



Médiateur
européen



Ces recommandations pratiques servent à guider l'administration de l'UE sur l'emploi des 24 langues officielles de l'UE pour communiquer avec le public. Elles font suite à une consultation publique menée par la Médiatrice européenne et reflètent les observations reçues des institutions, organes et organismes de l'UE sur un projet de recommandations.



Chaque institution, organe et organisme de l'UE devrait :

1. Établir une **politique claire sur l'emploi des langues officielles de l'UE**, en précisant les langues à utiliser en fonction de la situation.

Par exemple, dans les consultations publiques, les procédures administratives, les relations avec la presse ou l'utilisation des réseaux sociaux.

2. **Publier cette politique** sur son site web dans toutes les langues officielles, sous une forme facilement accessible.

3. Veiller à ce que la politique soit respectée et **appliquée de manière cohérente** au sein de chaque structure.

Par exemple, en confiant cette tâche à une unité ou à une équipe, en désignant un « responsable linguistique » ou en consacrant une section spéciale dans son rapport annuel.

4. Veiller à ce que **toute restriction** à l'utilisation des langues officielles soit **objective, proportionnée et transparente**. Les restrictions linguistiques ne devraient pas être imposées *exclusivement* pour des raisons de coût ou de temps, mais principalement après une évaluation de l'impact et de la pertinence des informations pour des groupes définis de parties prenantes et pour le public.

5. Publier des **résumés des questions clés dans toutes les langues officielles ou dans le plus grand nombre possible** si des restrictions linguistiques sont appliquées.

6. Rendre disponibles dans toutes les langues officielles les **parties de leur site web qui présentent un intérêt particulier pour le public**. Cela devrait inclure, au moins, la page d'accueil, les pages donnant des informations sur son rôle et celles sur lesquelles figurent ses coordonnées.

7. Veiller à ce que les **citoyens**, qui s'adressent à l'administration de l'UE dans la langue officielle de leur choix, **reçoivent une réponse dans cette même langue** dans un délai raisonnable.

8. Rendre les **consultations publiques disponibles dans toutes les langues officielles** dès le début du processus de consultation. S'il n'est pas possible de publier tous les documents de consultation dans toutes les langues officielles, indiquer clairement que les contributions sont acceptées dans toutes les langues officielles.

9. **Mettre en commun les ressources de traduction**, si possible, pour réduire les coûts et faire en sorte que les citoyens reçoivent davantage d'informations dans un plus grand nombre de langues.

10. **Utiliser au maximum tous les outils** et technologies de **traduction disponibles**.