



TEXTES ADOPTÉS

P10_TA(2024)0063

Rapport annuel relatif aux activités du Médiateur européen en 2023

Résolution du Parlement européen du 17 décembre 2024 sur le rapport annuel relatif aux activités du Médiateur européen en 2023 (2024/2056(INI))

Le Parlement européen,

- vu le rapport annuel relatif aux activités du Médiateur européen en 2023,
 - vu l'article 10, paragraphe 3, du traité sur l'Union européenne,
 - 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 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, Euratom¹,
 - vu les articles 11, 41, 42 et 43 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après «la charte»),
 - vu la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH),
 - 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 1^{er} avril 2006,
 - vu ses résolutions précédentes sur les activités du Médiateur européen,
 - vu l'article 55 et l'article 148, paragraphe 2, de son règlement intérieur,
 - vu le rapport de la commission des pétitions (A10-0016/2024),
- A. considérant que le rapport annuel relatif aux activités du Médiateur européen en 2023 a été officiellement présenté à la Présidente du Parlement le 18 avril 2024 et que la Médiatrice, Emily O'Reilly, a présenté son rapport à la commission des pétitions

¹ JO L 253 du 16.7.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1163/oj>.

le 4 septembre 2024, à Bruxelles;

- B. considérant que les articles 20, 24 et 228 du traité FUE habilite 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 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»;
- D. considérant que l'article 41 de la charte dispose que «toute personne a le droit de voir ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions, organes et organismes de l'Union»;
- E. considérant que l'article 43 de la charte dispose que «tout 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»;
- F. considérant que l'article 298, paragraphe 1, du traité FUE prévoit que, «[d]ans l'accomplissement de leurs missions, les institutions, organes et organismes de l'Union s'appuient sur une administration européenne ouverte, efficace et indépendante»;
- G. considérant que le Médiateur européen peut proposer des recommandations et suggérer des mesures correctives et des améliorations afin de régler divers problèmes de mauvaise administration;
- H. considérant qu'en 2023, la Médiatrice a ouvert 398 enquêtes, dont 393 sur la base de plaintes et 5 enquêtes d'initiative, et clôturé 372 enquêtes (dont 369 sur la base de plaintes et 3 enquêtes d'initiative);
- I. considérant qu'en 2023, la majorité des enquêtes concernaient la Commission (250 enquêtes, soit 62,81 %), suivie de l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) (47 enquêtes, soit 11,81 %), du Parlement européen (16 enquêtes, soit 4,02 %) et de l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) (11 enquêtes, soit 2,76 %); que le reste des enquêtes était réparti comme suit: le Conseil de l'Union européenne (7 enquêtes, soit 1,76 %), l'Office européen de lutte antifraude (7 enquêtes, soit 1,76 %), le Service européen pour l'action extérieure (6 enquêtes, soit 1,51 %), le Contrôleur européen de la protection des données (6 enquêtes, soit 1,51 %), l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (5 enquêtes, soit 1,26 %), d'autres agences de l'Union (33 enquêtes, soit 8,27 %) et d'autres institutions ou organes de l'Union (12 enquêtes, soit 3,01 %);
- J. considérant qu'en 2023, 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;

- K. considérant que, dans les enquêtes clôturées par la Médiatrice en 2023, aucune mauvaise administration n'a été constatée dans 99 cas (26,6 %), une solution a été trouvée, partiellement apportée ou apportée par l'institution dans 206 cas (55,4 %), la poursuite de l'enquête a été jugée inutile dans 46 cas (12,4 %), et de la mauvaise administration a été constatée dans 27 cas (7,3 %);
- L. considérant que les trois principaux thèmes abordés dans les enquêtes clôturées par la Médiatrice en 2023 étaient la transparence et la responsabilité (par exemple l'accès aux informations et aux documents) (34,2 %), la culture du service (21,5 %) et le recrutement (15,3 %); que parmi les autres préoccupations figurent la bonne gestion des questions liées au personnel, le bon usage du pouvoir discrétionnaire (y compris dans les procédures d'infraction), la bonne gestion des procédures d'infraction, le respect des droits fondamentaux, le respect des droits procéduraux, les subventions, les marchés publics, les contrats, l'éthique, la participation du public au processus décisionnel de l'Union et la bonne gestion financière;
- M. considérant qu'en 2023, 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 l'accès aux documents, les droits fondamentaux, les questions éthiques, l'obligation de rendre des comptes dans les processus décisionnels et le recrutement de fonctionnaires de l'Union;
- N. considérant que les citoyens de l'Union disposent de droits étendus d'accès aux documents détenus par l'administration de l'Union; que la Médiatrice a ouvert une enquête d'initiative demandant à la Commission de remédier d'urgence aux retards systématiques dans le traitement des demandes d'accès aux documents afin de s'assurer qu'elle respecte les délais fixés par la législation de l'Union en matière d'accès du public (règlement (CE) n° 1049/2001¹); que cette enquête a révélé que lorsque des particuliers demandent la révision d'une décision d'accès, à savoir une demande confirmative, la Commission ne respecte pas les délais établis par la législation dans 85 % des cas, la majorité des réponses arrivant dans un délai de plus de soixante jours; que ces retards ont eu pour conséquence que, souvent, les informations obtenues avaient perdu leur utilité pour les demandeurs, ce qui les empêchait d'avoir leur mot à dire en temps opportun dans le cadre d'une prise de décision;
- O. considérant qu'en 2023, la Médiatrice a publié un rapport spécial à la suite de son enquête stratégique concernant le délai nécessaire à la Commission pour traiter les demandes d'accès du public aux documents; que le bureau de la Médiatrice a soumis ce rapport au Parlement européen afin d'obtenir le soutien de ce dernier pour persuader la Commission de donner suite à ses recommandations, estimant que les citoyens sont en droit d'attendre de meilleures pratiques de la part d'une administration de l'Union ouverte, moderne et axée sur le service;
- P. considérant que le rapport spécial a été examiné par la commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures du Parlement et qu'il a donné lieu à une

¹ Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission (JO L 145 du 31.5.2001, p. 43, <http://data.europa.eu/eli/reg/2001/1049/oj>).

résolution du Parlement européen sur le délai nécessaire à la Commission pour traiter les demandes d'accès du public aux documents¹, adoptée le 14 mars 2024, dans laquelle le Parlement exprime sa vive inquiétude quant aux retards extrêmes dans le traitement par la Commission des demandes d'accès du public aux documents et demande à la Commission de remédier à ces retards systématiques et importants; que le Parlement y souligne qu'il envisagera de recourir à tous les instruments parlementaires disponibles pour traiter cette question; que la résolution fait également référence aux négociations sur l'achat de vaccins contre la COVID-19 et demande une divulgation appropriée des documents par la Commission, une transparence plus proactive et davantage de ressources humaines dévolues au traitement des demandes confirmatives, ainsi qu'une attitude plus ouverte et plus constructive à l'égard des demandeurs;

- Q. considérant que la Médiatrice a souligné la nécessité d'un suivi et d'un contrôle appropriés de l'application des nouvelles règles d'éthique du Parlement;
- R. considérant que la Médiatrice constate que des progrès considérables ont été accomplis dans le renforcement des règles d'éthique au sein du Parlement à la suite du scandale dit du «Qatargate», mais qu'elle se dit inquiète quant à leur application et à leur respect; que la Médiatrice a ouvert une enquête distincte sur les frais de voyage payés par des tiers pour la Commission depuis 2021;
- S. considérant que la transparence est un élément essentiel d'une société démocratique et un outil important de lutte contre la corruption; que les citoyens de l'Union ont droit au plus haut niveau de transparence et que le niveau le plus élevé d'accessibilité aux documents publics est essentiel pour garantir le respect de l'obligation de rendre des comptes;
- T. considérant qu'en 2023, le bureau du Médiateur a de nouveau sensibilisé le public au rôle du Médiateur dans le maintien de normes de travail élevées au sein de l'administration de l'Union ainsi qu'en matière de protection des droits des citoyens et des libertés fondamentales;
1. approuve le rapport annuel 2023 présenté par la Médiatrice européenne et salue son excellente présentation des principaux faits et chiffres ayant trait aux travaux du Médiateur en 2023;
 2. félicite Emily O'Reilly pour son travail remarquable et pour les efforts qu'elle déploie sans relâche afin de soutenir la démocratie en renforçant la responsabilité et la transparence des institutions, organes et organismes de l'Union et afin de garantir que l'administration de l'Union réponde aux préoccupations des citoyens;
 3. salue la coopération constructive entre la Médiatrice européenne et le Parlement européen, et en particulier avec la commission des pétitions, ainsi qu'avec d'autres institutions de l'Union;
 4. se félicite de la publication par la Médiatrice d'un guide pour l'accès aux documents de l'Union, qui vise à sensibiliser les citoyens à leur droit d'accès aux documents et à leur permettre de contrôler le processus décisionnel de l'Union; estime qu'il est essentiel de continuer à fournir aux citoyens des informations adaptées à propos du rôle et de la

¹ JO C, C/2024/6560, 12.11.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/6560/oj>.

portée des activités du Médiateur et de son influence sur le développement des institutions de l'Union;

5. se félicite des recommandations formulées à la suite de l'enquête d'initiative de la Médiatrice sur le temps nécessaire à la Commission pour traiter les demandes d'accès du public aux documents; invite la Commission à améliorer la manière dont elle traite de telles demandes, à remédier de toute urgence à ses retards systématiques et à respecter les délais fixés dans le règlement (CE) n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission; convient avec la Médiatrice du fait que les documents et les informations recherchés sont souvent sensibles au facteur temps et peuvent perdre de leur pertinence pour les demandeurs en cas de retard; estime que la Commission doit publier de façon proactive des documents et des statistiques sur la façon dont elle traite les demandes d'accès aux documents, étant donné que de telles informations sont essentielles si l'on veut améliorer la transparence sur cette question et renforcer la responsabilité de la Commission vis-à-vis des citoyens; souligne que de nombreuses enquêtes de la Médiatrice portent sur la transparence du processus décisionnel, en particulier en ce qui concerne le lobbying;
6. souligne que l'accès du public aux documents est un droit fondamental des citoyens de l'Union et un pilier de la démocratie européenne; rappelle que les évolutions technologiques et sociétales survenues depuis l'adoption du règlement (CE) n° 1049/2001 rendent nécessaire l'ajustement de ce dernier au nouveau contexte numérique; reconnaît, à cet égard, la nécessité de réviser ce règlement et prie instamment le Conseil d'engager des négociations constructives avec le Parlement et la Commission sur une telle révision, afin de transformer ces trois institutions clés de l'Union en modèles de transparence et d'obligation de rendre des comptes au public pour l'ensemble de l'Union; est fermement convaincu que toute négociation sur la révision du règlement (CE) n° 1049/2001 devrait se fonder sur la position déjà adoptée par le Parlement et que son champ d'application devrait être étendu à l'ensemble des institutions, organes et agences de l'Union, ce qui renforcerait par là même l'obligation de rendre des comptes dans le processus décisionnel; rappelle, dans ce contexte, la position du Parlement selon laquelle on entend par «document», tout contenu de données quel que soit son support (écrit sur support papier ou stocké sous forme électronique, ou sous forme d'enregistrement sonore, visuel ou audiovisuel) concernant une matière relevant de la compétence d'une institution, d'un organe ou d'un organisme de l'Union¹; souligne que la transparence des institutions dans leurs relations avec les citoyens est essentielle, comme l'a également reconnu la Médiatrice dans son enquête sur la transparence des trilogues², dans laquelle elle fait état des défis et sensibilités particuliers du système de négociations interinstitutionnelles de l'Union, mais invite les institutions à s'efforcer de surmonter ces difficultés afin de permettre aux citoyens d'exercer efficacement leurs droits démocratiques;

¹ Résolution législative du Parlement européen du 15 décembre 2011 sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission (refonte), article 3: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-7-2011-0580_FR.pdf.

² <https://www.ombudsman.europa.eu/en/decision/en/69206>.

7. approuve les conclusions du rapport spécial de la Médiatrice au Parlement européen¹ sur le délai nécessaire à la Commission pour traiter les demandes d'accès du public aux documents et s'inquiète de l'évaluation de la Médiatrice, selon laquelle ces retards systématiques et importants dans le traitement des demandes d'accès du public aux documents par la Commission constituent un cas de mauvaise administration; souligne combien il importe que la Commission consacre davantage de ressources au traitement des demandes confirmatives au titre du règlement (CE) n° 1049/2001 et insiste sur la nécessité d'adopter une démarche plus proactive en matière de transparence ainsi qu'une attitude plus constructive à l'égard des demandeurs; invite la Commission à remédier en priorité à cette situation en améliorant sa gestion de l'accès du public aux documents; rappelle à la Commission le droit du Parlement de saisir la Cour de justice de l'Union européenne à son encontre et espère que le nouveau collègue des commissaires s'engagera clairement et sans équivoque à remédier à cette situation;
8. prend acte de l'enquête de la Médiatrice sur le respect, par le Parlement européen, le Conseil de l'Union européenne et la Commission européenne, du droit de l'Union et des décisions de la Cour de justice en ce qui concerne les demandes d'accès du public à des documents législatifs, dans laquelle la Médiatrice a souligné la nécessité de garantir l'accès du public aux documents législatifs en temps opportun et de faciliter la participation des citoyens de l'Union au processus législatif de l'Union; reconnaît l'importance, pour toutes les institutions de l'Union, de traiter en temps utile les demandes d'accès aux documents si l'on veut favoriser un sentiment de confiance dans le processus législatif de l'Union, lequel repose sur les grands principes de transparence et d'accès du public à l'information, comme l'a confirmé la jurisprudence de Cour de justice; rappelle que selon la jurisprudence de la Cour de justice, les institutions de l'Union ne peuvent refuser de communiquer des documents législatifs que dans des circonstances exceptionnelles et que leurs motivations à cet égard doivent se fonder sur des éléments précis et concrets;
9. prend acte de l'intention de la Médiatrice d'élargir son enquête sur la manière dont la teneur des informations environnementales et des informations relatives aux émissions dans l'environnement est interprétée par la Commission; s'inquiète particulièrement du fait que la Médiatrice ait constaté une mauvaise administration dans le refus de la Commission de donner accès à des documents concernant les émissions de gaz à effet de serre de l'industrie de la céramique déclarées dans le cadre du système d'échange de quotas d'émission de l'Union; regrette que la Commission ait rejeté la solution proposée par la Médiatrice, n'ait pas assuré la transparence requise et n'ait pas donné pleinement effet au règlement (CE) n° 1367/2006 du Parlement européen et du Conseil du 6 septembre 2006 concernant l'application aux institutions et organes de la Communauté européenne des dispositions de la convention d'Aarhus sur l'accès à l'information, la participation du public au processus décisionnel et l'accès à la justice en matière d'environnement² ni à la convention d'Aarhus; invite la Commission à garantir l'accès du public aux informations environnementales, conformément au droit de l'Union et à la jurisprudence connexe de la Cour de justice, et à promouvoir la participation du public au processus décisionnel en matière d'environnement; se dit préoccupé par le fait que le refus de la Commission d'accorder l'accès à tous les

¹ Rapport spécial de la Médiatrice européenne dans son enquête stratégique concernant le délai nécessaire à la Commission pour traiter les demandes d'accès du public aux documents (OI/2/2022/OAM).

² JO L 264 du 25.9.2006, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1367/oj>.

documents demandés relatifs aux émissions de gaz à effet de serre déclarées dans le cadre du système d'échange de quotas d'émission de l'UE s'étend à des installations industrielles autres que l'industrie céramique et invite la Médiatrice à poursuivre ses travaux de sensibilisation aux conclusions des enquêtes afin d'accroître la transparence; rappelle qu'un nombre considérable de pétitions du Parlement européen portent sur l'absence d'accès ou l'accès limité à l'information en matière d'environnement;

10. invite le Conseil à donner pleinement accès au public à l'avis juridique sur la directive de l'Union (UE) 2022/2041 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022¹ relative à des salaires minimaux adéquats dans l'Union européenne, conformément à la recommandation de la Médiatrice, qui a constaté un cas de mauvaise administration en la matière;
11. soutient la Médiatrice dans ses efforts en vue de contribuer davantage à la clarification de ce qui constitue un document de l'Union et souligne que les institutions de l'Union devraient suivre les recommandations de la Médiatrice afin d'adapter leurs pratiques administratives et, partant, de tenir compte de l'évolution des moyens de communication; souligne que le droit des citoyens à l'accès du public à l'information s'applique aux documents écrits physiques et électroniques, ainsi qu'aux enregistrements audio et audiovisuels liés aux politiques, aux activités et aux décisions des institutions de l'Union, et rappelle que les SMS et les messages instantanés liés au travail sont considérés comme des «documents» au sens du règlement (CE) n° 1049/2001; déplore les cas dans lesquels la Commission n'a pas accordé au public l'accès à des documents sous la forme de courriers électroniques ou de SMS, notamment ceux concernant les projets de stratégies de l'Union en matière de sols, de forêts et d'adaptation au changement climatique ou les échanges entre la présidente de la Commission et le directeur général d'une entreprise pharmaceutique concernant l'achat de vaccins contre la COVID-19;
12. salue l'engagement de la Médiatrice à défendre les droits fondamentaux dans le cadre des activités liées aux migrations; relève que la Médiatrice a demandé des éclaircissements supplémentaires à la Commission sur la manière dont elle entend garantir le respect des droits de l'homme dans le cadre du protocole d'accord UE-Tunisie, afin de s'assurer que l'Union respecte ses obligations en matière de droits de l'homme; insiste sur le fait que toutes les institutions, organes et agences de l'Union sont tenus de respecter les droits de l'homme et les libertés fondamentales tels qu'établis dans les traités et dans la charte;
13. prend acte de la décision de la Commission de collaborer avec les autorités nationales et locales pour élaborer une analyse d'impact sur les droits fondamentaux dans les structures de gestion des migrations et financées par l'Union, à la suite d'une enquête d'initiative de la Médiatrice à ce sujet;
14. se félicite des enquêtes de la Médiatrice à la suite du scandale dit du «Qatargate» au Parlement; soutient fermement les conclusions de la Médiatrice selon lesquelles les institutions de l'Union doivent respecter et renforcer les règles de l'Union en matière d'éthique et de lutte contre la corruption et que la mise en œuvre par le Parlement des réformes dans ce domaine doit faire l'objet d'un suivi et d'une application appropriés à tous les niveaux; insiste sur la nécessité, pour le Parlement et la Commission, de

¹ JO L 275 du 25.10.2022, p. 33, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2041/oj>.

toujours accorder une attention toute particulière aux activités directes et indirectes de lobbying afin d'identifier les lacunes et les faiblesses susceptibles de mettre à mal à transparence et l'obligation de rendre des comptes et d'accroître le risque de conflits d'intérêts potentiels; se félicite des progrès significatifs accomplis en ce qui concerne l'actuel code de conduite des députés au Parlement européen en matière d'intégrité et de transparence, et encourage la Médiatrice à continuer, le cas échéant, à suivre le processus de mise en œuvre de ce code; insiste sur la nécessité d'obéir strictement aux règles d'éthique si l'on veut renforcer la confiance des citoyens dans les institutions de l'Union;

15. souligne le rôle essentiel de la transparence, de la bonne administration et de l'équilibre institutionnel des pouvoirs dans les travaux des institutions de l'Union;
16. prend acte des enquêtes de la Médiatrice sur les risques de conflits d'intérêts au sein de la Commission, en particulier dans le domaine du Fonds européen de la défense (FED), y compris le fait que la Commission n'est pas tenue de rendre publics les noms des experts qu'elle consulte sur les projets liés au FED; dans ce contexte, attire l'attention sur la suggestion de la Médiatrice selon laquelle la Commission devrait publier de manière proactive les déclarations d'intérêts faites par les membres du comité d'examen de la réglementation et, si nécessaire, modifier les règles pertinentes régissant le comité;
17. prend acte de la demande de la Médiatrice à la Banque européenne d'investissement (BEI) d'améliorer ses règles en matière de conflits d'intérêts et de renforcer le rôle de surveillance de son comité d'éthique et de conformité, à la suite de la décision de son vice-président de devenir directeur général d'une banque de développement nationale; encourage la Médiatrice, à cet égard, à continuer de porter son attention sur la question des périodes de viduité et du pantouflage des membres du personnel d'encadrement de l'ensemble des institutions, agences et organes de l'Union, afin de garantir les normes éthiques les plus élevées en matière de transparence et de responsabilité publique;
18. se félicite des modifications apportées par la Commission à ses orientations internes sur les marchés publics, évaluées positivement par l'enquête de la Médiatrice, qui renforcent sa gestion des conflits d'intérêts professionnels potentiels dans les appels d'offres;
19. encourage la Commission à redoubler d'efforts pour accroître la transparence en ce qui concerne la facilité pour la reprise et la résilience (FRR) et l'invite à améliorer le traitement des demandes d'accès du public aux documents liés à la FRR et à continuer de publier des évaluations préliminaires des demandes de paiement des États membres;
20. se félicite de la décision prise par la Médiatrice d'ouvrir une enquête d'initiative sur les retards de la Commission en matière de gestion des risques liés aux produits chimiques dangereux, dont l'objectif est d'examiner les retards dans l'introduction de restrictions visant à atténuer les risques de certains produits chimiques et dans l'inscription des produits chimiques sur la liste des substances dont l'utilisation est soumise à autorisation préalable;
21. s'inquiète de ce que la Médiatrice ait relevé plusieurs problèmes de transparence dans les interactions de la Commission avec l'industrie du tabac; note toutefois que la Commission s'est engagée à poursuivre l'évaluation de l'exposition de ses services au lobbying de l'industrie du tabac; rappelle à la Commission que l'Union et tous ses États

membres sont signataires de la convention-cadre de l'Organisation mondiale de la santé pour la lutte antitabac et qu'ils sont donc tenus, dans la définition et la mise en œuvre de leurs politiques de santé publique en matière de lutte antitabac, de prendre des mesures pour protéger ces politiques contre les intérêts commerciaux et autres de l'industrie du tabac;

22. rappelle l'obligation impérative qui incombe aux institutions de l'Union de s'assurer les services de fonctionnaires dûment qualifiés et indépendants recrutés de manière ouverte en tenant compte de l'équilibre géographique entre nationalités et langues; souligne que la Médiatrice a mené une enquête sur la manière dont l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) a effectué des tests de pré-sélection dans le cadre d'une procédure de recrutement de nouveaux membres du personnel dans la fonction publique de l'Union et a recensé des problèmes concernant l'organisation de tests exclusivement à distance; invite l'EPSO à améliorer ses procédures de recrutement en veillant à ce que les exigences techniques ne désavantagent pas certains candidats et à fournir des informations claires aux candidats; est d'avis que les candidats devraient avoir la possibilité, s'ils le souhaitent, de participer à ces tests en se rendant dans un centre de tests, comme c'était le cas avant la pandémie de COVID-19;
23. se félicite qu'en 2023, le bureau du Médiateur européen ait continué à faire connaître son rôle et à promouvoir ses travaux auprès du public le plus large possible, et qu'il ait participé à la Rencontre des jeunes européens (EYE 2023); souligne l'importance du débat organisé par la Médiatrice avec la participation de la Commission et du Parlement sur le respect du cadre d'intégrité de l'administration de l'Union;
24. salue les enquêtes menées par la Médiatrice à la suite de plaintes déposées par des personnes handicapées et encourage ses travaux en tant que participante active au cadre de l'Union pour la CNUDPH; insiste sur l'importance de l'engagement pris par la Médiatrice de surveiller la mise en œuvre, par l'administration de l'Union, de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et demande à toutes les institutions de l'Union d'accorder la plus grande attention aux recommandations de la Médiatrice dans les enquêtes relatives aux droits des personnes handicapées; salue la présidence par la Médiatrice, en 2023, du cadre de l'Union pour la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et son travail assidu en tant que membre de ce cadre;
25. insiste sur le fait que l'acte législatif européen sur l'accessibilité¹ a été adopté le 17 avril 2019 et que son délai de transposition par les États membres a expiré le 28 juin 2022; souligne que l'acte législatif européen sur l'accessibilité avait pour principal objectif de faciliter la vie d'au moins 87 millions de personnes en situation de handicap, en facilitant leur accès, entre autres, aux transports publics, aux services bancaires, aux ordinateurs, aux télévisions, aux livres électroniques et aux commerces en ligne; déplore profondément que tous les États membres n'aient pas encore procédé à sa transposition intégrale et cohérente et continuent d'accumuler les retards, comme le confirme la procédure d'infraction en cours ouvertes contre eux par la Commission; invite la Médiatrice à traiter cette violation très grave du droit de l'Union, qui porte atteinte aux droits des personnes en situation de handicap, dans le cadre de l'ensemble

¹ Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

des activités qu'elle mène au sein du cadre de l'Union pour la CNUDPH, afin de contribuer à y remédier à titre prioritaire;

26. se félicite de l'enquête de la Médiatrice sur la manière dont la Commission applique la règle du statut des fonctionnaires de l'Union relative au doublement de l'allocation pour enfant à charge dans le cas des enfants handicapés; se félicite, à cet égard, de l'initiative prise par la Commission de procéder, pour l'ensemble de l'administration de l'Union, à la révision des règles applicables afin de garantir une évaluation individuelle sur le fond de toutes les demandes de ce type d'allocation;
27. souligne l'importance du Réseau européen des médiateurs et des réunions annuelles avec les médiateurs nationaux et régionaux par le truchement dudit réseau pour sensibiliser davantage encore aux possibilités offertes par le bureau du Médiateur européen en faveur des citoyens européens; encourage la Médiatrice à continuer de participer aux échanges d'expériences et de bonnes pratiques avec les médiateurs nationaux par l'intermédiaire du Réseau européen des médiateurs; prend acte du fait que la conférence annuelle 2023 du Réseau européen des médiateurs a principalement porté sur la protection des droits de l'homme et sur les avantages et les inconvénients potentiels de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans l'administration publique; encourage les organisations de la société civile à mieux faire usage des services du Médiateur européen pour exercer un contrôle sur les institutions de l'Union, garantir la transparence et traiter les cas de non-respect du droit de l'Union; se félicite que l'institution du Médiateur des droits de l'homme de Bosnie-Herzégovine ait rejoint le Réseau européen des médiateurs; invite la Médiatrice à intensifier la coopération avec les bureaux des médiateurs nationaux des pays candidats à l'adhésion à l'Union afin de renforcer la capacité des pouvoirs publics de ces pays à s'aligner sur les normes de l'Union en matière de bonne administration, d'intégrité et d'obligation de rendre des comptes;
28. appelle de ses vœux la poursuite de la coopération étroite entre la Médiatrice et la commission des pétitions du Parlement européen, qui ont pour mission commune de rapprocher les institutions de l'Union des citoyens; exprime sa grande satisfaction pour l'attention et le suivi que la Médiatrice accorde à toutes les plaintes, y compris le renvoi à une autre autorité compétente ou à la commission des pétitions du Parlement des plaintes sur l'application de la législation de l'Union qui ne relèvent pas de son mandat; encourage le bureau de la Médiatrice à poursuivre ses efforts à cette fin, sachant que la coopération avec la commission des pétitions, l'information en temps utile et l'accès aux documents dans les vingt-quatre langues officielles de l'Union peuvent accroître la participation des citoyens et de la société civile au processus décisionnel;
29. salue le fait que le taux d'acceptation des institutions de l'Union en 2023, à savoir le pourcentage de réponses positives au nombre total de propositions formulées par la Médiatrice pour corriger ou améliorer les pratiques administratives s'élève à 81 %, soit une amélioration par rapport à l'année précédente; est cependant fermement convaincu que les institutions, agences, organes et bureaux de l'Union doivent respecter pleinement et de manière cohérente toutes les solutions, recommandations et propositions formulées par la Médiatrice;
30. félicite la Médiatrice pour sa relation de travail constructive et constante avec la Commission, qui est l'institution de l'Union concernée par la majorité des enquêtes de la Médiatrice; constate que cette relation aide la Commission à rendre ses procédures

administratives plus efficaces et plus transparentes;

31. salue les efforts déployés par la Médiatrice et son bureau pour améliorer constamment leurs procédures internes afin de garantir la meilleure expérience possible aux plaignants et de faire en sorte que les plaintes soient traitées de la manière la plus efficace possible; encourage la Médiatrice à poursuivre ses efforts pour faire gagner davantage de visibilité à ses activités et se félicite des améliorations apportées au système de plainte en ligne du Médiateur, qui l'ont rendu plus convivial; se félicite du site internet multilingue de la Médiatrice, qui reflète l'engagement de la Médiatrice à offrir une assistance dans les vingt-quatre langues officielles de l'Union; insiste sur le sens que revêt le fait de garantir aux personnes en situation de handicap l'accès intégral à l'ensemble des ressources fournies par l'Union à ses citoyens, en particulier grâce aux services de traduction et d'interprétation systématiquement offerts dans toutes les langues officielles de l'Union, y compris la langue des signes;
32. charge sa Présidente de transmettre la présente résolution et le rapport de la commission des pétitions au Conseil, à la Commission, au Médiateur européen, aux gouvernements et aux parlements des États membres ainsi qu'à leurs médiateurs ou aux organes compétents similaires.