoyens;

D. considérant que l'article 43 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne dispose que «[t]out citoyen de l'Union ainsi que toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un État membre a le droit de saisir le médiateur européen de 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»;

E. considérant qu'en 2022, la Médiatrice a ouvert 348 enquêtes, dont 344 sur la base de plaintes et 4 enquêtes d'initiative, et clôturé 330 enquêtes (dont 325 sur la base de plaintes et 5 enquêtes d'initiative);

F. considérant qu'en 2022, la plupart des enquêtes concernaient la Commission (197 enquêtes, soit 57,1 %), suivie de l'Office européen de sélection du personnel (22 enquêtes, soit 6,3 %), du Parlement (19 enquêtes, soit 5,5 %) et du Service européen pour l'action extérieure (16 enquêtes, soit 4,6 %); que le reste des enquêtes était réparti comme suit: l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) (14 enquêtes, soit 4,3 %), l'Agence de l'Union européenne pour la sécurité aérienne (7 enquêtes, soit 2 %), d'autres institutions ou organes de l'UE (46 enquêtes, soit 13,5 %), et d'autres agences de l'UE (23 enquêtes, soit 6,7 %);

G. considérant qu'en 2022, le pourcentage le plus élevé des enquêtes de la Médiatrice concernait la Commission, dont les activités administratives font l'objet d'une attention considérable du public, étant donné qu'il s'agit de la branche exécutive de l'Union;

H. considérant que, dans les enquêtes clôturées par la Médiatrice en 2022, aucune mauvaise administration n'a été constatée dans 37 % des cas, une solution a été trouvée par l'institution dans 46,1 % des cas, la poursuite de l'enquête a été jugée inutile dans 12,7 % des cas, et de la mauvaise administration a été constatée dans 4,5 % des cas;

I. considérant que les trois principaux thèmes abordés dans les enquêtes clôturées par la Médiatrice en 2022 étaient la transparence et la responsabilité (par exemple l'accès aux informations et aux documents) (32 %), la culture du service (20 %) et le respect des droits fondamentaux (15 %); que d'autres préoccupations avaient trait au bon exercice des pouvoirs discrétionnaires (notamment dans le cadre des procédures d'infraction), au recrutement, à la bonne gestion des questions de personnel, au respect des droits procéduraux, à la bonne gestion des procédures d'infraction, à la bonne gestion financière, à l'éthique et à la participation du public au processus de prise de décision de l'Union;

J. considérant qu'en 2022, la Médiatrice a également mené des enquêtes et des initiatives stratégiques plus larges sur les problèmes systémiques au sein des institutions de

l'Union, portant sur les questions éthiques, la question du «pantouflage», la responsabilité dans la prise de décision, l'accès aux documents et les droits fondamentaux;

K. considérant qu'en 2022, le bureau du Médiateur a sensibilisé le public au rôle du Médiateur dans le maintien de normes élevées en matière de transparence et d'obligation de rendre des comptes dans l'administration de l'UE;

1. approuve le rapport annuel pour l'année 2022 présenté par la Médiatrice européenne;

2. félicite Emily O'Reilly pour le travail de qualité effectué et pour ses efforts continus visant à améliorer les pratiques administratives et à promouvoir la responsabilité des institutions, organes et organismes de l'Union, ainsi que pour garantir l'accessibilité des documents de l'Union pour les citoyens de l'UE;

3. salue la coopération constructive constante de la Médiatrice européenne avec le Parlement européen, ainsi qu'avec d'autres institutions de l'Union;

4. prend acte de l'ouverture de l'enquête d'initiative afin d'évaluer la manière dont la Commission veille à la transparence de ses interactions avec les représentants du secteur du tabac;

5. approuve le résultat de l'enquête de la Médiatrice sur la manière dont la Commission veille à ce que les experts externes, participant à l'évaluation des propositions de projets dans le cadre du Fonds européen de la défense (FED), n'aient pas de conflits d'intérêts; souligne qu'il importe de procéder à une évaluation approfondie des conflits d'intérêts des experts désignés;

6. salue la proposition de la Commission, en réponse aux constatations de la Médiatrice dans le cadre de son enquête sur l'affaire BlackRock, de modifier le règlement financier afin d'inclure la possibilité de rejeter des soumissionnaires s'ils sont en situation de conflit d'intérêts; prend acte de la suggestion de la Médiatrice à la Commission de mettre à jour ses lignes directrices pour les procédures de passation de marchés publics pour les contrats liés aux politiques, afin de prévenir tout conflit d'intérêts;

7. souligne qu'à la suite d'une enquête de la Médiatrice sur le phénomène du «pantouflage», la Commission améliore son traitement de la question et demande des informations aux anciens membres du personnel sur la manière dont ils respectent les restrictions applicables; se félicite de la publication plus rapide par la Commission d'une vue d'ensemble annuelle des membres du personnel d'encadrement supérieur qui demandent l'autorisation de commencer un nouvel emploi, ainsi que de son évaluation de ces demandes; se félicite qu'il soit interdit au personnel en congé sans solde de prendre un emploi dans des domaines où il existe un risque de conflit d'intérêts;

8. se félicite de l'enquête d'initiative ouverte par la Médiatrice pour évaluer la manière dont la Banque centrale européenne (BCE) gère la question du «pantouflage» et approuve la demande de la Médiatrice à la BCE d'appliquer des règles plus strictes régissant les passages du personnel au secteur privé; soutient la recommandation selon laquelle le personnel de la BCE devrait être soumis à des exigences strictes en matière de période de latence et selon laquelle le délai pendant lequel d'anciens membres du

personnel de la BCE ont l'interdiction de faire du lobbying auprès de leurs anciens collègues devrait être rallongé;

9. souligne que la participation des citoyens au processus décisionnel de l'Union est importante pour sa légitimité; salue l'engagement de la Médiatrice à promouvoir l'obligation de rendre des comptes dans le processus décisionnel de l'Union, en particulier dans le domaine des décisions environnementales; se félicite de l'intention de la Médiatrice de renforcer son contrôle des activités de la Banque européenne d'investissement (BEI), notamment en ce qui concerne la publication en temps utile d'informations sur les projets liés à l'environnement et aux finances de la BEI, afin de laisser suffisamment de temps au public pour faire part de ses préoccupations;

10. se félicite de la publication par l'Organisation de coopération et de développement économiques, en collaboration avec le bureau du Médiateur européen, du document d'orientation intitulé «Towards good practice principles for government transparency in the use of recovery funds» (Vers des principes de bonnes pratiques pour la transparence du gouvernement dans l'utilisation des fonds de relance), qui fournit des orientations aux gouvernements pour garantir la transparence et la responsabilité dans l'utilisation des fonds de relance liés à la COVID-19;

11. soutient la demande de la Médiatrice à la Commission de divulguer de manière proactive davantage d'informations sur l'approbation des plans stratégiques des États membres dans le cadre de la politique agricole commune; demande à la direction générale de l'agriculture et du développement rural de la Commission de se conformer aux recommandations de la Médiatrice et de rechercher une meilleure représentation des intérêts tant des agriculteurs que de la société civile lors de ses réunions et échanges avec les représentants d'intérêts;

12. reconnaît qu'il importe que toutes les institutions traitent les demandes d'accès aux documents en temps utile, afin de préserver la pertinence des informations; se félicite des ressources supplémentaires consacrées par la Commission à l'amélioration de l'efficacité du traitement des demandes d'accès aux documents;

13. prend acte du travail accompli par la Médiatrice pour formuler des recommandations pratiques à l'intention de l'administration de l'Union sur l'enregistrement des SMS et autres messages instantanés liés au travail et souligne qu'il importe que les institutions de l'Union suivent ces recommandations afin de mettre les pratiques de l'administration de l'Union en conformité avec les méthodes de communication modernes; salue la réponse de la Commission selon laquelle elle publiera des orientations supplémentaires sur les outils de communication modernes tels que les SMS;

14. souligne l'importance des enquêtes de la Médiatrice sur le respect des droits de l'homme par l'administration de l'Union; soutient la demande de la Médiatrice à la Commission de mettre en place un nouveau portail distinct de traitement des plaintes pour les violations présumées des droits de l'homme, et de le rendre accessible pour les plaintes relatives aux droits de l'homme déposées par des organisations de la société civile et d'autres parties prenantes dans les pays avec lesquels l'Union a conclu des accords commerciaux;

15. souligne que la Médiatrice a mené une enquête stratégique sur la manière dont Frontex

respecte ses obligations en matière de droits fondamentaux dans le cadre de son mandat élargi au titre du règlement (UE) 2019/1896[2];

16. se félicite que, sur la base des recommandations pratiques de la Médiatrice sur l'utilisation des langues officielles lors de la communication avec le public, le réseau des agences de l'Union se soit mis d'accord sur les lignes directrices en matière de politiques multilingues;

17. prend acte du fait qu'en 2022, le statut du Médiateur européen a été mis à jour avec des dispositions d'exécution détaillant les procédures de travail du bureau du Médiateur;

18. se félicite de l'engagement de la Médiatrice à surveiller la mise en œuvre, par l'administration de l'Union, de la CNUDPH; apprécie le travail de la Médiatrice en tant que membre du cadre de l'Union pour la CNUDPH;

19. souligne les résultats de l'enquête d'initiative de la Médiatrice sur la manière dont la Commission surveille les Fonds structurels et d'investissement de l'Union (Fonds ESI) afin de veiller à ce que les fonds soient utilisés pour renforcer les droits des personnes handicapées à une vie autonome et à l'insertion; se félicite de la suggestion d'orientations plus claires sur la nécessité de promouvoir la désinstitutionnalisation dans le contexte de l'utilisation des Fonds ESI;

20. encourage la Médiatrice à poursuivre les échanges d'expériences et de bonnes pratiques avec les médiateurs nationaux par l'intermédiaire du Réseau européen des médiateurs; se félicite que la conférence annuelle 2022 du Réseau européen des médiateurs ait mis l'accent sur les meilleures pratiques en matière d'aide aux réfugiés et ait abordé les effets de la numérisation des services publics sur les droits des citoyens; salue l'ajout des bureaux des médiateurs ukrainien et moldave au Réseau européen des médiateurs;

21. encourage le dialogue fructueux entre la Médiatrice et la commission des pétitions du Parlement européen; souligne que la collaboration intensive entre ces deux organes contribue à accroître la responsabilité démocratique des institutions de l'Union;

22. charge sa Présidente de transmettre la présente résolution et le rapport de la commission des pétitions au Conseil, à la Commission, à la Médiatrice européenne, aux gouvernements et aux parlements des États membres ainsi qu'à leurs médiateurs ou aux organes compétents similaires.

[2] Règlement (UE) 2019/1896 du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2019 relatif au corps européen de garde-frontières et de garde-côtes et abrogeant les règlements (UE) nº 1052/2013 et (UE) 2016/1624. JO L 295 du 14.11.2019, p. 1.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le rapport annuel relatif aux activités du Médiateur européen en 2022 a été officiellement présenté à la Présidente du Parlement européen, Roberta Metsola, le 28 avril 2023 et la Médiatrice, Emily O'Reilly, a présenté son rapport à la commission des pétitions le 27 juin 2023, à Bruxelles.

Le mandat du Médiateur européen est inscrit aux articles 24 et 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (traité FUE). L'article 24 du traité FUE et l'article 43 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne établissent le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen. Aux termes de l'article 228 du traité FUE, le Médiateur européen, élu par le Parlement européen, 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.

Une autre pierre angulaire, particulièrement liée au rôle du Médiateur, est l'article 41, paragraphe 1, de la charte des droits fondamentaux, qui souligne que «toute personne a le droit de voir ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions, les organes et les organismes de l'Union».

Le Médiateur européen aide les personnes, les entreprises et les organisations confrontées à des problèmes avec l'administration de l'UE en traitant les plaintes qu'ils soumettent, ainsi qu'en s'efforçant de promouvoir les bonnes pratiques administratives en repérant de manière proactive les problèmes systémiques plus larges au sein des institutions de l'UE. Le Médiateur n'est pas toujours en mesure d'enquêter sur toutes les plaintes reçues, mais son bureau tente néanmoins d'aider tous ceux qui sollicitent de l'aide, par exemple en prodiguant des conseils sur d'autres possibilités de recours.

En 2022, 16 569 citoyens ont sollicité les services du Médiateur pour obtenir de l'aide; 13 313 d'entre eux ont été conseillés via le guide interactif du site internet du Médiateur, tandis que 1 038 autres demandes d'information ont été traitées par les services du Médiateur et 2 238 ont été traitées par la Médiatrice en tant que plaintes.

Sur le nombre total de 2 238 plaintes traitées par la Médiatrice en 2022, 755 relevaient de son mandat et 1 483 en dépassaient le cadre.

En 2022, la Médiatrice a reçu 1 483 plaintes qui ne relevaient pas de son mandat, essentiellement parce qu'elles ne concernaient pas le travail de l'administration de l'Union. Plus de 40 % de ces plaintes provenaient d'Espagne, de Pologne et d'Allemagne, l'Espagne représentant à elle seule la moitié de ce chiffre. Les plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur concernaient principalement des problèmes rencontrés avec des organismes publics nationaux, régionaux ou locaux, des gouvernements et des organismes de service public, ainsi qu'avec des juridictions nationales ou internationales (telles que la Cour européenne des droits de l'homme). Les citoyens ont également adressé un grand nombre de plaintes à des entités privées, y compris des banques, des entreprises et plateformes en ligne et des compagnies aériennes. La Médiatrice a également reçu de nombreuses plaintes hors mandat liées à la crise humanitaire en Ukraine à la suite de l'invasion du pays par la Russie. La

Médiatrice a continué de recevoir un grand nombre de plaintes hors mandat liées à la pandémie de COVID-19. Ces plaintes concernaient principalement des mesures que les autorités nationales ont mises en place pour faire face à la pandémie et le droit de se déplacer librement au sein de l'UE. D'autres plaintes hors mandat concernaient les institutions de l'UE, mais étaient liées à des travaux politiques ou législatifs.

La Médiatrice a conseillé les plaignants au sujet des autres organes susceptibles de les aider et a apporté des éclaircissements sur le mandat du Médiateur européen. Avec l'accord des plaignants concernés, la Médiatrice a également transmis des plaintes aux membres compétents du Réseau européen des médiateurs. Lorsqu'il s'agissait de plaintes exprimant un mécontentement en rapport avec un acte législatif spécifique de l'UE, la Médiatrice a généralement conseillé aux plaignants de s'adresser à la commission des pétitions du Parlement européen. Les plaignants qui ont soulevé d'autres problèmes, notamment la mise en œuvre du droit de l'Union, ont été renvoyés vers la Commission européenne, les médiateurs nationaux ou régionaux, ou vers des réseaux de l'UE tels qu'Europe Direct, Solvit et les Centres européens des consommateurs.

En 2022, la Médiatrice a ouvert 348 enquêtes, dont 344 sur la base de plaintes et 4 enquêtes d'initiative, et clôturé 330 enquêtes (dont 325 sur la base de plaintes et 5 enquêtes d'initiative).

La plupart des enquêtes concernaient la Commission (197 enquêtes, soit 57,1 %), suivie de l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) (22 enquêtes, soit 6,3 %), du Parlement (19 enquêtes, soit 5,5 %) et du Service européen pour l'action extérieure (SEAE) (16 enquêtes, soit 4,6 %). Le reste des enquêtes était réparti comme suit: l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) (14 enquêtes, soit 4,3 %), l'Agence de l'Union européenne pour la sécurité aérienne (7 enquêtes, soit 2 %), d'autres agences de l'UE (23 enquêtes, soit 6,7 %), et d'autres institutions de l'UE (46 enquêtes, soit 13,5 %).

Les enquêtes clôturées par la Médiatrice en 2022 ont été réglées par l'institution, une solution a été trouvée dans 152 cas (46,1 %), aucune mauvaise administration n'a été constatée dans 122 cas (37,0 %) et la Médiatrice n'a constaté une mauvaise administration, et une recommandation a été approuvée par l'institution, que dans 15 cas (4,5 %).

La durée moyenne des enquêtes pour les affaires clôturées par la Médiatrice était en moyenne inférieure à 6 mois: 157 dossiers (48 %) ont été clôturés dans un délai de 3 mois, 126 (38 %) l'ont été dans un délai de 3 à 12 mois, 36 (11 %) ont été clôturés dans un délai de 12 à 18 mois et seulement 11 (3 %) l'ont été après plus de 18 mois.

En 2022, les institutions de l'UE ont coopéré de manière satisfaisante avec la Médiatrice dans 79 % des dossiers. Sur les 33 propositions formulées par la Médiatrice pour corriger ou améliorer les pratiques administratives des institutions de l'UE, ces dernières ont réagi positivement à 26 d'entre elles.

Les trois principaux thèmes abordés dans les enquêtes clôturées par la Médiatrice en 2022 étaient la transparence et la responsabilité (l'accès aux informations et aux documents) (32 %), la culture du service (20 %) et le respect des droits fondamentaux (15 %). D'autres préoccupations avaient trait au bon exercice des pouvoirs discrétionnaires (notamment dans le cadre des procédures d'infraction), au recrutement, à la bonne gestion des questions de personnel, au respect des droits procéduraux, à la bonne gestion des procédures d'infraction, à

la bonne gestion financière, à la participation du public au processus de prise de décision de l'Union, aux questions d'éthique et aux subventions, et aux passations de marchés.

Outre les activités principales relatives aux plaintes, la Médiatrice mène, par ailleurs, des enquêtes et des initiatives plus vastes sur des questions systémiques avec les institutions de l'Union. Conformément à la stratégie de la Médiatrice «Cap sur 2024», son travail stratégique a augmenté en 2022, avec l'ouverture d'un plus grand nombre d'enquêtes et d'initiatives sur un large éventail de questions. Dans ses travaux stratégiques de 2022, le bureau du Médiateur a ouvert de nouvelles enquêtes stratégiques sur les différents thèmes qui suivent:

- **Questions éthiques**

Le maintien de normes éthiques élevées dans l'administration de l'UE est un domaine clé du travail du Médiateur. Il s'agit de la mise en œuvre des règles relatives au «pantouflage», aux conflits d'intérêts et aux réunions avec des lobbyistes.

La Médiatrice a demandé à la Commission des informations sur la manière dont elle garantit la transparence et une représentation équilibrée des intérêts dans le cadre de la politique agricole commune (PAC). La Médiatrice a formulé plusieurs observations sur cette question, demandant davantage de discussions sur la PAC avec les citoyens et d'autres parties prenantes, en plus des représentants du secteur agricole. La Médiatrice a encouragé la Commission à publier de manière proactive davantage d'informations sur l'approbation des «plans stratégiques» des États membres, qui détaillent la manière dont les objectifs de la PAC seront atteints.

La Médiatrice a ouvert une enquête d'initiative afin d'évaluer la manière dont la Commission veille à la transparence de ses interactions avec les représentants d'intérêts du secteur du tabac. Cette enquête fait suite à des enquêtes antérieures dans ce domaine, dont l'une a conclu en 2016 que la Commission ne respectait pas les obligations qui lui incombent en vertu de la convention-cadre de l'Organisation mondiale de la santé pour la lutte antitabac.

Le rôle du Médiateur est également d'anticiper les questions d'intérêt public et de demander des informations de manière anticipative à l'administration de l'UE. Dans ce contexte, la Médiatrice a demandé davantage de précisions à la Commission sur la manière dont cette dernière veille à ce que les experts externes participant à l'évaluation des propositions de projets dans le cadre du Fonds européen de la défense (FED) n'aient pas de conflits d'intérêts. La Médiatrice a noté que la liste d'experts n'était pas publique, ce qui renforçait l'importance de mettre en place des obligations en matière d'éthique.

La Médiatrice a accueilli favorablement la proposition de la Commission visant à modifier le règlement financier afin d'inclure la possibilité de rejeter des soumissionnaires en cas de conflit d'intérêts professionnel. Cet amendement répondait aux conclusions de la Médiatrice concernant la décision de la Commission d'attribuer à BlackRock Investment Management un contrat d'étude dans un domaine présentant un intérêt réglementaire et financier pour cette entité.

- **«Pantouflage»**

En 2022, le bureau du Médiateur a continué de se pencher sur la manière dont

l'administration de l'UE traite la question du «pantouflage». La Médiatrice a poursuivi en 2022 la vaste enquête stratégique débutée en février 2021 sur la manière dont la Commission traite les situations de pantouflage. Cette enquête stratégique, qui porte sur 100 dossiers, se concentre sur la manière dont la Commission gère les passages du personnel au secteur privé. La Commission a été invitée à publier plus rapidement les décisions relatives aux nouveaux emplois des membres du personnel afin de permettre un contrôle public en temps utile. La Commission a répondu que, dans les cas où il existe un risque pour la réputation de la Commission, elle demanderait aux anciens membres du personnel de rendre compte de quelle manière ils respectent les éventuelles restrictions, par exemple en ce qui concerne le lobbying d'anciens collègues. Elle a également indiqué qu'elle publierait plus rapidement sa vue d'ensemble annuelle des membres du personnel d'encadrement supérieur qui demandent l'autorisation de changer d'emploi, ainsi que de son évaluation de ces demandes. Par ailleurs, il est désormais interdit au personnel en congé sans solde de prendre un emploi dans des domaines où il existe un risque de conflit d'intérêts.

Après avoir mené une enquête d'initiative sur la manière dont la Banque centrale européenne (BCE) gère le pantouflage, la Médiatrice a demandé à la Banque d'appliquer des règles plus strictes aux passages de personnel au secteur privé, et en particulier au secteur financier. La Médiatrice a demandé qu'un plus grand nombre de membres du personnel soient soumis à des exigences plus strictes en matière de périodes de latence et que l'interdiction faite aux anciens membres du personnel d'encadrement supérieur de la BCE de faire du lobbying auprès de leurs anciens collègues soit portée à un an. La Médiatrice a formulé plusieurs suggestions à la Banque européenne d'investissement (BEI) afin de renforcer la manière dont cette dernière évalue les passages des membres de son comité de direction au secteur privé. Ces suggestions faisaient suite à la décision de la BEI d'approuver le changement d'emploi d'un ancien vice-président vers une entreprise de services publics qui avait reçu des prêts de la BEI.

- **Responsabilité dans le processus décisionnel**

Les citoyens de l'Union ont le droit d'accéder aux documents détenus par les institutions de l'UE et le Médiateur sert de mécanisme de recours pour ceux qui rencontrent des difficultés à accéder à ces documents.

En septembre 2022, la Médiatrice a lancé une consultation publique afin d'évaluer si les citoyens avaient accès à des informations actualisées sur l'environnement. Les questions visaient à déterminer la facilité, pour le public, à obtenir des documents ou des informations dans ce domaine et comment les citoyens pourraient être davantage associés à la préparation et à la mise en œuvre des politiques écologiques. Dix-huit réponses ont été reçues dans le cadre de cette consultation et la Médiatrice prendra des mesures de suivi en 2023. Le bureau du Médiateur a contacté le secrétariat du comité d'examen du respect des dispositions de la convention d'Aarhus pour en savoir plus sur son rôle dans le traitement des plaintes en matière d'environnement.

Trois organisations de la société civile se sont plaintes du fait que la Banque européenne d'investissement (BEI) publiait trop peu d'informations, et trop tard, sur les projets qu'elle finance. La Médiatrice a estimé que le suivi de la BEI était insuffisant et a demandé de renforcer le contrôle des activités de la Banque.

La facilité pour la reprise et la résilience (FRR) fait partie d'un train de mesures de relance

sans précédent financé par l'UE pour aider les économies des États membres à se remettre de la pandémie de COVID-19. La Médiatrice a demandé à la Commission comment elle entendait garantir l'obligation de rendre compte de l'utilisation des fonds, comment le public pourrait voir quels projets seront financés et si les jalons promis ont été atteints. La Médiatrice a également reçu des plaintes concernant un refus d'accès aux documents relatifs aux plans de relance de l'Allemagne, de la France, des Pays-Bas, de la Suède et du Danemark. Dans ses analyses, la Médiatrice a souligné l'importance de normes élevées en matière de transparence dans la gestion de la FRR.

Un groupe d'organisations de la société civile et d'associations ont saisi la Médiatrice après que la Commission a comptabilisé les quelque 123 000 réponses individuelles – soumises dans un seul document – pour une consultation publique sur l'initiative sur la gouvernance d'entreprise durable en tant que réponse unique avec plusieurs signataires. Elle n'a pas non plus synthétisé les principales préoccupations soulevées dans le cadre de la campagne en temps utile et de manière adéquate. La Médiatrice a jugé cette approche regrettable et a demandé qu'à l'avenir, la Commission fournisse de meilleures informations sur les réponses reçues des citoyens par l'intermédiaire des plateformes de campagne.

La Commission a expliqué comment elle recueillait des informations concernant la mise en œuvre du règlement général de l'UE sur la protection des données en Irlande, des préoccupations ayant été exprimées autour de la quantité d'informations recueillies par la Commission, quantité jugée insuffisante pour être en mesure d'évaluer la manière dont la législation est appliquée. La Médiatrice a jugé les explications satisfaisantes, mais a encouragé la Commission à donner un cadre plus précis en ce qui concerne ses besoins d'information afin qu'elle puisse assurer un suivi adéquat de ce domaine important.

La Médiatrice a demandé au Conseil s'il pouvait publier de manière proactive davantage de documents relatifs à l'adoption de sanctions à l'encontre de la Russie. Le Conseil a fourni une explication détaillée et convaincante des raisons pour lesquelles une transparence supplémentaire, même marginale, est difficile à atteindre dans ce domaine pour le moment.

- **Accès aux documents**

La Médiatrice a réformé le bureau en interne pour lui permettre de travailler plus efficacement sur le traitement des plaintes et la résolution des problèmes systémiques au sein de l'administration de l'UE. Cela a entraîné une accélération du traitement des plaintes, ainsi que d'importants résultats positifs dans l'administration de l'UE dans toute une série de domaines.

En 2022, la Médiatrice a continué de promouvoir le travail de son bureau en tant que mécanisme de recours pour les personnes ou entités qui demandent l'accès public aux documents. En s'appuyant sur l'expertise de son bureau dans ce domaine, la Médiatrice a publié un guide détaillé sur le droit d'accès public aux documents de l'UE. Cet outil en ligne comprend une section de questions et réponses destinée au grand public, ainsi qu'un guide détaillé à l'intention des parties prenantes spécialisées et des militants de la transparence. Ce guide fournit des informations complètes sur les aspects pratiques et juridiques du droit d'accès du public.

L'Agence européenne pour la sécurité maritime (AESM) a accepté de publier sur son site internet des informations détaillées sur les détections d'éventuels rejets de pétrole depuis

2015. La Médiatrice a salué l'action de l'AESM, qui faisait suite à une plainte déposée par une plateforme de journalistes d'investigation.

À la suite d'une enquête, le Conseil a donné accès aux premières observations et questions des États membres sur le projet de législation sur les marchés numériques, mais seulement après la fin des discussions législatives sur l'acte en question. La Médiatrice a demandé au Conseil d'accorder un accès plus rapide aux documents législatifs afin que les citoyens puissent effectivement participer aux discussions sur les projets d'actes législatifs de l'UE.

La Commission a accordé au public l'accès aux documents concernant l'achat de 1,5 million de masques médicaux près de deux ans après la demande initiale.

La Médiatrice a lancé deux enquêtes sur les retards dans le traitement des demandes de documents: l'une concernait le temps nécessaire à la Commission pour traiter les demandes d'accès du public; la seconde portait sur la manière dont l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) traitait ces demandes.

- **Droits fondamentaux**

En 2022, après avoir mené une enquête stratégique sur la manière dont l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) se conforme à ses obligations en matière de droits fondamentaux, la Médiatrice a demandé à Frontex d'améliorer la manière dont elle rend des comptes. L'enquête examinait la transparence des opérations conjointes de Frontex avec des autorités nationales aux frontières de l'UE, la manière dont elle repère les problèmes en matière de droits fondamentaux et la manière dont elle surveille le retour des demandeurs d'asile. La Médiatrice a recensé plusieurs domaines dans lesquels Frontex pourrait améliorer ses pratiques et a formulé des suggestions sur la manière d'améliorer l'accessibilité du mécanisme de traitement des plaintes de Frontex pour les personnes qui estiment que leurs droits fondamentaux ont été violés.

Une autre enquête importante liée aux droits fondamentaux portait sur la manière dont la Commission s'assure que les autorités croates respectent les droits fondamentaux dans le cadre des opérations de gestion des frontières. La Médiatrice a critiqué le retard pris par la Commission dans la mise en place d'un mécanisme de surveillance de la gestion des frontières par les autorités croates et a demandé à la Commission de rendre compte, au début de l'année 2023, des mesures qu'elle avait prises pour renforcer le respect des droits fondamentaux dans le cadre des opérations frontalières croates bénéficiant de fonds de l'UE.

La Médiatrice a demandé à la Commission de donner des précisions sur la manière dont elle garantit le respect des droits de l'homme dans les accords commerciaux internationaux que l'Union signe, et lui a également demandé de mettre en place un nouveau portail distinct de traitement des plaintes pour les violations présumées des droits de l'homme, et de se pencher sur la manière de le rendre accessible pour les plaintes relatives aux droits de l'homme déposées par des organisations de la société civile et d'autres parties prenantes dans les pays avec lesquels l'Union a conclu des accords commerciaux.

En 2020, la Médiatrice a publié un ensemble de recommandations pratiques concernant l'emploi des langues officielles de l'Union pour communiquer avec le public. Ces recommandations comprenaient la mise en place d'une politique claire en ce qui concerne l'utilisation des langues officielles, la publication de cette politique et son application

cohérente. À l'automne 2022, le réseau des agences de l'UE a annoncé que, sur la base des recommandations formulées par la Médiatrice en 2020, il avait adopté des lignes directrices et un modèle sur les politiques multilingues.

- **L'évolution du rôle du Médiateur**

Les 17 et 18 novembre, la Médiatrice européenne et le département de droit et l'École de gouvernance transnationale de l'Institut universitaire européen ont organisé une conférence à Florence, en Italie, afin d'examiner comment le Médiateur européen a évolué dans son rôle de garantie d'une administration européenne indépendante, transparente et responsable. Cette manifestation a rassemblé divers points de vue du monde universitaire, de la société civile, de l'administration de l'UE et du bureau du Médiateur européen. Les différents groupes ont discuté de la manière dont le rôle du Médiateur a évolué au fil des ans, de la manière dont le «pouvoir d'influence» (*soft power*) du Médiateur peut encourager un changement positif et du rôle de la transparence dans l'établissement de l'obligation de rendre des comptes au sein des institutions de l'Union.

La conférence annuelle du Réseau européen des médiateurs a abordé certains des principaux problèmes auxquels sont confrontés les médiateurs, tels que le respect des droits des personnes fuyant la guerre en Ukraine, et a accueilli les bureaux des médiateurs ukrainiens et moldaves au sein du réseau. La conférence annuelle 2022 du Réseau européen des médiateurs à Strasbourg s'est concentrée sur le rôle que les médiateurs peuvent jouer en temps de crise.

- **Relations avec le Parlement européen**

En 2022, la Médiatrice européenne a maintenu une coopération étroite avec le Parlement européen, en présentant des enquêtes clés aux réunions des commissions et en participant à des auditions et ateliers parlementaires sur des sujets liés à l'administration de l'Union, aux droits fondamentaux et à l'accès aux documents. En 2022, la Médiatrice a participé à différentes manifestations et réunions organisées par la commission des pétitions, telles qu'un atelier sur les droits des personnes handicapées. Elle a également rencontré Dolors Montserrat, présidente de la commission des pétitions, pour discuter de leur coopération lorsqu'il s'agit de répondre aux préoccupations des citoyens, et la commission PETI a manifesté son soutien aux travaux et à la stratégie de la Médiatrice lors de l'échange de vues annuel sur les activités du Médiateur.

- **Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées**

En tant que membre de ce cadre, la Médiatrice accorde une attention particulière à la mise en œuvre, par l'administration de l'UE, du cadre UN-UE relatif à la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées. En outre, la Médiatrice a traité d'importantes enquêtes en 2022 en lien avec les droits des personnes handicapées. En avril, la Médiatrice a clôturé son enquête d'initiative sur la manière dont la Commission européenne surveille les Fonds structurels et d'investissement de l'Union afin de veiller à ce qu'ils soient utilisés pour promouvoir les droits des personnes handicapées à une vie autonome et à l'insertion dans la société. En octobre 2022, la Médiatrice a également organisé un séminaire hybride pour permettre aux membres du Réseau européen des médiateurs d'échanger des informations et des expériences concernant les normes fixées par la directive de l'UE sur l'accessibilité du web et sa mise en œuvre.