



Rapport

Conférence annuelle du Réseau européen des Médiateurs – 26 octobre 2020

Impact de la COVID-19 sur les membres du Réseau européen des Médiateurs

La Médiatrice européenne, **Emily O'Reilly**, a ouvert cette session en décrivant le contexte de la crise sanitaire de la COVID-19. De nombreux pays de l'UE ont fait face à des situations communes et indéniables :

- les défis et les problèmes rencontrés pour protéger les personnes âgées et celles en maison de retraite médicalisées ;
- les difficultés à mettre en place des aides sociales pour les personnes ayant perdu leur emploi ou au chômage partiel, tandis que celles qui ont continué à travailler en « première ligne » étaient souvent plus exposées au risque d'infection ;
- les questions d'ordre démocratique au sujet des restrictions et autres types de mesures mises en place ; et
- les réactions sociales divergentes face à ces décisions.

Toutefois, les gouvernements ont semblé mieux prendre en compte l'intérêt du citoyen que lors de la crise financière, notamment en essayant d'assurer le maintien des revenus aux personnes les plus touchées.

Le Commissaire européen à l'Emploi et aux droits sociaux, **Nicolas Schmit**, a déclaré, lors de son discours d'ouverture, que la Commission avait essayé de donner la priorité aux intérêts des citoyens dans sa réponse à la crise. La Commission a aussi priorisé la transparence : résoudre les problèmes en toute transparence permet aux citoyens d'avoir confiance dans les mesures mises en place.

Si la protection de la santé publique était clairement leur objectif principal, les États membres de l'UE ont également bien réussi à limiter l'impact sur la main d'œuvre. La Commission a cherché à aider les États membres à soutenir les personnes vulnérables et à maintenir l'emploi afin de réduire l'impact de la crise. Cela signifiait rendre les [fonds sociaux de l'UE](#) plus souples pour que les États membres puissent les utiliser afin de soutenir les systèmes de santé et les systèmes sociaux. L'[instrument SURE](#) (*Support to mitigate Unemployment Risks in an Emergency*) – aide pour atténuer les risques de chômage en cas d'urgence – a profité à 40 millions de travailleurs dans l'UE, en contribuant au financement des régimes d'assurance chômage par le chômage partiel. Dans le contexte du retour



au travail, la Commission a également fait campagne pour promouvoir la santé et la sécurité en fournissant des équipements de protection et en faisant pression pour coordonner la fermeture des frontières.

Dès le début de la crise, la Commission a souligné la nécessité de s'attaquer à l'urgence sanitaire et sociale, et de planifier en même temps un plan de relance. Le [plan de relance pour l'Europe](#) vise à redresser cette situation et résulte du fruit de l'action collective et solidaire de l'UE. Dans le futur, la Commission souhaite travailler sur des propositions de salaire minimum équitable. Elle prévoit également une initiative pour que les enfants menacés de pauvreté puissent avoir accès aux services de base. La lutte contre le chômage des jeunes est primordiale pour éviter une nouvelle génération sacrifiée. C'est dans cet objectif que la Commission envisage d'investir dans les compétences « vertes » et numériques.

En réponse à une question posée par Emily O'Reilly, Nicolas Schmit a expliqué qu'il est clair que la réponse à la crise sanitaire, sociale et économique doit être collective avec des solutions communes qui privilégient aussi une reprise sociale. La première réponse au niveau de l'UE est le dispositif intitulé « [facilité](#) » de [relance et de résilience](#), mais son efficacité dépendra de la manière dont les États membres le mettront en œuvre. La santé de notre démocratie dépend de la reconstruction de nos économies et de nos systèmes sociaux qui doit se faire de manière plus juste et plus équilibrée.

[Le Médiateur fédéral belge](#), **David Baele**, a donné un aperçu de l'impact de la crise de la COVID-19 au sein de son bureau. Celui-ci a enregistré une augmentation de 25 % des plaintes. Si le télétravail s'est bien passé, plusieurs défis étaient à relever comme, par exemple, quelles méthodes adopter pour aider les groupes vulnérables ayant un accès limité ou inexistant aux services numériques. Le bureau a également mis en place des procédures de traitement des plaintes plus souples et une approche moins exigeante pour les délais de réponse de l'administration.

[La Médiatrice parlementaire suédoise](#), **Elisabeth Rynning**, a également décrit certains des défis similaires auxquels son bureau a été confronté pour assurer une continuité de service pour les citoyens. Ils ont essayé de maintenir une présence physique au bureau justement pour ces groupes vulnérables pour qui les services numériques sont difficiles d'accès. Ils ont introduit de nouvelles méthodes d'inspection, comme des inspections via vidéo et des questionnaires en ligne. Il y a eu une augmentation des plaintes, en particulier concernant les maisons de retraite médicalisées et les prisons.

[La Défenseure des droits de la République française](#), **Claire Hédon**, a décrit la façon dont son bureau a mis en place des lignes d'assistance téléphoniques pour les personnes incarcérées et pour aider les groupes vulnérables, notamment les enfants et les personnes âgées, pour qui les restrictions ont eu un impact particulier. Son bureau a examiné les préoccupations concernant les restrictions et le manque de transparence des décisions. Le fait que de nombreux magasins n'acceptaient plus d'espèces fait partie des autres difficultés spécifiques auxquelles ces groupes vulnérables ont dû faire face.



[Le Médiateur andalou](#), **Jesús Maeztu Gregorio de Tejada**, a également évoqué les difficultés rencontrées par les groupes vulnérables lors du confinement comme, par exemple, l'accès aux services de santé ou encore l'insuffisance des revenus. Ceci a principalement touché les personnes âgées et les travailleurs migrants avec enfants. Le bureau andalou a également enregistré un pic de plaintes liées à la COVID-19.

[La Médiatrice albanaise](#), **Erinda Ballanca**, a déclaré que le travail à distance empêchait son bureau de maintenir le même niveau de service. Parmi les problèmes traités pendant la crise, figurait la décision du gouvernement d'interdire les manifestations, ce que la Médiatrice a recommandé d'autoriser. Le bureau a également traité les difficultés rencontrées par les citoyens rapatriés, non autorisés à entrer en Albanie. L'accès aux tests de dépistage du SRAS-CoV-2 était limité, ce qui rendait difficile l'obtention d'un traitement contre la COVID-19, ainsi que l'accès à d'autres services de santé.

[Le Médiateur parlementaire et de la santé du Royaume-Uni](#), **Rob Behrens**, a déclaré que la crise est l'occasion pour les médiateurs de se « réinventer », de voir ce qu'ils peuvent améliorer et quels sont les défis communs. Les principaux problèmes auxquels la société est confrontée sont toujours là et, dans certains cas, ont été exacerbés par la COVID-19. Il est compliqué pour les citoyens de dialoguer avec les médiateurs et la crise a empiré cette situation. Il va y avoir une augmentation des plaintes concernant la santé publique et les problèmes sociaux, mais les médiateurs craignent de disposer de moins de ressources. Les médiateurs doivent maintenir la confiance en dépit des ressources limitées – ce qui nécessitera des innovations afin de pallier les difficultés pour établir un contact direct. Les médiateurs dotés de pouvoirs d'initiative ont un moyen beaucoup plus efficace de tenir le(s) gouvernement(s) informé(s) des principaux problèmes systémiques auxquels la société est confrontée.

Klavs Kinnerup Hede, directeur des relations internationales du bureau du [Médiateur danois](#), a déclaré qu'il y avait une augmentation globale des plaintes, notamment concernant l'accès à l'information, y compris pour la mise en place des restrictions car les plaignants se demandent si elles étaient nécessaires ou proportionnées. Le Médiateur danois a essayé de surveiller la situation dans les prisons, mais il a été difficile d'obtenir des informations pendant le confinement. Les détenus doivent avoir le même accès aux soins que le reste de la société.

[Emily O'Reilly](#) a clôturé la session, en notant que la crise a de nouveau montré que la confiance du public dans les administrations des États membres est sous pression. Le fait de remettre en question les restrictions met en évidence la nécessité d'une transparence proactive pour aider à garantir la confiance du public. Les citoyens veulent se sentir inclus et impliqués dans la prise de décision. Les médiateurs peuvent alors servir de pont. Et c'est ce qui a motivé le Médiateur européen à mener cette série d'[enquêtes stratégiques sur la réponse à la COVID-19](#) de l'administration de l'UE.



Futures enquêtes parallèles et coopération avec le Réseau

La Médiatrice européenne, **Emily O'Reilly**, a donné un bref aperçu des idées émises pour développer le Réseau au cours de son nouveau mandat, en tenant compte des résultats de l'enquête à laquelle les membres du Réseau ont participé avant la conférence. Elle a aussi mentionné le succès de [l'enquête parallèle menée avec les membres du Réseau sur Frontex et les retours forcés de migrants](#), enquête qui devrait servir de modèle. L'une des idées qui ressort du questionnaire est d'organiser des groupes de travail plus ciblés sur des sujets spécifiques pour les experts dans les bureaux des membres du Réseau.

Rosita Hickey, directrice des enquêtes au sein du bureau du Médiateur européen, a donné plus de détails quant au raisonnement de l'enquête et a présenté les résultats et leur signification pour les travaux à venir du Réseau. La législation et la politique de l'UE sont mises en œuvre dans les États membres de l'UE par les administrations nationales et régionales. Pour contrôler correctement et garantir la responsabilité des décisions et politiques de l'UE, nous devons travailler à ces différents niveaux, ce que le travail parallèle du Réseau nous permet de faire.

Elle a également cité l'enquête parallèle de Frontex comme un exemple de l'importance de la coopération entre le Médiateur européen et le Réseau. 19 bureaux ont participé à cette enquête, qui a abouti à 10 suggestions proposées à Frontex en vue d'améliorer certains aspects de son travail. Sur cette base, le Médiateur européen envisage de relancer le travail parallèle sur Frontex, en examinant notamment la manière dont il traite les plaintes des migrants. L'implication des membres du Réseau sera cruciale pour réussir. Le Médiateur européen ne peut pas être « sur le terrain » là où ces problèmes ont lieu. En outre, certains médiateurs nationaux traitent déjà des plaintes liées à l'implication des autorités nationales dans les opérations de Frontex. Ce sera un thème de travail parallèle pour ce nouveau mandat.

Les réponses au questionnaire ont montré qu'il y avait un fort soutien pour développer le travail parallèle pendant la crise de la COVID-19. Le Médiateur européen travaille pour développer cela; certains domaines concrets pourraient concerner l'impact sur les groupes vulnérables (personnes âgées, maisons de retraite médicalisées, personnes handicapées). Le débat a également permis d'insister sur le besoin de transparence, sans quoi les citoyens n'accepteront pas les mesures proposées. Cela pourrait également faire l'objet d'un travail parallèle. Lorsque les droits sont restreints, les citoyens méritent des explications. Le Médiateur européen a déjà lancé une enquête sur la [transparence du processus décisionnel du Conseil concernant la COVID-19](#) (c'est-à-dire les décisions des gouvernements), ainsi que sur d'autres aspects du rôle de l'administration de l'UE dans la réponse à la crise.



Un autre sujet possible en matière de travail parallèle, que l'enquête a mis en exergue, concerne le changement technologique : l'évolution de l'administration électronique et l'utilisation croissante de l'intelligence artificielle (IA) par les administrations nationales. Par exemple, comment l'UE et les administrations nationales utilisent l'IA et les algorithmes pour le service public.

Le Médiateur européen souhaite que les bureaux nationaux s'approprient mieux le processus du travail parallèle, et cette idée a été confortée dans les réponses à l'enquête. L'objectif est d'impliquer, dès le départ, les membres du Réseau dans la conception et le développement de ce type de travaux (y compris la portée, les délais et la terminologie), afin qu'ils soient vraiment dans l'intérêt du plus grand nombre possible des membres du Réseau.

Marian Wendt, président de la [commission des pétitions du Bundestag allemand](#), a fait remarquer que la transition vers l'e-gouvernement doit se concentrer sur l'amélioration de l'administration publique. Cependant cela doit aller de pair avec l'amélioration de la connectivité et de l'accès à la numérisation par la société. Il s'est également montré préoccupé notamment par la protection des données en raison des nouvelles technologies. Il faut trouver le juste équilibre.

[Le Chancelier de Justice finlandais, Tuomas Pöysti](#), a déclaré que le plus grand défi posé par l'e-gouvernement est la nécessité de garantir des services qui maintiennent les valeurs de la transparence et du respect de l'éthique. Il est également nécessaire de contrer le risque que l'intelligence artificielle puisse rendre une administration automatisée et plus éloignée des citoyens. La « fracture numérique » doit être prise en compte : de nombreuses personnes sont dans l'incapacité d'utiliser des outils numériques et d'autres ont des problèmes d'accessibilité. Elles ne doivent pas être laissées pour compte. Les médiateurs doivent aider les personnes confrontées à des difficultés, mais doivent également travailler sur les problèmes systémiques, afin que les principes de bonne administration soient intégrés dans les systèmes numériques. Si ces systèmes ont un grand potentiel, ils doivent rester « centrés sur les citoyens ».

Klavs Kinnerup Hede, du bureau du Médiateur danois, a noté que tous les bureaux ne pourraient pas participer à l'enquête Frontex si cela n'est pas de leur ressort ou s'ils n'ont pas reçu de plaintes à ce sujet. Il a encouragé l'idée d'organiser des groupes de travail entre experts.

Ce à quoi Rosita Hickey a répondu que l'une des raisons pour lesquelles le Médiateur européen propose de se pencher sur le mécanisme de plaintes de Frontex est précisément parce qu'il y a peu de plaintes, malgré des problèmes évidents rencontrés par les personnes concernées par ces opérations. Cela concerne également les mécanismes de traitement et le traitement de ces plaintes.

Concernant l'intelligence artificielle, Rosita Hickey a ajouté que la Commission européenne a évoqué la possibilité de créer un organe de contrôle. Cependant, elle a précisé que le Médiateur et les bureaux de protection des données existants pourraient être en mesure de jouer ce rôle.