Parlement européen
2024-2029

TEXTES ADOPTÉS

P10_TA(2026)0133

Décharge 2024: budget général de l'UE - Médiateur européen

1. Décision du Parlement européen du 29 avril 2026 concernant la décharge sur l'exécution du budget général de l'Union européenne pour l'exercice 2024, section VIII – Médiateur européen (2025/2153(DEC))

Le Parlement européen,

– vu le budget général de l'Union européenne pour l'exercice 2024[1],

– vu les comptes annuels consolidés de l'Union européenne relatifs à l'exercice 2024 (COM(2025)0359 – C10-0153/2025)[2],

– vu le rapport d'activité annuel du Médiateur européen pour l'exercice 2024 et son rapport sur la gestion budgétaire et financière pour l'exercice 2024,

– vu le rapport annuel de la Cour des comptes sur l'exécution du budget relatif à l'exercice 2024, 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 2024 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,

---

1 JO L, 2024/207, 22.2.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/budget/2024/207/oj.
2 JO C, C/2025/4944, 13.10.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/4944/oj.
3 JO C, C/2025/5409, 8.10.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/5409/oj.
4 JO C, C/2025/5407, 13.10.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/5407/oj.

– 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,

– vu le rapport de la commission du contrôle budgétaire (A10-0054/2026),

1. donne décharge à la Médiatrice européenne sur l'exécution du budget du Médiateur européen pour l'exercice 2024;

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).

---

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: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/2509/oj.

2. Résolution du Parlement européen du 29 avril 2026 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 2024, section VIII – Médiateur européen (2025/2153(DEC))

Le Parlement européen,

– vu sa décision concernant la décharge sur l'exécution du budget général de l'Union européenne pour l'exercice 2024, section VIII – Médiateur européen,

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

– vu le rapport de la commission du contrôle budgétaire (A10-0054/2026),

A. considérant que, dans le contexte de la procédure de décharge, l'autorité de décharge tient à souligner qu'il est particulièrement important de renforcer davantage la légitimité démocratique des institutions de l'Union en améliorant la transparence et la responsabilité, et en appliquant les concepts de budgétisation axée sur les performances, en assurant une gestion financière saine, efficace et axée sur les résultats ainsi qu'une 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 (CJUE) 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 son élection par le Parlement le 17 décembre 2024, la nouvelle Médiatrice a prêté serment le 27 février 2025, assurant la continuité des missions du Médiateur et la bonne exécution de son mandat, qui consiste à promouvoir la

---

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

transparence, la bonne administration et les droits des citoyens au sein des institutions de l'Union;

E. considérant que le maintien des normes les plus élevées d'indépendance institutionnelle et la prévention de tout soupçon de favoritisme dans le cadre des nominations à des postes de haut niveau sont essentiels pour préserver la confiance du public à l'égard du rôle du Médiateur en tant que gardien de la bonne administration de l'Union;

F. 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 13,3 milliards d'EUR en 2024, soit 6,9 % des dépenses budgétaires de l'Union; relève que le budget du Médiateur représentait 0,10 % des crédits de la rubrique 7 du CFP;

2. constate que la Cour des comptes (ci-après la «Cour»), dans son rapport annuel relatif à l'exercice 2024 (ci-après le «rapport de la Cour»), a examiné un échantillon de 70 opérations sous la rubrique «administration», soit le même nombre qu'en 2023; relève que la Cour indique également que les dépenses administratives comprennent les dépenses relatives aux ressources humaines, dont les dépenses consacrées aux pensions, qui représentaient en 2024 environ 69 % du total des dépenses administratives, et les dépenses relatives aux bâtiments, aux équipements, à l'énergie, aux communications et aux technologies de l'information, et que ses travaux, depuis de nombreuses années, montrent que, dans l'ensemble, ces dépenses présentent un risque faible;

3. relève que 16 des 70 opérations (soit 23 %), comportaient des erreurs, mais que la Cour, sur la base des trois erreurs quantifiées, estime que le niveau d'erreur est inférieur au seuil de signification; constate que, dans son rapport, la Cour n'a relevé aucun problème particulier en ce qui concerne le Médiateur;

Gestion budgétaire et financière

4. relève que le budget du Médiateur s'élevait à 13 843 160 EUR en 2024, ce qui représente une hausse de 630 713 EUR (soit +4,77 %) par rapport à 2023; note, à la lecture des réponses du Médiateur au questionnaire présenté par la commission du contrôle budgétaire en vue de la décharge budgétaire 2024 (ci-après le «questionnaire»),

---

[2] JO C, C/2023/161, 10.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/161/oj.

que cette augmentation tient pour l’essentiel à des ajustements de salaire;

5. relève que les efforts de suivi du budget au cours de l’exercice 2024 se sont traduits par un taux d’exécution budgétaire de 97,55 %, ce qui représente une augmentation de 2,16 % par rapport à 2023; note que ce taux tient compte des crédits reportés de 2024 à 2025; constate que le taux d’exécution des crédits de paiement pour l’exercice en cours s’élevait à 97,08 %, soit une baisse de 0,50 % par rapport à 2023; constate une augmentation de 29,60 % des crédits reportés (crédits C8), qui sont passés de 304 550 EUR en 2023 à 394 667 EUR en 2024; constate une amélioration du taux d’exécution des reports automatiques de crédits de l’exercice précédent: 76,59 % en 2024 contre 73,27 % en 2023; note toutefois que ce taux reste faible par rapport à 2022 (92,59 %), et réitère son appel au Médiateur pour qu’il intensifie les efforts afin d’améliorer ce taux;

6. note qu’au cours de l’exercice 2024, le Médiateur a effectué quatre virements budgétaires conformément à l’article 29 du règlement financier, ce qui représente un total de 280 500 EUR, soit 2,02 % des crédits de l’exercice, contre 1,8 % en 2023; relève que ces virements ont été nécessaires pour renforcer les diverses lignes budgétaires concernant, par exemple, le nettoyage, l’entretien et la consommation d’énergie (+ 41 %), les frais de mission (+ 38,60 %) et l’informatique (+ 24,80 %); observe qu’en 2024, le Médiateur a considérablement réduit ses dépenses de traduction, à la suite de l’intégration réussie de l’intelligence artificielle (IA) dans les processus de traduction du site internet du Médiateur; souligne que les économies ainsi réalisées ont servi à renforcer d’autres domaines au moyen de virements budgétaires;

7. constate avec satisfaction, à la lecture du rapport annuel d’activité du Médiateur pour 2024 (ci-après le «rapport annuel»), que tous les paiements ont été effectués dans le délai réglementaire de 30 jours en 2024; observe en outre que le délai moyen de paiement des factures était de 13,20 jours, soit une amélioration par rapport à 2023 (13,50 jours); souligne que, pour passer à un nouveau système financier et comptable (SUMMA), l’institution du Médiateur est tenue de payer 200 000 EUR de droits d’accès, soit le même montant que celui demandé à d’autres institutions, organes ou organismes de l’Union beaucoup plus grands; fait remarquer que ce montant représente le double du budget dont le Médiateur dispose pour ce type de service; invite la Commission à trouver une solution permettant à l’institution du Médiateur d’avoir accès à SUMMA à un prix proportionné à sa taille; demande la mise en place d’une méthode de calcul des coûts transparente, objective et proportionnelle pour l’accès aux systèmes financiers institutionnels communs, moyennant des redevances qui tiennent compte de la taille, du budget et du nombre d’utilisateurs de l’institution, de l’organe ou de l’organisme concerné, afin d’éviter d’imposer une

charge disproportionnée aux plus petits et de garantir le respect des obligations en matière de gestion financière sans compromettre les ressources consacrées à leur mission principale;

8. relève que l'impact de la guerre d'agression illégale menée par la Russie contre l'Ukraine a continué d'exercer une pression budgétaire sur le Médiateur en 2024; relève que le Médiateur a été particulièrement touché par l'augmentation des coûts de l'énergie; note, dans ce contexte, que pour tenir compte de l'incidence de cette augmentation sur le budget du Médiateur, la somme forfaitaire versée par le Médiateur au Parlement au titre des frais de location a dû être recalculée; relève que, par conséquent, les dépenses énergétiques réelles du Médiateur en 2024 ont augmenté de 75 %, passant de 168 900 EUR en 2023 à 295 400 EUR en 2024; observe, à la lecture du questionnaire, que, d'après le Médiateur, l'effet cumulé des pressions inflationnistes et du plafonnement des dépenses non liées aux rémunérations à un maximum de 2 % par rapport à l'année précédente aura une incidence sur la viabilité à long terme du budget du Médiateur; souligne que ces pressions, si elles ne sont pas gérées de manière adéquate, risquent de compromettre le rapport coût-efficacité, la prévisibilité et la durabilité des activités du Médiateur; reconnaît la nécessité pour l'ensemble des institutions, organes et organismes de l'Union d'améliorer leur gestion budgétaire en tenant compte également de l'instabilité des prix, en particulier dans le secteur de l'énergie, lors de la conclusion de contrats avec des prestataires de services; souligne que la discipline budgétaire doit aller de pair avec une évaluation réaliste des coûts afin d'économiser l'argent du contribuable tout en maintenant une continuité opérationnelle;

9. souligne que le budget consacré aux missions du personnel s'élevait à 120 000 EUR en 2024 (soit le même montant qu'en 2023); note néanmoins qu'en 2024, les crédits de l'article budgétaire consacré aux missions ont été renforcés de +38,60 % au moyen de virements internes; prend acte de l'explication du Médiateur, selon laquelle ce renforcement était nécessaire en raison de l'inflation et d'une augmentation des frais d'hébergement, d'une augmentation du nombre de missions nécessaires du Médiateur et du fait que les prévisions budgétaires étaient fondées sur celles des années précédentes, au cours desquelles les déplacements ont été limités en raison de la pandémie de COVID-19; relève que le budget initial alloué aux missions du Médiateur est resté inchangé en 2024 par rapport aux années précédentes (2022 et 2023), soit 35 000 EUR; note qu'après le renforcement de ce budget au moyen de virements internes, les dépenses réellement exposées dans le cadre des missions du Médiateur se sont élevées au total à 41 326 EUR en

2024[3]; demande des prévisions budgétaires initiales plus réalistes pour les voyages afin de réduire la dépendance à l'égard des transferts importants en milieu d'année et d'assurer une planification financière stable;

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 17 éléments, tels que définis dans son plan de gestion annuel pour 2024; observe que pour 13 de ces éléments, les objectifs ont été atteints ou dépassés en 2024;

11. observe qu'en 2024, le Médiateur a traité 2 264 nouvelles plaintes (contre 2 392 en 2023), ouvert 411 enquêtes (contre 392 en 2023), dont 49 d'importance publique (contre 56 en 2023), clos 421 enquêtes (contre 372 en 2023) et traité un nombre de plaintes relatives à l'accès du public, qui est passé de 167 en 2023 à 212 (soit un nouveau record) en 2024 (dont 160 ont donné lieu à des enquêtes et 193 ont été clôturées);

12. félicite le Médiateur d'avoir réduit le temps nécessaire pour traiter les dossiers à différents niveaux de la procédure, comme le délai moyen de traitement d'une plainte (de 39 jours en 2023 à 36 jours en 2024) ou le délai de traitement d'une plainte relevant du mandat (de 91 jours en 2023 à 86 jours en 2024); constate néanmoins une augmentation significative du délai moyen de classement des dossiers dans le domaine de l'accès du public aux documents, qui est passé de 42 jours en 2023 à 85 jours ouvrables en 2024; note que le Médiateur a dépassé son objectif (100 %) en ce qui concerne le taux de résolution (c'est-à-dire le rapport entre le nombre d'affaires clôturées et le nombre de nouvelles affaires enregistrées au cours de l'année); regrette toutefois que le délai moyen de traitement d'une enquête (168 jours) soit resté élevé en 2024 (contre 165 jours en 2023), ce qui est nettement supérieur à l'objectif fixé de 150 jours; recommande au Médiateur de continuer d'affiner les indicateurs clés de performance relatifs à la durée de traitement des dossiers pour mieux refléter la complexité variable des affaires, afin de garantir une évaluation de la performance plus réaliste, pertinente et axée sur l'efficacité; reconnaît que les dossiers complexes, en particulier ceux qui impliquent plusieurs institutions, organes et organismes, pourraient nécessiter des délais de traitement plus longs; souligne néanmoins que les retards excessifs dans le traitement des dossiers liés à l'accès aux documents portent atteinte aux droits des citoyens et à la confiance du public à l'égard de l'administration de l'Union en

---

3 https://www.ombudsman.europa.eu/fr/doc/declarations-and-transparency/fr/196382 et https://www.ombudsman.europa.eu/fr/doc/declarations-and-transparency/fr/198831.

général; demande un plan pour combler ces retards et suggère de réaffecter une partie des économies réalisées grâce à la traduction par l'IA au renforcement des équipes d'enquête, en particulier pour les dossiers dont l'accès est public; relève avec satisfaction que le rapport du Médiateur au Parlement sur le suivi de la décharge pour l'exercice 2023 (ci-après le «rapport de suivi») indique que l'un des principaux objectifs stratégiques de la Médiatrice nouvellement élue est de renforcer la coopération et le dialogue avec les institutions, organes et organismes de l'Union, en vue de réduire à terme le temps nécessaire au traitement des enquêtes;

13. note, en ce qui concerne les conclusions, qu'en 2024, le Médiateur a présenté une proposition de solution dans 14 affaires et formulé des recommandations dans trois affaires concernant l'accès du public aux documents; constate une amélioration en ce qui concerne les réponses positives des institutions, organes et organismes de l'Union aux propositions du Médiateur visant à améliorer leur administration, le taux d'acceptation global s'établissant à 82 % en 2024 (contre 81 % en 2023), sachant que ce taux inclut des affaires qui ont été clôturées en 2023; invite le Médiateur à mettre au point un plan d'action ciblé visant à mettre en évidence les principales raisons qui sous-tendent les propositions non acceptées restantes et à s'y atteler et demande au Médiateur de continuer à œuvrer en faveur d'un niveau élevé de conformité avec ses conclusions, recommandations et suggestions;

14. se félicite que le Médiateur ait poursuivi ses efforts en 2024 pour améliorer la sensibilisation des citoyens et leur compréhension de son mandat; constate avec satisfaction, dans ce contexte, une augmentation de la proportion des plaintes relevant du mandat, qui est passée de 33 % en 2022 et 37 % en 2023 à 39 % en 2024; relève en outre, à la lecture du rapport de suivi, que l'un des nouveaux objectifs stratégiques du Médiateur est de lancer des activités de communication ciblées pour faire en sorte que les citoyens qui ont besoin de faire appel à l'institution connaissent leurs droits et sachent comment utiliser ses services; note que, dans ce contexte, il faut s'attendre à une augmentation du nombre de plaintes et qu'il sera par conséquent nécessaire de revoir et d'adapter les méthodes de travail et de renforcer l'utilisation des outils numériques, en particulier l'IA, afin de rationaliser davantage le processus de traitement des plaintes; demande au Médiateur d'évaluer les répercussions potentielles sur le budget et les ressources humaines de l'augmentation attendue du nombre de plaintes et de tenir l'autorité de décharge informée des progrès réalisés à cet égard;

15. reconnaît les efforts déployés par le Médiateur et l'incidence positive de son action dans les domaines de l'éthique, de la transparence et de la responsabilité en 2024, notamment à la suite d'enquêtes concernant diverses institutions, organes et organismes de l'Union;

souligne que la grande majorité de ces enquêtes (65 %) concernaient la Commission en 2025;

16. prend acte notamment des enquêtes du Médiateur sur: i) la manière dont le Conseil et la Commission traitent les demandes d'accès du public aux documents législatifs (notamment en ce qui concerne les exceptions prévues pour refuser l'accès), sachant que le Médiateur a conclu que, dans de nombreux cas, les deux institutions appliquaient les exceptions prévues par le droit de l'Union en matière d'accès aux documents de manière trop large, en se fondant sur un raisonnement qui a déjà été rejeté par la CJUE, ii) les refus de la Commission d'accorder l'accès aux documents concernant la révision des règles de l'Union relatives à l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires et de donner accès aux contributions des parties prenantes et des États membres concernant le «règlement de l'Union sur la restauration de la nature» et iii) le fait que la Commission n'a pas identifié les documents relatifs à des échanges avec les États membres ou à des échanges internes concernant la préparation de réunions de haut niveau sur le mémorandum d'entente sur un partenariat stratégique et global entre l'Union européenne et la Tunisie;

17. se félicite des enquêtes menées par le Médiateur en 2024 dans le domaine de l'éthique; prend acte en particulier d'une affaire de pantouflage concernant deux anciens membres du personnel de l'Agence de l'Union européenne pour la coopération des services répressifs (Europol), d'une enquête fondée sur une plainte pour infraction concernant des soupçons de conflit d'intérêts impliquant le commissaire à l'agriculture et d'une enquête sur les procédures mises en place par la Commission pour éviter des conflits d'intérêts en ce qui concerne les experts qui l'aident à évaluer les propositions à financer au titre du Fonds européen de la défense;

18. relève, à la lecture du rapport de suivi, que le Médiateur a continué de suivre les problèmes en matière de transparence et de redevabilité de la facilité pour la reprise et la résilience (FRR), dans le cadre du traitement des plaintes relatives à l'accès du public aux documents, principalement lors des négociations sur les plans nationaux pour la reprise et la résilience (PRR); constate avec inquiétude que ces problèmes concernaient entre autres les retards importants rencontrés par la Commission pour répondre aux demandes d'accès à l'information, ainsi que le niveau d'accès accordé, qui risquent d'éroder la confiance des citoyens concernant l'administration de l'Union; se félicite que la Commission, dans une affaire concernant le PRR néerlandais, ait accepté de rendre publics 172 documents supplémentaires à la suite de la solution proposée par le Médiateur; condamne toutefois fermement le fait que la Commission ait mis 21 mois pour donner suite à la demande confirmative du plaignant (un journaliste), sa réponse étant arrivée en juillet 2024, au point que l'accès aux documents ne soit alors plus

utile aux fins prévues; convient que, pour des questions d'intérêt public majeur, telles que la FRR, il ne devrait pas y avoir de retard important dans la fourniture de l'accès aux documents et estime que ce type de retards constituent un obstacle à la transparence et affaiblissent le contrôle démocratique; se fait l'écho de l'avis du Médiateur selon lequel la Commission devrait examiner attentivement l'existence d'un intérêt public supérieur lorsqu'elle applique les exceptions à l'accès du public prévues par le règlement (CE) n° 1049/2001[4]; demande au Médiateur d'informer les commissions compétentes du Parlement dès que le retard de la Commission concernant des documents liés à la FRR est trop important, afin de permettre un contrôle politique en temps utile; invite, en outre, le Médiateur à continuer à donner la priorité au travail systémique en matière de retards injustifiés dans les procédures d'accès aux documents, y compris en identifiant les goulets d'étranglement administratifs récurrents et les bonnes pratiques au sein des institutions, organes et organismes; soutient le Médiateur dans la promotion d'une application cohérente du test de «l'intérêt public supérieur», en particulier pour les dossiers à forte incidence, afin que l'accès soit accordé en temps opportun pour permettre un véritable contrôle public;

19. rappelle que, selon le Médiateur, les restrictions d'accès aux documents, particulièrement aux documents législatifs, doivent être exceptionnelles et réduites au strict nécessaire; rappelle également que tout refus d'accès du public à des documents doit reposer sur des exceptions juridiques clairement et strictement définies et s'accompagner d'une justification raisonnée et spécifique, afin de permettre aux citoyens de comprendre ce refus d'accès et d'utiliser efficacement les recours juridiques disponibles; estime qu'une approche plus proactive permettrait de garantir une transparence effective et de prévenir les litiges coûteux et fastidieux entre les citoyens et les institutions[5]; encourage le Médiateur à promouvoir davantage des pratiques de publication proactives, notamment pour les documents législatifs et les documents d'élaboration des politiques, afin de renforcer la transparence dès le départ et de réduire la charge administrative et le risque de litiges associés aux demandes répétitives d'accès aux documents;

20. rappelle que l'auditeur interne a procédé à un examen du cadre de gestion des risques du Médiateur, avec un plan d'action en neuf points dont la mise en œuvre a été convenue d'ici la fin de 2024; relève, à la lecture du questionnaire et du rapport de suivi, que

---

4 Règlement (CE) nº 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 , ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2001/1049/oj).

5 JO C, C/2024/4014, 17.7.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/4014/oj.

toutes les actions prévues ont été mises en œuvre, y compris l'adoption d'une nouvelle méthode d'évaluation des risques; demande au Médiateur de tenir l'autorité de décharge informée des résultats de l'examen réalisé par l'auditeur interne concernant la mise en œuvre du plan d'action; demande au Médiateur de tenir également l'autorité de décharge informée du suivi des recommandations formulées dans les rapports d'audit interne 20/04 (sur la sécurité informatique), 21/03 (sur le cadre de protection des données) et 22/03 (sur le cadre éthique);

Ressources humaines, égalité et bien-être du personnel

21. prend acte d'une diminution de 4,90 % du nombre total de membres du personnel du Médiateur, qui est passé de 82 en 2023 à 78 en 2024; note en outre qu'en 2024, le Médiateur employait 46 fonctionnaires, contre 40 en 2023, et 9 agents contractuels, comme en 2023; constate une légère diminution de la part du personnel affecté aux activités principales du Médiateur (les plaintes et enquêtes), qui est passée de 42,68 % en 2023 à 42,30 % en 2024; constate en outre que le taux d'occupation des postes est passé de 95 % en 2023 à 97 % en 2024 et que le taux de rotation a augmenté de 5,20 % en 2023 à 6,40 % en 2024; rappelle l'importance de proposer des contrats à durée indéterminée afin de maintenir les compétences, la continuité ainsi qu'un environnement de travail productif; souligne que la diminution des effectifs dans les principaux domaines opérationnels et le recours important aux contrats à durée déterminée risquent de réduire la mémoire institutionnelle et l'efficacité du Médiateur;

22. rappelle que le poste de secrétaire général du Médiateur est vacant depuis le 1er septembre 2022, soit plus de deux ans; relève que, à la suite de plusieurs appels du Parlement visant à pourvoir ce poste vacant, le Médiateur a lancé une procédure interinstitutionnelle pour le recrutement de son nouveau secrétaire général en publiant un appel à manifestation d'intérêt (nº OMB/2/2025) le 30 juin 2025, qui a donné lieu à 14 candidatures admissibles; relève en outre que la procédure de sélection s'est achevée en 2025 et qu'un nouveau secrétaire général a été sélectionné pour prendre ses fonctions le 1er janvier 2026; souligne qu'en l'espèce, le jury était composé de trois personnes, dont la Médiatrice elle-même, et deux membres externes indépendants qui ont participé à l'évaluation de l'admissibilité des candidatures et aux entretiens; relève que la Médiatrice est d'avis que la nomination de ces deux membres et la participation de hauts fonctionnaires ont constitué des garanties importantes tout au long de la procédure, permettant d'assurer l'intégrité et la légalité du processus de sélection; estime qu'indépendamment de ses 30 années d'expérience en tant que fonctionnaire de l'Union, dont 10 ans à des postes d'encadrement, le fait que le secrétaire général retenu ait précédemment occupé le poste de chef de cabinet de l'actuelle Médiatrice pourrait donner lieu

à des soupçons de conflit d’intérêts, même si ce processus s’est déroulé dans le strict respect du cadre réglementaire applicable; invite la Médiatrice, dans la perspective des procédures futures, à poursuivre sa réflexion sur les moyens de renforcer les garanties dans les procédures de sélection et les décisions de nomination afin d’éviter tout soupçon de conflit d’intérêts ou de favoritisme, en veillant à ce que l’équité et la transparence soient pleinement assurées;

23. souligne qu’à la suite de l’audition de la Médiatrice lors de la réunion de la commission du contrôle budgétaire du Parlement du 6 novembre 2025, les membres de cette dernière ont soumis une série de questions écrites de suivi sur la sélection du nouveau secrétaire général (OMB/2/2025) le 18 novembre 2025, auxquelles la Médiatrice a répondu le 21 novembre 2025; désapprouve, dans ce contexte, le point de vue de la Médiatrice selon lequel la jurisprudence Meroni (C-9/56 et C-10/56) est applicable, car celle-ci ne concerne pas la délégation de pouvoirs en matière de personnel (telle que la sélection d’un membre du personnel), mais plutôt la délégation de pouvoirs discrétionnaires à des organismes externes/privés; souligne en outre que le Parlement n’exige pas de la Médiatrice qu’elle délègue ses droits et obligations en tant qu’autorité investie du pouvoir de nomination, mais s’interroge sur sa présence au sein du jury, étant donné que le droit de l'Union n’impose pas à l’autorité investie du pouvoir de nomination d’être membre dudit jury; souligne qu’en prenant une décision finale, tâche qui incombe à l’autorité investie du pouvoir de nomination, cette dernière confirme également que l’ensemble de la procédure de sélection a été menée de façon régulière, y compris en ce qui concerne le respect par le candidat de tous les critères d’admissibilité et d’éligibilité; note toutefois que ce rôle peut paraître moins distinct lorsque l’autorité investie du pouvoir de nomination a également présidé le jury à certaines étapes de la procédure de sélection, comme cela a été le cas dans le processus actuel; comprend néanmoins que la Médiatrice, en sa qualité de titulaire de la fonction, peut être amenée à participer aux dernières étapes de certaines procédures de sélection; prend acte de l’explication fournie par la Médiatrice selon laquelle les contraintes juridiques liées à la confidentialité, qui visent à préserver l’indépendance et l’intégrité du processus de sélection, limitent les possibilités de communiquer à l’autorité de décharge les documents relatifs à la vérification de l’éligibilité; rappelle néanmoins le droit du Parlement d’obtenir les informations nécessaires à la décharge, et souligne que fournir ces informations ne revient pas à les rendre publiques, et insiste sur le fait que le Parlement dispose de garanties adéquates pour traiter les documents sensibles en toute sécurité; invite instamment la Médiatrice, à la lumière de ce qui précède, à reprendre en considération la demande du Parlement et à fournir à l’autorité de décharge tous les documents relatifs aux contrôles d’admissibilité, à l’évaluation des candidatures, aux entretiens effectifs des candidats

présélectionnés avec le jury et à l'entretien bilatéral avec la Médiatrice dans le cadre de la procédure de sélection du secrétaire général du Médiateur (OMB/2/2025); encourage la Médiatrice à envisager de mener une réflexion interne ex post au sujet de procédures de nomination scrutées de près, en vue d'identifier les enseignements tirés et les améliorations possibles pour les processus futurs et d'informer l'autorité de décharge des résultats;

24. souligne que le Médiateur a pour rôle de promouvoir la bonne administration, notamment en veillant à ce que le cadre éthique de l'ensemble des institutions, organes et organismes de l'Union soit solide et capable de garantir la transparence et la responsabilité; est fermement convaincu que le Médiateur doit respecter les normes les plus élevées en matière d'indépendance, d'impartialité et d'intégrité, et qu'il convient d'éviter tout soupçon de favoritisme ou de conflit d'intérêts, car cela pourrait nuire à la crédibilité du Médiateur, à sa mission et à la confiance que lui accorde les citoyens de l'Union; rappelle que, l'institution du Médiateur étant chargée par l'Union de promouvoir des normes éthiques et une bonne administration, elle est censée appliquer des normes particulièrement strictes à sa propre gouvernance et dans le cadre des nominations à des postes de haut niveau, afin de servir de référence aux autres institutions, organes et organismes;

25. relève que, bien qu'il s'agisse d'une institution, d'un organe ou d'un organisme de l'Union de petite taille, le Médiateur est parvenu à ce que 19 nationalités soient représentées dans son personnel en 2024, comme c'était le cas en 2023; observe toutefois une surreprésentation de certaines nationalités (l'une d'entre elles représentant plus de 30 % du personnel du Médiateur); souligne que, compte tenu de sa taille relativement modeste, une concentration aussi élevée d'une seule nationalité pourrait avoir des répercussions sur la perception interinstitutionnelle de la diversité du bureau; invite le Médiateur à adopter des mesures ciblées de recrutement et de sensibilisation visant spécifiquement les États membres sous-représentés afin de s'assurer que le bureau reste le reflet de la diversité de l'Union;

26. note qu'en ce qui concerne l'équilibre femmes-hommes, le Médiateur emploie plus de femmes que d'hommes dans toutes les catégories de personnel, en particulier au niveau de l'encadrement, où tous les postes sont occupés par des femmes; prend acte de ce que la représentation au sein de l'ensemble du personnel est de 68 % de femmes et 32 % d'hommes, contre 67 % de femmes et 33 % d'hommes en 2023; invite le Médiateur à s'efforcer de parvenir à une représentation plus équilibrée des hommes et des femmes au sein de son personnel; demande instamment au Médiateur d'élaborer une stratégie pour remédier au fait que les hommes sont actuellement totalement absents des rôles d'encadrement; estime qu'il est essentiel de veiller à ce que le Médiateur reflète mieux la diversité

des citoyens de l’Union pour maintenir un environnement de travail équilibré et inclusif à tous les niveaux de la hiérarchie;

27. 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; note, dans ce contexte, que le Médiateur a organisé des formations en 2024, dont certaines sont obligatoires, sur la résolution des conflits, le fait de donner et de recevoir des retours d’information, le handicap et l’inclusion, ainsi que sur les premiers secours; prend acte du fait que le Médiateur a adopté en 2004 une politique en matière de congé parental qui, dans le prolongement de sa politique sur le temps de travail et les formules hybrides adoptée en 2021, prévoit des formules souples de travail qui sont utilisées et appréciées par le personnel; relève qu’en 2024, le service médical du Parlement n’a signalé au Médiateur aucun cas de maladie de longue durée résultant d’un épuisement professionnel;

28. se réjouit que, d’après les réponses au questionnaire, aucun cas de harcèlement n’ait été rapporté en 2024; reconnaît les efforts déployés par le Médiateur pour assurer un environnement de travail exempt de harcèlement sexuel et moral, notamment par la sensibilisation et la formation; note en outre que le Médiateur a mené une enquête axée sur la sensibilisation du personnel aux questions éthiques, qui a révélé un niveau élevé de sensibilisation du personnel à la politique et aux lignes directrices du Médiateur en matière de harcèlement moral et sexuel;

29. relève que le Médiateur a accueilli 18 stagiaires rémunérés en 2024 (soit le même nombre qu’en 2023), dont l’un a été sélectionné à la suite du remarquable programme de stage du Médiateur destiné aux personnes handicapées; insiste une nouvelle fois sur le fait que les stages devraient être rémunérés conformément à la résolution du Parlement européen du 14 juin 2023 sur des stages de qualité dans l’Union (2020/2005(INL)), qui préconise la rémunération de tous les stages dans l’Union; souligne que les stages rémunérés sont essentiels pour garantir l’égalité des chances;

Cadre éthique et transparence

30. salue les efforts continus du Médiateur visant à renforcer son cadre éthique et à mieux le faire connaître; observe que le Médiateur a organisé des formations sur les questions éthiques à l’intention des personnes de confiance nouvellement nommées par l’institution et des membres du comité de conciliation, ainsi que des formations obligatoires sur mesure sur la résolution des conflits pour l’ensemble du personnel; note que le Médiateur a remanié en 2024 et adopté en 2025 une politique révisée en matière d’éthique et de bonne conduite afin de clarifier les procédures d’approbation et d’autorisation et de combler les lacunes dans la mise en œuvre des

règles en matière d’éthique; apprécie qu’une solution informatique ait été mise en place pour permettre à chaque agent chargé des enquêtes de confirmer l’absence de conflits d’intérêts dans les dossiers qui lui sont attribués; note en outre que tous les membres du personnel du Médiateur, y compris les hauts fonctionnaires, sont invités à réviser chaque année les déclarations d’activités professionnelles de leur conjoint/partenaire, ainsi que leur propre déclaration de conflits d’intérêts;

31. observe, en ce qui concerne l’audit interne (rapport 22/03) sur le cadre éthique du Médiateur, que sur les six recommandations formulées, cinq avaient été mises en œuvre et une était en cours à la fin de 2024; note, dans ce contexte, que le Médiateur a mis en place un conseil de discipline et adopté une politique antifraude, qui est également applicable aux experts nationaux détachés, aux stagiaires et aux contractants externes, afin de renforcer encore le cadre éthique du Médiateur;

32. constate avec satisfaction qu’aucun cas de conflit d’intérêts ni aucun cas visant des lanceurs d’alerte n’a été signalé en 2024;

33. 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, le Conseil et la Commission 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 le Médiateur grâce à la publication sur son site internet d’informations sur les enquêtes, les missions (et les dépenses y afférentes), les réunions et les événements auxquels la Médiatrice participe, ainsi qu’à l’évaluation des demandes de l’encadrement supérieur ou des membres du cabinet relatives à l’exercice d’une activité professionnelle après avoir quitté le Médiateur;

Bâtiments

34. relève que le budget définitif (après virements) du Médiateur consacré aux bâtiments et aux coûts connexes a diminué d’environ 13,60 %, passant de 1 373 000 EUR en 2023 à 1 560 709 EUR en 2024; se félicite que les crédits pour les loyers aient augmenté de quelque 7 %, passant de 866 100 EUR en 2023 à 926 620 EUR en 2024; constate que le taux d’exécution des paiements avoisine les 100 % pour les deux années;

35. relève, à la lecture du questionnaire, qu'aucune modification n'a été apportée à la situation en ce qui concerne les bureaux individuels du Médiateur précédemment portée à l'attention de l'autorité de décharge; constate avec satisfaction que le bâtiment Havel à Strasbourg est pleinement accessible aux personnes à mobilité réduite ou ayant d'autres handicaps; soutient le Médiateur dans ses efforts visant à améliorer l'accessibilité des locaux loués à Bruxelles;

Numérisation, cybersécurité et protection des données

36. félicite le Médiateur d'avoir finalisé en 2024 un projet clé concernant la numérisation de ses archives historiques, avant de les transférer aux archives historiques de l'Union à Florence; constate avec satisfaction que les archives du Médiateur sont désormais conservées et accessibles aux générations futures;

37. se félicite de l'incidence positive de l'utilisation par le Médiateur de traductions automatiques, qui a amélioré l'accessibilité du site internet du Médiateur, simplifié l'attribution des affaires et accéléré le traitement des plaintes, ce qui a entraîné une réduction des coûts de traduction de plus de 65 % (entre 2022 et 2024) et de la charge administrative; encourage le Médiateur à continuer de tester et d'évaluer les outils d'IA et les cas d'utilisation, tout en adoptant une approche prudente quant à leur développement et à leur déploiement; invite, dans ce contexte, le Médiateur à tenir compte des implications budgétaires à moyen terme liées à la maintenance, à l'évolutivité, aux compétences du personnel et aux dépendances potentielles à l'égard des outils numériques et des fournisseurs de services, et à veiller à ce que leur déploiement reste sûr et soumis à un contrôle humain approprié;

38. note avec satisfaction, à la lecture du questionnaire, que le Médiateur a mis en place des lignes directrices internes sur l'utilisation d'outils d'IA générative tiers, qui devraient apporter de la clarté et des orientations sur l'intégration sûre et efficace des outils d'IA dans les flux de travail du Médiateur; attend avec intérêt l'extension prévue de l'utilisation de l'IA en dehors de la traduction, par exemple pour l'intégration de la jurisprudence du Médiateur dans un grand modèle linguistique de la Commission et pour tirer parti de la jurisprudence historique qui alimentera les futures enquêtes; encourage le Médiateur à continuer à tester et à déployer des outils d'IA lorsqu'il est démontré qu'ils améliorent l'accessibilité et l'efficacité; souligne toutefois la nécessité d'une gouvernance claire, d'une supervision humaine, d'une transparence à l'égard des utilisateurs et de garanties solides en matière de protection des données, y compris des évaluations des risques et des contrôles de qualité documentés pour les résultats automatisés, en particulier lorsque l'IA peut influer sur le traitement des dossiers, l'attribution ou les communications externes; invite le Médiateur à veiller à ce que toutes les analyses juridiques générées par l'IA soient vérifiées

par des chargés d'enquêtes humains et à privilégier les interprétations assurées par des humains plutôt que les solutions fondées sur l'IA; demande en outre un rapport sur les mesures techniques adoptées pour éliminer les biais algorithmiques et préserver l'objectivité des résultats du Médiateur;

39. relève avec satisfaction, à la lecture du questionnaire, qu'en 2024, un membre du personnel a suivi une formation intensive de deux mois dans le domaine de la science des données et de l'intelligence artificielle afin de renforcer l'expertise du Médiateur dans ce domaine et que ce membre du personnel représente désormais le Médiateur au sein du réseau des correspondants IA créé par le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) à la suite de l'entrée en vigueur du règlement (UE) 2024/1689 (ci-après le «règlement sur l'intelligence artificielle»)[6]; prend également acte de l'engagement du Médiateur à mettre au point une formation sur l'utilisation sûre et éthique des outils d'IA pour l'ensemble de son personnel; relève en outre que le Médiateur a organisé chaque mois une formation obligatoire ciblée afin d'améliorer la sensibilisation et les compétences du personnel relatives aux bonnes pratiques en matière de cybersécurité tout au long de l'année 2024; constate avec satisfaction que le Médiateur exige de l'ensemble de son personnel qu'il suive régulièrement des formations à la cybersécurité; encourage le Médiateur à poursuivre le développement de sa stratégie de transition numérique, en veillant à ce que le déploiement d'outils d'intelligence artificielle reste pleinement conforme aux principes d'utilisation éthique, de transparence, de protection des données, de supervision humaine et de protection contre le biais ou l'utilisation abusive des algorithmes;

40. souligne l'importance des marchés publics en tant qu'outil visant à faire progresser les objectifs stratégiques tels que l'Agenda social et environnemental; invite le Médiateur à renforcer, dans ses procédures de passation de marchés, l'inclusion de critères stratégiques en matière de responsabilité sociale et de durabilité environnementale;

41. 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;

---

6 Règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle et modifiant les règlements (CE) nº 300/2008, (UE) nº 167/2013, (UE) nº 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 et (UE) 2019/2144 et les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 et (UE) 2020/1828 (règlement sur l'intelligence artificielle) (JO L, 2024/1689, 12.7.2024, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj).

reconnaît le succès de l'approche, appliquée de longue date par le Médiateur, consistant à mobiliser des systèmes et des ressources intégrés de ces deux institutions, afin d'optimiser l'utilisation du budget et de renforcer la coordination, par exemple dans le domaine de la numérisation; note que, pour les opérations principales, le Médiateur conserve le contrôle direct du développement et de la maintenance des outils dans l'environnement sécurisé du Parlement, ce qui permet de garantir la flexibilité et la protection des données et de renforcer la cybersécurité; constate que le Médiateur n'a été confronté à aucune cyberattaque en 2024;

42. relève, à la lecture du questionnaire, qu'en décembre 2024, à la suite d'une réclamation introduite par une personne concernée, le CEPD a ouvert une procédure contre le Médiateur au titre de l'article 57, paragraphe 1, point e), du règlement (UE) 2018/1725[7]; prend acte du fait qu'après que le Médiateur a fourni les éclaircissements demandés, le CEPD a clôturé l'affaire en 2025, concluant que la personne concernée avait reçu suffisamment d'informations;

Environnement et durabilité

43. constate, à la lecture du rapport annuel et du questionnaire, que le Médiateur a continué de réduire son empreinte environnementale 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 et au passage quasi complet aux publications numériques; salue les efforts déployés par le Médiateur pour rendre les événements plus durables, notamment en utilisant des codes QR et des services de restauration d'origine locale, et en mettant en œuvre des mesures de prévention du gaspillage alimentaire; constate avec satisfaction que les deux bâtiments dans lesquels le Médiateur dispose de bureaux fonctionnent à 100 % à l'électricité renouvelable fournie dans le cadre des contrats du Parlement et que l'installation par le Parlement de panneaux solaires sur ses bâtiments de Strasbourg, y compris le bâtiment Havel, a commencé à produire de l'électricité en 2024;

44. note que, étant donné que le Médiateur loue ses locaux au Parlement, il bénéficie de la gestion environnementale de ce dernier dans le cadre de l'EMAS, y compris de mesures telles que le réglage de la température à 19 °C en hiver, le tri sélectif des déchets, la collecte des biodéchets introduite en 2024 et le remplacement des

---

[7] Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) nº 45/2001 et la décision nº 1247/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

articles de cuisine jetables par de la vaisselle durable; se félicite de l’application par le Médiateur des principes des marchés publics écologiques, tant dans le cadre de ses propres contrats que dans le cadre d’accords de coopération avec d’autres institutions de l’Union;

45. se félicite que le Médiateur continue de promouvoir la mobilité durable, grâce à une contribution forfaitaire pour l’utilisation de modes de transport durables dont ont bénéficié 67 % du personnel éligible du Médiateur (jusqu’au grade AST8/AD8) en 2024, à l’organisation de sessions annuelles d’entretien des vélos et à la participation régulière de son personnel aux défis interinstitutionnels liés à l’utilisation du vélo et à la marche; constate que les places de stationnement restent limitées, tandis que les infrastructures cyclables continuent de s’améliorer;

46. prend acte avec satisfaction des efforts déployés par le Médiateur pour réduire les émissions liées aux déplacements en promouvant systématiquement la visioconférence et les solutions numériques au lieu des missions, et en encourageant les déplacements en train plutôt qu’en avion; encourage le Médiateur à continuer d’intégrer des considérations de durabilité dans ses activités de gestion des risques et de sensibilisation, conformément à son objectif opérationnel pour 2024 visant à promouvoir la responsabilité écologique et sociale;

Coopération interinstitutionnelle

47. se félicite des économies financières et administratives réalisées grâce à la coopération interinstitutionnelle, en particulier le large éventail d’accords de niveau de service conclus par le Médiateur avec le Parlement et la Commission dans une série de domaines et la participation aux procédures interinstitutionnelles de passation de marchés; se félicite de la formalisation de la collaboration entre le Parlement et le Médiateur en octobre 2024 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; souligne que cette coopération est essentielle pour éviter la duplication des structures et veiller à une utilisation efficace des ressources de l’Union; encourage le Médiateur à veiller à ce que l’ensemble du personnel reçoive une formation régulière et actualisée en matière de cybersécurité, afin de maintenir un niveau élevé de sensibilisation et de résilience face à l’évolution des cybermenaces;

48. félicite le Médiateur pour sa bonne collaboration avec l’Office européen de lutte antifraude (OLAF) et la Cour, qui a pris la forme, en 2024, de réunions et d’échanges de vues entre le Médiateur, les membres de la Cour et le directeur général de l’OLAF; relève que la Médiatrice a également pris la parole lors d’une conférence de la Cour sur la transparence du recouvrement des fonds de l’Union;

relève en outre qu’en 2024, le Médiateur a présenté les conclusions d’enquêtes clés aux commissions compétentes du Parlement et a poursuivi sa bonne coopération avec les médiateurs nationaux et régionaux dans le cadre de la procédure de requête, qui permet aux membres du Réseau européen des médiateurs de poser des questions sur le droit de l’Union auxquelles ils sont confrontés au cours de leurs enquêtes et au Médiateur d’obtenir des réponses d’experts des institutions de l’Union; relève, dans ce contexte, que la Médiatrice a organisé un webinaire du Réseau européen des médiateurs en 2024 sur divers sujets, y compris la mise en œuvre de la directive de l’Union sur les lanceurs d’alerte et les questions liées à la libre circulation;

49. 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; constate en outre avec satisfaction que le Médiateur et le CEPD ont mis en place un protocole d’accord afin de définir leurs compétences respectives en matière de traitement des plaintes et d’éviter les doubles emplois dans les procédures;

50. se félicite qu’en 2024, le Médiateur ait continué de coopérer étroitement avec les commissions compétentes du Parlement européen (commission des pétitions, commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures et sous-commission «droits de l'homme») 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

51. relève, à la lecture du questionnaire, que le budget global consacré aux activités de communication et de promotion (publications, organisation d’événements, communication numérique, etc.) a diminué d’environ 38 %, passant de 155 200 EUR en 2023 à 96 515 EUR en 2024; souligne que, si les dotations budgétaires doivent être stratégiques et axées sur les résultats, l’institution du Médiateur doit continuer à s’attacher à informer les citoyens sur son mandat et conserver des capacités de communication suffisantes, en particulier pour les citoyens qui s’adressent à elle afin de faire valoir leurs préoccupations au niveau de l’Union; invite le Médiateur à envisager de réaffecter les économies réalisées afin de garantir que l’institution du Médiateur conserve la visibilité et la portée nécessaires;

52. 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; 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;

53. observe, à la lecture du questionnaire et du rapport annuel, qu'en 2024, le Médiateur a intensifié ses efforts de sensibilisation en ouvrant des comptes sur Threads et Bluesky, de façon à diversifier sa présence sur les réseaux sociaux; observe que le Médiateur a continué de mettre en avant des thèmes clés à travers des campagnes spécifiques sur les réseaux sociaux et des articles publiés sur son site web, en axant en 2024 la communication sur les normes éthiques au sein des institutions de l'Union; se félicite, à la lecture du rapport de suivi, de l'objectif stratégique clé de la Médiatrice nouvellement élue, qui consiste à responsabiliser les citoyens, ce qui impliquera des activités de communication ciblées afin de garantir que les citoyens qui ont besoin de faire appel à l'institution connaissent leurs droits et sachent comment utiliser les services du Médiateur;

54. se félicite de la lettre d'information régulière du Médiateur intitulée «EO Express», qui est publiée sur différentes plateformes afin de tenir les abonnés informés; souligne que la Médiatrice a participé à un large éventail d'événements organisés par l'Union et des organismes internationaux et a accordé de fréquentes interviews aux médias afin de clarifier le mandat du Médiateur, d'expliquer quels types de plaintes il peut traiter et d'informer les citoyens des cas dans lesquels ils peuvent solliciter l'aide du Médiateur;

55. note avec satisfaction que, d'après le questionnaire, le site internet du Médiateur est conçu pour être conforme aux normes et lignes directrices de l'Union en matière d'accessibilité et offre aux utilisateurs un environnement en ligne inclusif et sans obstacle, doté de diverses fonctionnalités d'accessibilité; note qu'un audit de l'accessibilité et de la convivialité du site internet du Médiateur, réalisé en 2025, a permis de constater un taux de conformité moyen proche de 90 %; encourage le Médiateur à continuer à effectuer régulièrement des audits sur cette question;

56. se félicite de l'attention soutenue accordée par les médias, qui ont publié environ 5 000 articles faisant référence aux travaux du Médiateur en 2024; souligne que le Médiateur mesure principalement l'engagement public grâce à la fréquentation des réseaux sociaux et au nombre de visites du site internet, tandis que le nombre d'abonnés a augmenté régulièrement au cours de l'année; observe que les comptes Instagram, LinkedIn et X du Médiateur ont gagné un total de 9 186 abonnés supplémentaires, dépassant ainsi ses objectifs en matière d'activités sur les réseaux sociaux pour 2024, ainsi qu'en ce qui concerne le nombre de visiteurs uniques sur

son site internet; souligne l’importance de continuer à donner la priorité à la communication externe afin de mieux faire connaître au public le mandat du Médiateur et les services qu’il fournit aux citoyens de l’Union.