



## Rapport annuel 2014

Rapport annuel - 16/02/2015

### Introduction

J'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel pour 2014.

Ce fut une année extrêmement productive pour le Médiateur européen, car nous avons commencé la mise en œuvre de notre nouvelle stratégie, Cap sur 2019, davantage axée sur les questions stratégiques de l'administration publique de l'Union qui affectent des millions d'Européens.

En augmentant la visibilité du bureau et la sensibilisation au mandat du Médiateur, nous espérons parvenir à accroître notre influence positive sur la transparence et la responsabilité des institutions et des agences de l'Union européenne (UE), au profit de l'ensemble des citoyens et résidents de l'UE.

En 2014, nous avons contribué à des débats essentiels à l'échelle de l'UE, en utilisant davantage notre pouvoir de mener des enquêtes stratégiques de notre propre initiative. Nous avons observé de bons résultats à la suite de notre enquête sur la transparence des négociations du Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (TTIP). La Médiatrice a également participé à l'effort commun pour accroître les pressions en faveur de la transparence dans l'UE. Nous avons mené plusieurs enquêtes traitant de ce thème très large, comprenant la composition et la transparence des groupes d'experts de la Commission européenne et le phénomène des «portes tambour».

Nous avons également continué à résoudre un nombre important de plaintes émanant de particuliers, de membres d'organisations de la société civile, d'entreprises ainsi que d'autres intérêts, et nous avons aidé beaucoup plus de personnes à chercher des solutions à leurs difficultés.

En fin d'année, j'ai été honorée d'être réélue sans opposition au Parlement européen, avec le soutien de l'ensemble des principaux groupes politiques. Je renouvelle mon engagement d'œuvrer en toute indépendance et avec toute mon énergie en faveur des citoyens de l'UE et d'assister les institutions de l'Union dans les efforts qu'elles déploient pour fournir le meilleur service possible aux citoyens et résidents de l'Europe.

#EPhoto : Emily O'Reilly was today re-elected by the @Europarl\_EN as @EUombudsman



#EPPlenary <http://t.co/MOyyRk6oT> pic.twitter.com/0nvHFY6NZ5  
— EU Parliament Photo (@Europarl\_Photo) December 16, 2014  
Emily O'Reilly a été réélue aujourd'hui Médiatrice européenne par le Parlement européen.

Emily O'Reilly a été réélue le 16 décembre 2014. <http://europa.eu/!GN76Pk>

Congratulations to Emily O'Reilly for @EUOmbudsman re-election by @Europarl\_EN ! Big majority is testament to her commendable work done  
— EP President (@EP\_President) December 16, 2014  
Félicitations à Emily O'Reilly pour sa réélection en tant que Médiatrice européenne par le Parlement européen! Son score très majoritaire témoigne du travail remarquable qu'elle a accompli.

Je continuerai également à collaborer étroitement avec le Parlement européen, les médiateurs nationaux et régionaux et l'ensemble du Réseau des médiateurs.

J'espère que vous apprécierez la lecture de mon second rapport annuel.

Strasbourg, le 16 février 2015

Emily O'Reilly

## Chapitre 1 - 2014 en bref

L'année 2014 a été riche en événements pour l'institution du Médiateur: la Médiatrice s'est en effet engagée dans la mise en œuvre de sa nouvelle stratégie pour accroître l'influence, la visibilité et la pertinence de son action. Voici quelques-uns des faits marquants de l'année écoulée:

Janvier

Consultation publique sur l'initiative citoyenne européenne

Février

Événement «Beyond the crisis? Business in Europe 2014»

Mars

événement «Votre liste de vœux pour l'Europe»

Avril

Transparence dans la nouvelle réglementation de l'UE sur les essais cliniques



Mai

Les droits fondamentaux dans la politique de cohésion de l'UE

Juin

Séminaire du réseau européen des médiateurs

Juillet

Les règles en matière de dénonciation dans l'UE

Août

Transparence pour le TTIP

Septembre

«Portes tambour» à la Commission

Octobre

Droits de l'homme et retours forcés coordonnés par Frontex

Novembre

Publication de la «lettre irlandaise de la BCE»

Décembre

Réélection de la Médiatrice

## Chapitre 2 - Principaux thèmes abordés

Lorsque Emily O'Reilly a pris ses fonctions en tant que Médiatrice européenne, en octobre 2013, elle a annoncé qu'elle ferait usage de son propre pouvoir d'initiative pour enquêter de manière plus stratégique sur les problèmes systémiques de l'administration de l'UE. La Médiatrice vise à s'assurer que les travaux de son bureau gagnent en pertinence au regard des principales préoccupations des citoyens et résidents ordinaires de l'Union européenne. À cette fin, elle a nommé un coordinateur des enquêtes d'initiative, afin de diriger celles-ci, en collaboration avec les collègues, pour un résultat rapide et efficace. De nombreuses affaires citées dans cette partie à titre d'exemples ont été ouvertes à l'initiative de la Médiatrice.

### 2.1 Transparence



Les réclamations relatives au manque de transparence au sein des institutions de l'Union sont toujours prédominantes parmi les plaintes adressées à la Médiatrice européenne. Depuis plusieurs années, 20 % à 30 % des plaintes donnant lieu à une enquête du bureau du Médiateur concernent la transparence. Les réclamations les plus fréquentes portent sur le refus des institutions d'accorder l'accès à des documents et/ou à des informations. La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne garantit aux citoyens le droit d'accéder aux documents publics.

En 2014, la Médiatrice a ouvert un certain nombre d'enquêtes portant sur le refus des institutions d'accorder l'accès à des documents essentiels de l'Union, qui ont abouti à des résultats positifs. À la suite de ces actions, la Commission européenne a publié des documents sur l'entrée de la Grèce dans la zone euro, la Banque centrale européenne (BCE) a divulgué une lettre qu'elle avait envoyée au gouvernement irlandais au plus fort de la crise financière, et la Commission a diffusé des documents internes sur la politique commune de la pêche de l'UE.

Le dossier grec, soumis par un journaliste allemand, concernait des documents sur les rapports de convergence de la Grèce et la correspondance entre les services de la Commission, avec les autorités grecques et avec les autorités des autres États membres.

@EUombudsman commends @EU\_Commission for publishing 140 documents on Greece's 2001 entry into the Eurozone. #EU #rti <http://t.co/ynTD4iVjTc>  
— AsktheEU (@AskTheEU) February 4, 2014

La Médiatrice européenne félicite la Commission européenne pour la publication de 140 documents sur l'entrée de la Grèce dans la zone euro en 2001.

Suite à l'intervention de la Médiatrice, le secrétariat général a identifié 140 documents et les a tous divulgués au journaliste. La Médiatrice a salué cette action, en soulignant combien il était essentiel, tout particulièrement en temps de crise, que les citoyens européens puissent comprendre l'origine des décisions importantes qui affectent leur vie.

Dans une lettre adressée au ministre irlandais des Finances, en novembre 2010, Jean-Claude Trichet, alors président de la BCE, avait appelé l'Irlande à prendre rapidement des mesures pour protéger la stabilité du système financier irlandais. Lorsqu'un journaliste irlandais avait exprimé le souhait de voir cette lettre, en 2011, la BCE avait refusé de la divulguer. La Banque centrale avait argué qu'elle devait protéger la stabilité financière de l'Irlande, dans un contexte de pression importante sur les marchés et d'extrême incertitude.

@EUombudsman Emily O'Reilly welcomes release of #ECB letter."The letter should clearly have been released much earlier." #Trichetletter

— Suzanne Lynch (@suzannelynch1) November 6, 2014

La Médiatrice européenne Emily O'Reilly se félicite de la publication de la lettre de la Banque centrale européenne. «La lettre aurait manifestement dû être divulguée beaucoup plus tôt.»

La Médiatrice a conclu que la BCE avait refusé à juste titre la divulgation du document en



2011, lorsque le journaliste avait demandé à y accéder. À cette époque, l'Union européenne était au plus fort de la crise financière. Cependant, plus de trois ans s'étaient écoulés depuis l'envoi de la lettre par la Banque. Finalement, la BCE s'est conformée à la recommandation de la Médiateur de divulguer la lettre. La Médiateur a souligné que la crise économique avait engendré de grandes difficultés pour le peuple irlandais, et que les citoyens avaient le droit de connaître la vérité, aussi déplaisante fût-elle. Elle continue à œuvrer avec la BCE en faveur de l'amélioration de ses politiques et de ses pratiques dans les domaines de la transparence et de l'éthique.

L'affaire de la lettre irlandaise de la BCE traitée par la Médiateur européenne en 2014.  
<http://europa.eu/!UP63DW>

Dans une autre affaire portant sur la transparence, un chercheur allemand s'était plaint auprès de la Médiateur à la suite du refus de la Commission de lui accorder un accès intégral à une proposition de nouveau règlement sur la politique commune de la pêche. La Commission avait fait valoir que la divulgation complète porterait atteinte à son processus décisionnel.

. @EUombudsman : @EU\_Commission releases internal documents on Common Fisheries Policy: <http://t.co/TCEHUHNeve> #EurMove

— European Movement (@EMInternational) May 28, 2014

Médiateur européenne: la Commission européenne divulgue des documents internes relatifs à la politique commune de la pêche.

Finalement, la Commission a suivi la recommandation de la Médiateur de divulguer les documents, mais seulement après la conclusion d'un accord sur la réforme de la politique commune de la pêche. La Médiateur s'est félicitée de ce résultat, mais a précisé qu'à l'avenir, elle escomptait que la Commission donne immédiatement accès à des documents similaires.

## 2.2 Transparence dans les activités de lobbying

Bruxelles est en passe de devenir la deuxième plateforme de lobbying au monde, après Washington. Il n'est donc pas surprenant que les travaux de la Médiateur, en 2014, aient été de plus en plus axés sur la transparence dans les activités de lobbying.

Dans ce contexte, la Médiateur a ouvert trois enquêtes stratégiques de sa propre initiative, dont deux en relation avec les négociations en cours concernant le Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (TTIP). La Commission européenne négocie actuellement l'accord au nom de l'Union, sur mandat octroyé par le Conseil de l'UE. S'il est conclu, l'accord entre l'Union européenne et les États-Unis donnera naissance à la plus grande zone de libre-échange jamais créée. Le TTIP façonnera les règles et les normes futures dans des domaines tels que la sécurité alimentaire, l'automobile, les produits chimiques, l'énergie, l'environnement et le lieu de travail.

En juillet, la Médiateur a commencé à enquêter sur le refus du Conseil de l'UE de divulguer



les directives utilisées par l'Union pour négocier le TTIP. Elle a également entamé des investigations sur les mesures prises par la Commission pour assurer la participation publique et transparente dans les négociations sur le TTIP. Auparavant, la Médiatrice avait proposé à la Commission européenne les mesures qu'elle pourrait prendre afin de permettre l'accès public, en temps opportun, aux documents importants concernant le TTIP et aux détails des réunions avec les parties prenantes. En effet, certaines irrégularités étaient préoccupantes: refus de divulgation de documents, divulgation non autorisée de documents, retards et octroi présumé d'un accès privilégié à des documents sur le TTIP pour certaines parties prenantes.

One step closer to transparency in #TTIP : @EUombudsman asks Council and Commission to publish more #TTIP documents <http://t.co/QzzcX77bC2>

— The Consumer Voice (@beuc) July 31, 2014

Un pas de plus vers la transparence dans le TTIP: la Médiatrice européenne demande au Conseil et à la Commission de publier davantage de documents sur ce partenariat.

@YiorgosVa @EUombudsman @foeeurope we agree that the mandate should be published, too. Thx to @EUombudsman to recognise our hitherto effort

— EU TTIP Team (@EU\_TTIP\_team) August 1, 2014

Nous sommes également d'avis que le mandat devrait aussi être publié. Merci à la Médiatrice européenne d'avoir reconnu nos efforts accomplis jusqu'ici.

En octobre, le Conseil a publié les directives en question. Peu de temps après, la Commission a annoncé ses projets visant à accroître la transparence en matière de lobbying, en promettant d'accorder un accès plus large à d'autres documents relatifs au TTIP. La Médiatrice s'est félicitée de ces mesures et a annoncé des propositions sur la manière d'améliorer plus encore la transparence des négociations sur le TTIP.

L'enquête d'initiative de la Médiatrice européenne visant à accroître la transparence du TTIP, 2014. <http://europa.eu/!Tm84hK>

La troisième enquête concerne la composition et la transparence de centaines de groupes d'experts, qui émettent des conseils sur lesquels s'appuie la Commission pour élaborer la législation et les politiques couvrant des domaines allant des services fiscaux et bancaires à la sécurité routière, en passant par les produits pharmaceutiques. La Médiatrice a d'abord mené une consultation publique pour évaluer si la représentation des domaines d'expertise et des intérêts était équilibrée dans les différents groupes, si la nomination «à titre personnel» des membres posait un problème et si les groupes d'experts travaillaient de manière aussi transparente que possible.

.TI\_EU input published on @EUombudsman consultation on expert groups <http://t.co/97OziV5zL0>

— TI EU Office (@TI\_EU) September 18, 2014

Contribution du Bureau européen de Transparency International, publiée à propos de la consultation de la Médiatrice européenne sur les groupes d'experts.



À cet égard, la direction générale de l'agriculture (DG AGRI) de la Commission présente un intérêt particulier. Elle est en train de mettre en place quatorze «groupes de dialogue civil» qui serviront d'organes consultatifs pour la politique agricole commune. L'Union européenne dépense plus d'un tiers de son budget dans ce domaine politique crucial. La Médiatrice enquête donc sur la composition de ces groupes afin de garantir une représentation équilibrée du large éventail des groupes d'intérêts économiques et non économiques.

La Médiatrice est également engagée dans le débat sur le registre de transparence de l'UE, créé afin d'améliorer la transparence du processus décisionnel de l'UE et de permettre aux citoyens de savoir qui sont ceux qui tentent d'influencer les décideurs politiques de l'Union. Le registre est géré conjointement par le Parlement et la Commission. Les entreprises, cabinets de consultants, consultants indépendants, associations professionnelles, institutions universitaires, ONG, organisations représentant des communautés religieuses, organisations représentant des autorités locales, régionales et municipales, ainsi que d'autres groupes de lobbying des institutions de l'UE peuvent s'enregistrer volontairement. Plus de 7?000 organisations sont inscrites dans le registre.

La Médiatrice a salué le projet de Frans Timmermans, premier vice-président de la Commission chargé de l'amélioration de la réglementation, des relations interinstitutionnelles, de l'État de droit et de la Charte des droits fondamentaux de l'UE, de s'investir en faveur d'un registre obligatoire. Elle s'est également félicitée de la décision de la Commission du 1<sup>er</sup> décembre 2014 obligeant tous les membres de la Commission et les hauts fonctionnaires à publier sur le site web de la Commission l'ensemble de leurs entretiens et réunions avec les parties prenantes et les lobbyistes. Toutefois, la Médiatrice souhaite que le registre de transparence soit finalement inscrit dans la législation et ne demeure pas uniquement un accord interinstitutionnel. Elle a également appelé le Conseil à participer au registre, et encouragé la Commission à prendre des mesures fortes pour inciter les lobbyistes à s'enregistrer, conformément à la pratique du Parlement.

## 2.3 Transparence des données des essais cliniques

En 2014, la Médiatrice a joué un rôle essentiel dans le domaine de la transparence des données relatives aux essais cliniques en contribuant à modeler la politique de transparence proactive de l'Agence européenne des médicaments (EMA), adoptée par celle-ci en octobre.

Au cours des cinq dernières années, le bureau du Médiateur a mené plus d'une douzaine d'enquêtes sur le refus de l'EMA de divulguer des documents concernant la réglementation des médicaments et leur autorisation de mise sur le marché par l'Agence, notamment les traitements de la sclérose en plaques, de l'acné, des infections bactériennes et de l'obésité. En réponse à l'intervention de la Médiatrice, l'EMA semblait prête à adopter une approche proactive en faveur de la transparence, et, en 2012, elle a annoncé une nouvelle politique, accordant au public l'accès le plus large possible aux données des essais cliniques.



Toutefois, en 2014, la Médiatrice a exprimé son inquiétude lorsque l'Agence a paru revenir sur ses positions en prévoyant d'imposer des exigences strictes de confidentialité, de limiter l'accès à une visualisation «sur écran uniquement» et de restreindre considérablement l'usage des données des essais cliniques. Par la suite, l'EMA a abandonné la politique de l'écran comme seul outil de lecture. Ainsi, en dépit de quelques réserves, la Médiatrice s'est félicitée de la décision de l'Agence, en octobre 2014, de publier spontanément, à partir de janvier 2015, les rapports d'études cliniques qui sous-tendent les décisions concernant les médicaments. La Médiatrice continuera à surveiller étroitement la manière dont l'EMA met à disposition les données des essais cliniques, et à s'assurer qu'elle satisfait aux normes de transparence les plus élevées.

#AllTrials @EUombudsman asks European Medicines Agency to explain bizarre redactions in trial reports. Vital battle. <http://t.co/KsAQrBknEx>  
— ben goldacre (@bengoldacre) November 12, 2014

La Médiatrice européenne demande à l'Agence européenne des médicaments des explications sur certaines formulations dans la rédaction des rapports d'essais. Une bataille vitale.

La Médiatrice s'est également félicitée de la nouvelle réglementation de l'UE en matière d'essais cliniques, qui prévoit l'obligation de rendre publiques les informations sur les essais cliniques, et, par la suite, de les rendre accessibles en ligne. Elle a félicité le Parlement, en particulier l'eurodéputée Glenis Willmott et les rapporteurs fictifs (shadow), pour avoir mené avec succès ce projet de loi vers un résultat très positif.

La Médiatrice a consacré sa traditionnelle «Journée internationale du droit de savoir» à la transparence des données des essais cliniques. Cette manifestation était intitulée: «Transparence et santé publique — Quel est le degré d'accessibilité des données scientifiques?» Elle s'est déroulée le 29 septembre au Parlement, à Bruxelles. L'événement a rassemblé des représentants de l'EMA, de la Commission, du Parlement, des consultants en affaires publiques, des praticiens du droit, des représentants sectoriels, des ONG, des journalistes, des chercheurs ainsi que des militants, soit au total environ 150 participants.

La «Journée internationale du droit de savoir» de la Médiatrice européenne, 2014.  
<http://europa.eu/!Kx38nY>

[ View the story "Transparency & public health:how accessible is scientific data?" on Storify ]  
Transparence et santé publique: quel est le degré d'accessibilité des données scientifiques?  
La «Journée internationale du droit de savoir» est célébrée dans le monde entier par les défenseurs de l'accès à l'information. Cette année, la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, s'est penchée sur la question de la transparence des données scientifiques, au profit des patients, des médecins et des chercheurs.

## 2.4 Droits fondamentaux

Dans le cadre des obligations de l'administration de l'UE en termes de droits fondamentaux, la Médiatrice a ouvert deux grandes enquêtes d'initiative stratégiques en 2014. L'une





concerne la protection des droits fondamentaux dans la politique de cohésion de l'UE . L'Union a mis en place cette politique pour créer de la croissance et de l'emploi, lutter contre le changement climatique et la dépendance énergétique, ainsi que pour réduire la pauvreté et l'exclusion sociale dans les régions les moins développées de l'UE. Les Fonds européens structurels et d'investissements (Fonds ESI) gérés conjointement par la Commission et les États membres, cofinancent cette politique. L'affectation des Fonds ESI pour la période 2014-2020, qui s'élève à plus de 350 milliards d'euros, représente plus d'un tiers du budget de l'UE pour cette période.

Certains de ces Fonds sont censés aider les membres les plus vulnérables de la société, mais des questions ont été soulevées à propos du respect des droits fondamentaux dans le cadre de la mise en œuvre de la politique. Par exemple, l'argent est-il utilisé pour placer les personnes handicapées en institution au lieu de contribuer à leur intégration? Dans le cadre de cette enquête, la Médiatrice a posé les questions suivantes: comment la Charte est-elle appliquée dans le cadre de la mise en œuvre? La Commission peut-elle imposer des sanctions aux États membres qui ne respectent pas les droits fondamentaux, et peut-elle suspendre les financements ou recouvrer des fonds dépensés en violation de ces droits? La Médiatrice a également invité ses collègues du Réseau européen des Médiateurs et les autres organes de protection des droits à émettre des observations à ce sujet.

Enquête d'initiative de la Médiatrice européenne sur le respect des droits fondamentaux dans la politique de cohésion de l'UE, 2014. <http://europa.eu/!Nj69gm>

Excellent initiative by . @EUombudsman to investigate EU cohesion funds spend via a vis respect for fundamental rights <http://t.co/dh5bTkojJr>  
— ERA Campaign (@eracampaign) May 22, 2014

Excellente initiative de la Médiatrice européenne d'enquêter sur les dépenses des fonds de cohésion de l'UE au regard du respect des droits fondamentaux.

Entre 2006 et 2014, l'UE a contraint près de 13 000 migrants non ressortissants de l'UE sans permis de séjour sur le territoire de l'Union à retourner dans leur pays d'origine. L'Agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures des États membres de l'Union européenne (Frontex) coordonne et finance des opérations de retour conjointes (JRO) en coopération avec les États membres. En 2013, la Médiatrice a appelé l'Agence à mettre en place un mécanisme de plaintes pour d'éventuelles infractions aux droits fondamentaux qui pourraient survenir dans le cadre de sa mission.

En 2014, la Médiatrice a poursuivi ses travaux dans ce domaine important en examinant comment Frontex garantit le respect du bien-être des rapatriés pendant les vols , par exemple ceux qui sont malades ou les femmes qui sont à un stade avancé de grossesse. Elle souhaitait également savoir comment un contrôle indépendant pouvait être garanti pendant les vols, et comment le code de conduite de Frontex pour les opérations de retour conjointes était appliqué. Étant donné que les médiateurs font partie des organes de contrôle nationaux qui coopèrent avec Frontex dans le cadre des JRO, la Médiatrice leur a également demandé des informations sur leur expérience.



## 2.5 Questions d'éthique

En 2014, la Médiatrice a traité un nombre important de plaintes liées à des questions d'éthique, telles que les conflits d'intérêts et la pratique des «portes tambour» au sein des institutions de l'UE. Les termes «portes tambour» se réfèrent au départ d'un fonctionnaire pour un poste du secteur privé étroitement lié à son ancienne fonction, ou vice versa.

La Médiatrice a souligné à plusieurs reprises que l'administration de l'UE devait se montrer irréprochable sur le plan éthique. Dans cette optique, la Médiatrice a mené deux enquêtes stratégiques.

La première concerne la manière dont la Commission traite les cas de «portes tambour». La Médiatrice a enquêté à la suite des plaintes de cinq ONG et a inspecté 54 dossiers de «portes tambour» de la Commission. Elle a identifié plusieurs lacunes. Il n'était pas toujours aisé de déterminer si les fonctionnaires sortants ont fourni à la Commission des précisions suffisantes pour lui permettre de prendre des décisions pleinement motivées, ni comment la Commission a pris en compte les commentaires émanant de ses services. En particulier, la Médiatrice a conseillé à la Commission de revoir sa manière de traiter les cas de «portes tambour» afin d'éviter les conflits d'intérêts et la perte de confiance du public. Elle a également appelé la Commission à publier les cas de «portes tambour» de hauts fonctionnaires de l'UE sur son site web.

NGOs welcome @EUombudsman ruling: #EU Commission should introduce #transparency about senior #revolvingdoors cases <http://t.co/GyWLqaK4nD>

— CEO (@corporateeurope) September 23, 2014

Les ONG se félicitent de la décision de la Médiatrice européenne: la Commission européenne devrait instituer la transparence sur les cas de «portes tambour» des cadres supérieurs.

La Médiatrice a questionné neuf institutions de l'UE, dont la Commission européenne, le Parlement et le Conseil, sur les règles qu'elles appliquent pour protéger les dénonciateurs. À l'époque, seule la Commission disposait de lignes directrices sur la dénonciation, mais pas de règles internes. Depuis janvier 2014, en vertu du statut des fonctionnaires, les institutions de l'UE sont tenues d'instaurer des règles internes sur la dénonciation. La Médiatrice souhaite savoir dans quelle mesure les institutions ont consulté le personnel et le public au sujet de ces règles, et comment elles protègent les dénonciateurs externes, tels que les contractants ou sous-traitants de programmes et projets financés par l'UE. Pour donner l'exemple, la Médiatrice a rédigé des règles internes concernant la dénonciation, en coopération avec le comité du personnel et la déléguée à la protection des données de son institution. Elle les a publiées en invitant toutes les parties intéressées à soumettre leurs commentaires.

"Whistleblowers play a key role in uncovering serious irregularities," @EUombudsman says: <http://t.co/t9VRXOOjK2> - #corruption #fraud #EU

— EurActiv (@EurActiv) July 29, 2014

«Les dénonciateurs jouent un rôle clé pour mettre au grand jour des irrégularités graves»,



selon la Médiatrice européenne.

## 2.6 Participation des citoyens à la prise de décision dans l'Union

La Médiatrice a reçu un nombre croissant de plaintes dans le domaine des droits des citoyens, en particulier en ce qui concerne le droit de participation au processus décisionnel de l'UE. Ces droits comprennent les consultations publiques de la Commission et l'initiative citoyenne européenne (ICE). Un million de citoyens issus d'au moins sept États membres peuvent demander à la Commission de proposer une législation par le biais de l'ICE. En outre, le traité de Lisbonne exige que les institutions maintiennent un «dialogue ouvert et régulier avec la société civile».

L'ICE a débuté en avril 2012 et, en 2013, la première initiative, intitulée «Right2Water», a été soumise à la Commission. L'initiative proposait une nouvelle législation européenne obligeant les États membres à fournir à leurs citoyens de l'eau potable propre en quantité suffisante et un système d'assainissement.

En 2014, la Médiatrice a invité les organisateurs d'initiatives citoyennes européennes, les organisations de la société civile et d'autres personnes intéressées à émettre leurs commentaires sur l'ICE. La Médiatrice souhaite particulièrement mesurer l'efficacité du logiciel de la Commission pour la collecte des signatures en ligne, afin de déterminer si les contacts entre les organisateurs de l'ICE et les autorités nationales sont suffisants, et si le processus prend en compte les préoccupations concernant la protection de la vie privée. La Médiatrice a également invité les parties intéressées à soumettre des idées pour d'éventuelles modifications futures du règlement sur l'ICE.

great initiative from @EUombudsman , opening an inquiry into the functioning of the #ECI procedure & @EU\_Commission 's role/responsibility

— Philippe Wagner (@eu\_pwagner) January 13, 2014

Très bonne initiative de la Médiatrice européenne, qui a ouvert une enquête sur le fonctionnement de la procédure d'initiative citoyenne européenne et le rôle/la responsabilité de la Commission européenne.

Strong words on the future of #ECI from @EUombudsman : <http://t.co/uAFuqwRkGN>

— ECI Campaign (@ECInow) December 17, 2014

Des paroles fortes sur l'avenir de l'initiative citoyenne européenne, prononcées par la Médiatrice européenne.

Au mois de mars, à l'approche des élections des membres du Parlement, la Médiatrice a invité les citoyens à participer à l'événement interactif «Votre liste de vœux pour l'Europe». Elle a été rejointe par Martin Schulz, le président du Parlement européen, et José Manuel Barroso, alors président de la Commission européenne, pour écouter les citoyens et s'engager auprès d'eux. En sa qualité de «chien de garde» de l'UE, élue pour assurer une bonne administration en Europe, la Médiatrice veut garantir que l'Europe est à la hauteur de



sa promesse de mettre les citoyens au cœur des décisions européennes.

Plus de 300 personnes ont participé à l'événement, qui a été retransmis en direct sur l'internet. Les questions et les suggestions adressées aux représentants, directement ou par message Twitter, ont abouti à l'élaboration d'une «liste de vœux pour l'Europe».

L'événement 2014 «Votre liste de vœux pour l'Europe» de la Médiatrice européenne.  
<http://europa.eu/!wn47Pg>

## 2.7 Programmes et projets financés par l'Union

Chaque année, la Médiatrice reçoit un grand nombre de plaintes émanant d'entreprises, d'ONG, d'universités, de municipalités et d'autres personnes morales s'investissant dans des projets et des programmes financés par l'Union européenne. Ces plaintes concernent principalement des retards de paiement, des litiges contractuels, des problèmes liés aux appels d'offres et un manque de transparence, principalement dû au refus des institutions de l'UE d'accorder l'accès à des documents ou des informations.

À titre d'exemple, la Médiatrice a critiqué la Banque européenne d'investissement (BEI) pour avoir approuvé l'exclusion d'une entreprise italienne d'un marché public pour la construction d'un pont sur la rivière Save, en Bosnie-Herzégovine. Ce marché s'inscrit dans le cadre d'un projet plus vaste de construction d'une autoroute reliant la Croatie à la Bosnie-Herzégovine. Bien que l'entreprise en question ait soumis l'offre la plus avantageuse, elle a été exclue par le promoteur local, qui a jugé qu'elle ne répondait pas aux spécifications de l'appel d'offres.

**[Communiqué de presse]** La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, a critiqué **la Banque européenne d'investissement (BEI)** pour avoir approuvé l'exclusion d'une entreprise italienne d'un marché public pour la construction d'un pont en Bosnie-Herzégovine. La BEI, qui finance ce projet, a fondé sa décision sur une erreur de droit, allant même jusqu'à ignorer les résultats de sa propre instance d'examen de plaintes qui avait conclu que l'exclusion de la société était illégale.

L'entreprise a saisi l'instance d'examen des plaintes de la BEI, laquelle s'est rangée aux arguments de l'entreprise et a recommandé à la BEI de retirer son soutien au projet. Cependant, la direction de la BEI n'a pas tenu compte des conclusions de son organe de recours. La Médiatrice a constaté que la décision de la direction de la BEI était fondée sur une interprétation incorrecte des documents de l'appel d'offres. Elle a critiqué la Banque pour cette mauvaise administration et a averti que cette affaire risquait de remettre en question l'engagement de l'UE à renforcer l'État de droit en Bosnie-Herzégovine.

Dans une autre affaire, une société italienne a obtenu une subvention de 4 millions d'euros de l'Agence exécutive pour la compétitivité et l'innovation (EACI) pour transporter de la céramique de l'Italie vers l'Espagne par d'autres moyens, plus respectueux de



l'environnement, que le transport routier. Cependant, en raison de la crise économique mondiale et de la chute brutale du marché de l'immobilier en Espagne, la demande de matériaux céramiques en provenance d'Italie a fortement diminué. La société a demandé la suspension du projet, qui a été acceptée par l'EACI. Toutefois, l'entreprise ayant tardé à présenter sa demande de paiement final, l'Agence a d'abord refusé de la régler. Suite à l'intervention de la Médiatrice, dont les conclusions soulignaient les répercussions particulièrement graves de la crise économique sur le projet du plaignant, l'Agence a finalement versé 2 millions d'euros à la société .

Au cours de l'année, la Médiatrice a également contribué à régler un litige entre une organisation caritative britannique et l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture » (EACEA). L'organisation de charité a mis en œuvre un projet cofinancé par l'EACEA, dans le cadre du programme «Jeunesse en action». L'Agence a refusé d'approuver le rapport final de l'organisation sur ce projet, arguant que les résultats ne correspondaient pas au projet initial, et a ensuite procédé au recouvrement des paiements de préfinancement pour un total de près de 74 000 euros. L'organisation caritative s'est plainte auprès de la Médiatrice du caractère illégal et injuste d'un tel recouvrement par l'EACEA. La Médiatrice a conclu que le recouvrement était effectivement illégal, au motif que l'Agence avait dépassé les délais impartis pour rejeter le projet. L'Agence a finalement accepté les propositions de la Médiatrice et s'est engagée à verser à la plaignante un montant d'environ 50 000 euros, ainsi que des intérêts pour retard de paiement.

La Médiatrice consulte régulièrement les milieux économiques à propos des difficultés rencontrées par les entreprises dans leurs négociations avec les institutions de l'UE. L'une de ces consultations, intitulée «Beyond the crisis? Business in Europe» (Au-delà de la crise? Les affaires en Europe), portait sur les actions menées à l'échelle de l'UE pour aider les petites, moyennes et grandes entreprises. La manifestation, qui s'est déroulée en février, au Parlement à Bruxelles, a rassemblé des experts de haut niveau, attirant au total une centaine de participants. Ces derniers ont reçu la brochure *La Médiatrice européenne à l'écoute des entreprises* , qui présente de manière concise une sélection d'affaires importantes traitées par le bureau du Médiateur avec des résultats positifs.

L'événement de la Médiatrice européenne «Beyond the crisis? Business in Europe» en 2014.  
<http://europa.eu/!FW83Cn>

## 2.8 Politique de l'Union en matière de concurrence

En 2014, la Médiatrice a également traité des plaintes d'entreprises et d'autres personnes morales concernant des enquêtes antitrust et d'autres affaires relevant de la politique de la Commission en matière de concurrence.

La société allemande Infineon a déposé une telle plainte. La Commission enquêtait sur cette société dans le cadre des investigations sur le cartel des «puces pour cartes», qui concernaient également les sociétés Philips , Samsung et Renesas , et leur a finalement infligé une amende en raison de leur appartenance à ce cartel. La Commission possédait une



copie électronique d'un courriel interne d'un concurrent, qui, selon elle, constituait une preuve fondamentale dans l'affaire Infineon. L'entreprise a émis le souhait de se voir communiquer ce document, car elle doutait de son authenticité. La Commission n'a divulgué le courriel qu'un peu plus d'un mois avant de condamner le cartel à une amende, alors qu'elle avait ce courriel depuis six mois. Infineon s'est plaint à la Médiatrice que ce retard ne lui laissait qu'une semaine pour effectuer l'analyse complexe nécessaire pour se prononcer sur l'authenticité du courriel. Les explications de la Commission à propos de ce retard n'ont pas convaincu la Médiatrice, qui a critiqué le comportement de la Commission .

Infineon's access to rival's email in smart card chips #cartel probe: @EUombudsman criticises @EU\_Commission delay <http://t.co/CREWyfNPiN>

— A&O Antitrust Group (@AllenOveryComp) November 19, 2014

Accès d'Infineon au courriel de son concurrent dans l'enquête sur le cartel des puces pour cartes: la Médiatrice européenne critique le retard de la Commission européenne.

## **Chapitre 3 - Combien de plaintes?**

## **Chapitre 4 - Contre qui?**

## **Chapitre 5 - À quel sujet?**

## **Chapitre 6 - Résultats obtenus**



## Chapitre 7 - Modalités d'examen des affaires

Tant le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) que la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne prévoient le droit de saisir la Médiateur européenne. Le TFUE habilite la Médiateur à recevoir des plaintes émanant de tout citoyen de l'Union ou de toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège dans un État membre de l'Union.

La Médiateur veille à ce que cette procédure de saisine sans frais soit aussi équitable, transparente et simple que possible. Les plaignants peuvent soumettre leur plainte à la Médiateur par tout moyen écrit de leur choix, y compris au moyen d'un formulaire sécurisé accessible sur son site web. La Médiateur s'efforce de leur adresser rapidement une première réponse, en les informant dans un délai de quatre semaines de la suite qu'elle compte donner à leurs réclamations.

La Médiateur consacre un examen distinct à chaque plainte, y compris celles qu'il lui faut rejeter au motif qu'elles ne relèvent pas de son mandat. Dans ce dernier cas, les plaignants reçoivent une réponse individualisée, incluant généralement des recommandations concernant les autres organes susceptibles de leur fournir une assistance. La Médiateur peut également décider de communiquer la plainte à ces organes.

Les plaintes relevant du mandat de la Médiateur sont d'abord examinées par son service juridique spécialisé. Chaque plaignant se voit assigner un gestionnaire de dossier, qui sera son interlocuteur.

Si une nouvelle plainte ne remplit pas les critères de recevabilité, ou si les motifs de dépôt d'une plainte par ailleurs recevable ne sont pas suffisants, la Médiateur justifie sa décision et propose des conseils chaque fois que cela s'avère possible et approprié.

Lorsqu'elle décide d'ouvrir une enquête, la Médiateur évalue attentivement les griefs du plaignant pour déterminer dans quelle mesure une réponse pourrait y être apportée par une procédure simplifiée, telle qu'une enquête téléphonique. Elle peut également décider de procéder à une inspection pour examiner brièvement les dossiers et se prononcer rapidement sur la recevabilité de l'affaire.

Une enquête complète est nécessaire lorsque la plainte est complexe ou lorsqu'elle nécessite manifestement l'intervention de différents services spécialisés au sein de l'institution concernée.



La Médiatrice dispose de plusieurs options si elle se prononce en faveur du plaignant. Elle peut proposer une solution à l'amiable en vue de satisfaire à la demande de ce dernier ou suggérer d'établir un projet de recommandation par lequel elle demande à l'institution de corriger le problème de mauvaise administration. S'il s'avère impossible de dégager une solution, la Médiatrice peut décider de formuler des commentaires critiques. Elle a également la faculté d'ouvrir des enquêtes de sa propre initiative. Grâce à cette prérogative, elle peut enquêter sur des problèmes apparemment systémiques au sein des institutions de l'Union. Elle peut également faire usage de ce pouvoir pour examiner des cas éventuels de mauvaise administration que des personnes extérieures à l'Union européenne lui ont signalés. Chaque année, la Médiatrice européenne reçoit des milliers de plaintes émanant de citoyens, d'ONG, d'entreprises et d'autres organisations. Les services de la Médiatrice veillent à ce que chaque plainte soit prise en considération rapidement, avec diligence et dans le souci du service.

## **Chapitre 8 - Suites données aux propositions du Médiateur**

Chaque année, le Médiateur publie un récapitulatif exhaustif des réponses que les institutions de l'Union ont apportées aux propositions qu'il formule pour améliorer l'administration de l'UE. Ces propositions prennent la forme de règlements à l'amiable, de projets de recommandation, de remarques complémentaires, de commentaires critiques et de suggestions.

À ce jour, les institutions se sont conformées aux propositions du Médiateur dans 80 % des cas. Dans quatre cas sur cinq, elles ont suivi les recommandations du Médiateur. Le rapport intitulé « Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2013 » confirme cette tendance. Il montre que le taux de conformité peut varier considérablement entre les différentes institutions — de 100 % pour certaines à 25 % dans le pire des cas. La Commission, étant donné sa taille au sein de l'administration de l'UE, représente la plus forte proportion d'enquêtes menées par le Médiateur. En 2013, son taux de conformité a chuté à 73 %, alors qu'il atteignait 84 % en 2012.

Le rapport révèle que les institutions ont accompli de réels progrès dans des domaines allant de l'éthique à l'environnement, en passant par les appels d'offres et la transparence, au profit des citoyens. La Médiatrice est déterminée à veiller, en coopération avec l'ensemble des institutions de l'UE, à ce que le taux de conformité augmente encore davantage.

Le rapport 2014 sera disponible à l'automne 2015.

## **Chapitre 9 - Relations avec les institutions de l'Union**





## 9.1 Parlement européen

La Médiatrice européenne accorde une grande importance aux relations avec le Parlement européen. Au cours de l'année 2014, elle a rencontré individuellement plus de 50 députés européens appartenant à tous les principaux groupes, pour aborder diverses questions d'intérêt mutuel. En outre, elle a rencontré diverses délégations politiques et nationales, telles que celle de la commission des pétitions du Parlement européen. Elle est intervenue auprès de la commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures, de la commission du contrôle budgétaire, de la sous-commission des droits de l'homme et de la commission des pétitions.

## 9.2 Commission des pétitions

La Médiatrice travaille en étroite collaboration avec la commission des pétitions, afin d'aider l'UE à répondre le mieux possible aux préoccupations des citoyens et des résidents. Tandis que la Médiatrice traite les plaintes contre les institutions, les organes et les agences de l'UE, la commission des pétitions traite les pétitions qui concernent les domaines d'activité de l'UE dans l'ensemble de l'Europe. En 2014, la Médiatrice a travaillé avec la nouvelle présidente, la députée européenne Cecilia Wikström, et tous les groupes politiques, afin d'aider l'UE à améliorer la qualité de son service et à devenir plus accessible pour les citoyens et les résidents européens ordinaires.

#Transparency , efficiency, EUinstitutions legitimacy: "The strength of @EUombudsman depends on relationship with @Europarl\_EN @EP\_Petitions "

— Beatriz Becerra (@beatrizbecerrab) December 2, 2014

Transparence, efficacité, légitimité des institutions de l'UE: «La force du Médiateur européen dépend de sa relation avec le Parlement européen et la commission des pétitions».

## 9.3 Commission européenne

La relation du Médiateur avec la Commission européenne est essentielle, étant donné l'importance quantitative de cette dernière au sein de l'administration de l'UE et le fait qu'elle est concernée par le plus grand nombre de plaintes. La Médiatrice a félicité la nouvelle Commission pour ses efforts en vue d'améliorer la transparence de ses travaux, en particulier dans le cadre du lobbying. Le développement des relations est l'une des priorités de la Médiatrice à tous les niveaux de la Commission. Au cours de l'année 2014, elle a rencontré plusieurs directeurs et chefs d'unités de la Commission. Des réunions mensuelles régulières au niveau des directeurs se sont également tenues tout au long de l'année. La Médiatrice est impatiente de rencontrer le nouveau président de la Commission au début de l'année 2015.



## 9.4 Autres institutions et agences de l'Union européenne

Les diverses institutions et agences de l'UE possèdent des cultures institutionnelles et administratives qui peuvent être différentes, et il est important de développer et de maintenir d'étroites relations de travail entre le Médiateur et ces entités. En 2014, la Médiatrice a notamment rencontré le directeur général administratif du Service européen pour l'action extérieure, le Contrôleur européen de la protection des données, le président de la Banque centrale européenne, le directeur de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne et le président de la Banque européenne d'investissement. La Médiatrice met à profit ces réunions pour faire progresser ses objectifs stratégiques d'augmentation de la pertinence, de l'impact et de la visibilité, ainsi que pour garantir que les différentes institutions et agences de l'UE demeurent une référence en termes d'administration publique.

## 9.5 Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées

La Médiatrice coopère également avec des organisations internationales telles que les Nations unies, notamment dans le domaine des droits de l'homme, à travers la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Le cadre de l'Union pour la Convention est entré en vigueur en janvier 2011. La Médiatrice protège, encourage et surveille la mise en œuvre de la Convention au niveau des institutions de l'Union, en coopération avec le Parlement européen, la Commission européenne, l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne et le Forum européen des personnes handicapées. En 2014, le cadre de l'Union s'est réuni une fois et a organisé un rassemblement des organismes de contrôle issus des États membres. Depuis le mois de mars, un fonctionnaire national a été détaché afin de soutenir et de renforcer l'équipe de la Médiatrice sur les questions liées au handicap.

Les institutions de l'UE sont tenues de veiller à ce que leurs services soient accessibles aux personnes handicapées, que ces personnes aient accès aux informations des institutions et à des moyens de communication avec celles-ci, que l'environnement de travail des institutions de l'Union soit ouvert, inclusif et accessible aux personnes handicapées et à ce qu'elles puissent participer de manière effective et totale à la vie politique et publique.

En 2014, la Médiatrice a traité une plainte concernant des allégations d'inaccessibilité du portail internet CV Europass pour les personnes présentant un handicap visuel. Le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle gère le portail et a désormais mis en place un plan d'action afin d'améliorer son accessibilité. La Médiatrice s'est félicitée de cette mesure, et continuera à suivre ce dossier. Elle a envoyé au plaignant une version audio de sa décision, et l'a publiée sur son site web.

Pour s'assurer que les personnes présentant un handicap visuel et les autres puissent accéder aux documents sur son propre site web, la Médiatrice a élaboré un registre public de documents, en 2014. Elle a également mis l'accent sur la communication dans un langage



clair et sur la mise à disposition des décisions dans des versions audio ou imprimées en gros caractères.

## Chapitre 10 - Relations avec les réseaux

Autres institutions et organes vers lesquels la Médiatrice a renvoyé des plaintes ou orienté des plaignants en 2014

La Médiatrice européenne coopère étroitement avec différents réseaux, afin de garantir le traitement rapide et efficace des plaintes des citoyens concernant le droit de l'Union.

De nombreux plaignants s'adressent à la Médiatrice lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Ces difficultés ne relèvent pas du mandat de la Médiatrice et concernent souvent des allégations de violation du droit de l'Union par les États membres. Les médiateurs nationaux ou régionaux du Réseau européen des Médiateurs sont les mieux placés pour traiter ce type d'affaires. La commission des pétitions du Parlement européen est également membre à part entière de ce réseau, qui a notamment pour mission de faciliter le renvoi rapide des plaintes vers un membre compétent du réseau, qu'il s'agisse d'un médiateur national ou régional, d'un organisme similaire ou de la commission des pétitions du Parlement européen.

Le réseau comprend actuellement près de 100 bureaux dans 36 pays d'Europe. Il rassemble les médiateurs nationaux et régionaux et des organes similaires des États membres de l'Union européenne, des pays candidats à l'adhésion à l'Union et d'autres pays de l'Espace économique européen, ainsi que la Médiatrice européenne et la commission des pétitions du Parlement européen.

Ce réseau constitue un mécanisme efficace pour l'échange de bonnes pratiques et d'informations concernant le droit de l'Union. Il fonde son action sur des séminaires, un bulletin d'information semestriel (désormais trimestriel sous forme électronique), ainsi qu'un forum extranet pour la discussion et l'échange de documents.

Les discussions de 2014 ont porté principalement sur le rôle des médiateurs dans les enquêtes faisant suite à des plaintes de personnels militaires; les procédures intentées contre les institutions du Médiateur par les citoyens, dans le cas où ils n'étaient pas satisfaits de la réponse des institutions à leur plainte; et l'enseignement bilingue pour les enfants issus des minorités nationales.

Thanks @EUombudsman for a fantastic Liaison Seminar for the European Network of Ombudsmen. Was great to take part & represent @PHSOmbudsman  
— Alison Moulds (@alison\_moulds) April 29, 2014



Merci à la Médiatrice européenne pour le formidable séminaire des agents de liaison du Réseau européen des Médiateurs. J'ai beaucoup apprécié d'y participer et de représenter le Médiateur du Parlement et des services de santé du Royaume-Uni.

Le réseau a organisé deux séminaires au cours de l'année. En juin, la Médiatrice européenne et le Médiateur des services publics pour le pays de Galles (Royaume-Uni) ont organisé conjointement le neuvième séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs. Il s'est déroulé à Cardiff et a débattu du thème suivant: «Les médiateurs et les commissions des pétitions: les voix des sans-voix.» Les principaux domaines abordés étaient les suivants: la promotion des droits des jeunes, la population vieillissante, les personnes handicapées, et le droit à une prise en charge sociale et sanitaire de qualité. Deux mois plus tôt, la Médiatrice européenne avait organisé le neuvième séminaire des agents de liaison du Réseau européen des Médiateurs, à Strasbourg. Cette rencontre examinait les moyens d'améliorer les services fournis par le bureau du Médiateur européen au réseau, la manière d'augmenter la visibilité, l'impact et la pertinence du réseau, le rôle des médias sociaux dans l'amélioration de la visibilité, et le rôle des médiateurs en tant que gardiens de la transparence et de l'accès à l'information.

Dans certains cas, la Médiatrice peut juger préférable de renvoyer la plainte à la Commission européenne, à Solvit ou à «L'Europe vous conseille». Solvit est un réseau créé par la Commission pour aider les personnes qui se heurtent à des obstacles lorsqu'elles veulent exercer leurs droits au sein du marché intérieur de l'Union. «L'Europe vous conseille» est un autre réseau d'envergure européenne, créé par la Commission en vue de conseiller les citoyens à propos de leur vie, de leur travail et de leurs déplacements dans l'Union. Avant de renvoyer une plainte ou de réorienter le plaignant, les services de la Médiatrice mettent tout en œuvre pour déterminer l'organe le mieux placé pour lui venir en aide.

La publication de la Médiatrice intitulée Des problèmes avec l'UE? Qui peut vous aider? contient des informations complémentaires sur d'autres possibilités de recours.

## **Chapitre 11 - Ressources**

### **11.1 Le budget**

Le budget du Médiateur constitue une section indépendante du budget de l'Union européenne. Il est divisé en trois titres: le titre 1 reprend les traitements, indemnités et autres dépenses de personnel; le titre 2 couvre les bâtiments, le mobilier, les équipements et dépenses diverses de fonctionnement; le titre 3 concerne les dépenses résultant de l'exercice, par l'institution, de ses missions générales. En 2014, les crédits budgétaires s'établissaient à 97857002 euros.

Afin de garantir une gestion efficace des ressources mises à la disposition du Médiateur, un



auditeur interne, M. Robert Galvin, procède à des vérifications régulières des systèmes de contrôle interne de l'institution et des opérations financières effectuées par le bureau du Médiateur. Comme les autres institutions de l'Union, celle du Médiateur fait l'objet d'audits réalisés par la Cour des comptes européenne .

## 11.2 Utilisation des ressources

Le Médiateur adopte chaque année un plan annuel de gestion (PAG), qui définit les mesures concrètes que doit prendre son bureau pour mettre en œuvre les objectifs et les priorités de l'institution. Le PAG de 2014 est le troisième à se fonder sur la stratégie du Médiateur pour le mandat 2009-2014 .

## 11.3 L'équipe derrière la Médiatrice

L'institution se compose d'un personnel multilingue et hautement qualifié. Cela lui permet de traiter les plaintes pour mauvaise administration dans les 24 langues officielles de l'UE et de sensibiliser les citoyens aux activités de la Médiatrice. Le tableau des effectifs du Médiateur européen comportait un total de 67 postes en 2014.

Une liste exhaustive et régulièrement actualisée des membres du personnel, comprenant des informations détaillées sur l'organigramme du bureau du Médiateur et les missions de chaque section, est disponible sur le site web de la Médiatrice ( [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu) ) dans les 24 langues officielles de l'Union.

Allez à la rencontre de l'équipe de la Médiatrice européenne. <http://europa.eu/!KX88xr>

## Comment contacter la Médiatrice européenne

### Par courrier postal

Médiateur européen 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F - 67001  
Strasbourg Cedex

### Par téléphone

+33 (0)3 88 17 23 13

### Par fax

+33 (0)3 88 17 90 62



### **Par courriel**

eo@ombudsman.europa.eu

### **En ligne**

- Site web: [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)
- Twitter: [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)
- Google+: [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)
- LinkedIn: [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
- YouTube: [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)

### **Sur place**

Si vous souhaitez visiter les bureaux de la Médiatrice européenne, à Bruxelles ou à Strasbourg, veuillez nous contacter au préalable.