



La politique linguistique du Médiateur européen

Page content - 15/10/2015

Le Médiateur européen est résolu à appliquer le principe de multilinguisme, étant donné que la diversité culturelle et linguistique est l'un des principaux atouts de l'Union européenne. Le Médiateur européen sert de passerelle entre le public européen et l'UE en faisant en sorte que les institutions de l'UE se conforment aux normes éthiques, administratives et de transparence les plus strictes. S'adresser aux citoyens dans leur langue est essentiel pour rendre l'UE plus accessible et plus responsable, ce qui est également capital pour le bon fonctionnement du système démocratique de l'UE.

La Médiatrice européenne s'efforce de trouver un équilibre pragmatique entre le principe du multilinguisme et l'obligation qui lui est faite d'utiliser au mieux ses ressources limitées. Si cela se justifie, la Médiatrice peut décider de publier certains documents dans un nombre limité de langues.

Les sections suivantes expliquent le choix des langues retenues par la Médiatrice pour ses communications et publications les plus importantes.

Communications avec les plaignants et le public

Chaque citoyen ou résident de l'UE a le droit d'utiliser l'une des 24 langues officielles dans sa correspondance avec les institutions de l'UE, lesquelles sont tenues de répondre dans la même langue. Ce principe s'applique également aux contacts avec le Médiateur européen. Toutes les plaintes, demandes d'information et autres requêtes peuvent être envoyées dans l'une des langues officielles de l'UE et il y sera répondu dans la même langue.

Le site Internet du Médiateur est disponible dans les 24 langues de l'UE; c'est également le cas du formulaire de plainte électronique et du guide interactif, qui aide les utilisateurs à trouver le mécanisme adéquat de résolution du problème au niveau de l'UE ou des États membres. Lorsqu'un plaignant est mécontent des services du Médiateur, il peut trouver des conseils sur l'instance à laquelle s'adresser dans la langue de l'UE de son choix.

Les principales publications du Médiateur, comme le rapport annuel, la brochure sur les services «Qui peut vous aider?» et les fiches d'information du Médiateur à l'intention des entreprises sont disponibles dans les 24 langues officielles de l'UE. Il en est de même des informations sur la Médiatrice européenne actuelle, Emily O'Reilly, et sur ses prédécesseurs. Le Code européen de bonne conduite administrative est disponible dans les 24 langues de l'UE ainsi que dans celles des pays candidats.

Activités liées aux affaires

La Médiatrice reçoit et traite des plaintes dans toutes les langues officielles de l'UE. La plupart de ses enquêtes, à l'exception de celles qui sont traitées par une procédure interne (par exemple, par téléphone), sont publiées sur son site Internet. La politique linguistique



pour les différentes pièces d'une affaire est la suivante:

- Les recommandations et les décisions sont publiées dans la langue du plaignant et en anglais.
- Les résumés des affaires qui présentent un intérêt public plus large sont publiés dans les 24 langues de l'UE.
- Les rapports spéciaux sont publiés dans les 24 langues de l'UE.
- Les enquêtes d'initiative sont publiées en anglais, mais les résumés sont publiés dans toutes les langues de l'UE.
- L'aperçu des informations sur les affaires ouvertes est disponible en anglais.
- Les consultations publiques sont publiées dans les 24 langues de l'UE. Cependant, si cela se justifie, le Médiateur peut décider de demander des commentaires à des publics ciblés dans un nombre limité de langues de l'UE.
- Les études de suivi sont disponibles dans les 24 langues de l'UE.

Documents stratégiques et internes

La plupart des documents stratégiques et internes du Médiateur, comme son statut, sa stratégie, son registre public et son code de conduite sont disponibles dans toutes les langues de l'UE. Il en va de même des annonces d'appels d'offres. Le plan de gestion annuel ou d'autres documents stratégiques plus spécifiques sont disponibles dans un nombre restreint de langues de l'UE.

Activités dans les médias et sur les réseaux sociaux

La Médiatrice informe régulièrement les journalistes de ses enquêtes et leur communique d'autres nouvelles. Étant donné que la plupart des journalistes concernés sont des correspondants de médias européens basés à Bruxelles, qui ont besoin d'informations en temps utile et qui maîtrisent généralement l'anglais, l'allemand ou le français, les communiqués de presse ne sont publiés que dans ces langues. En cas d'extrême urgence, la Médiatrice peut décider de publier des communiqués de presse en anglais uniquement.

La Médiatrice utilise de plus en plus les réseaux sociaux pour atteindre le public. Par défaut, le contenu publié sur ces plateformes est essentiellement en anglais en raison de leur portée internationale. La Médiatrice publie également des communiqués de presse, des informations sur les réunions et les événements et d'autres nouvelles en anglais, en allemand et en français. Les publications et les vidéos de la Médiatrice sont diffusées sur différents médias sociaux dans les 24 langues officielles de l'UE.

Communication avec le réseau européen des médiateurs

Le Médiateur européen coordonne le réseau européen des médiateurs, qui compte plus de 95 bureaux dans 36 pays européens. Les membres du réseau échangent régulièrement leurs expériences et les meilleures pratiques par le biais de séminaires et de réunions, d'un bulletin d'information, d'un forum de discussion en ligne et d'un service d'informations journalistiques en ligne. Les informations sur le réseau et une déclaration commune sont disponibles dans les 24 langues de l'UE. Les langues utilisées au sein du réseau sont l'espagnol, l'allemand, l'anglais, le français et l'italien.

Communication interne et recrutement

L'équipe du Médiateur est multiculturelle et couvre un large éventail de langues officielles de l'UE. Chaque fois que possible, les demandes d'information ou les appels téléphoniques sont traités par un membre du personnel dont la langue maternelle est celle du demandeur ou de l'appelant. Si une langue ne peut pas être couverte en interne, le Médiateur fait appel à



des services de traduction externe.

Les langues de travail internes sont principalement l'anglais et le français. Les informations sur les postes à pourvoir au sein du bureau du Médiateur sont disponibles dans toutes les langues de l'UE. Cependant, les appels à candidatures spécifiques sont généralement publiés en anglais, étant donné qu'une excellente maîtrise de l'anglais est une condition préalable pour la plupart des postes au sein du bureau du Médiateur.