Médiateur européen

Des problèmes avec l'UE?
Qui peut **vous** aider?



FR

Notre mission est de servir la démocratie en collaborant avec les institutions de l'Union européenne pour créer une administration plus efficace, responsable, transparente et éthique.

© Union européenne, 2015
La reproduction à des fins éducatives et non commerciales est autorisée moyennant l'indication de la source.
Cette brochure est disponible en ligne à l'adresse suivante:
http://www.ombudsman.europa.eu
Toutes les photographies © Union européenne, sauf indication contraire.
Conception graphique et mise en page par Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danemark et EntenEller A/S, Valby, Danemark.
Composé en FrutigerNext et Palatino.
Printed in Luxembourg
Print ISBN 978-92-9212-652-0 . doi:10.2869/5486 . QK-04-14-978-FR-C
PDF ISBN 978-92-9212-628-5 . doi:10.2869/49279 . QK-04-14-978-FR-N

FSC
www.fsc.org
MIXTE
Papier issu de sources responsables
FSC® C103749

Introduction

L'Union européenne (UE) apporte de nombreux avantages aux citoyens, résidents, entreprises et associations établis sur son territoire. Les ressortissants des États membres de l'UE sont également des citoyens de l'Union et jouissent de droits divers et variés en raison de cette citoyenneté européenne. Toutefois, l'exercice de ces droits peut se heurter à certains obstacles.

Vous êtes-vous jamais demandé qui pouvait vous aider? Il est parfois difficile de déterminer la source du problème, entre l'administration de l'UE, les autorités d'un État membre ou une entité privée. Même lorsque vous connaissez le responsable, il n'est pas toujours évident de savoir à qui vous adresser. Dans une Union qui repose sur le principe fondamental de l'état de droit, il est crucial que vous ayez accès à des moyens de recours rapides et efficaces en cas de problème lors de l'exercice de vos droits.

Le Médiateur européen a donc décidé de publier cette brochure dans le but de présenter les différents organismes à qui il convient de vous adresser pour demander des informations, des conseils, ou pour leur transmettre des plaintes. Pour mieux illustrer la façon dont chacun de ces organismes peut vous venir en aide, nous avons inclus dans chaque section des exemples du type d'aide que l'organisme concerné peut apporter.

Un guide interactif complet est également disponible sur le site internet du Médiateur européen. Ce guide vous permettra de déterminer l'organisme le plus approprié que vous pouvez contacter pour formuler une plainte ou demander des informations.

Table des matières

Le Médiateur européen	5
Le Réseau européen des Médiateurs	8
La commission des pétitions du Parlement européen	10
La Commission européenne	11
Le Contrôleur européen de la protection des données	12
SOLVIT	13
Les Centres Européens des Consommateurs	14
Informations et conseils	15

Le Médiateur européen

Que fait le Médiateur européen?

Le Médiateur européen est un organisme indépendant et impartial qui peut demander des comptes à l'administration de l'UE. Il enquête sur des cas de mauvaise administration dans l'action des institutions, organes et organismes de l'UE. Seule la Cour de justice de l'UE, dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles, ne relève pas du mandat du Médiateur. Le Médiateur peut déclarer qu'il y a mauvaise administration lorsqu'une institution ne respecte pas les droits fondamentaux, les règles et principes du droit ou les principes de bonne administration.

Cela couvre les irrégularités administratives, les traitements injustes, les cas de discrimination, les abus de pouvoir, l'absence de réponse, le refus d'information et les retards injustifiés, par exemple. Tout citoyen ou résident de l'UE ainsi que les entreprises, associations et autres organismes ayant leur siège statutaire dans l'UE peuvent adresser une plainte au Médiateur européen. Il n'est pas nécessaire d'être personnellement affecté par le cas de mauvaise administration pour le faire. Veuillez noter que le Médiateur européen traite exclusivement les plaintes concernant l'administration de l'UE et non les plaintes concernant les administrations nationales, régionales ou locales, même lorsque ces plaintes portent sur des questions liées à l'UE.

Que **ne** fait **pas** le Médiateur européen?

Le Médiateur ne peut pas enquêter sur:

- des plaintes contre les autorités nationales, régionales ou locales des États membres de l'UE, même lorsque ces plaintes portent sur des questions liées à l'UE;
- les activités des tribunaux ou des médiateurs nationaux;
- des plaintes contre des sociétés ou des particuliers.

Quand peut-on se plaindre et comment?

La plainte est à transmettre:

• dans les deux ans qui suivent la date à laquelle vous avez eu connaissance des faits concernant votre plainte;
• après avoir contacté préalablement l'institution de l'UE concernée dans le but de régler le différend;
• par écrit, y compris au moyen du formulaire de plainte en ligne disponible sur le site internet du Médiateur européen.

Ce formulaire peut être envoyé électroniquement ou imprimé et envoyé par courrier postal. Des exemplaires imprimés sont également disponibles sur demande au bureau du Médiateur européen. La plainte peut être rédigée dans l'une des 24 langues officielles de l'UE.



Exemples de plaintes

Un citoyen irlandais a demandé à l'Agence européenne des médicaments (EMA) de lui donner accès à des documents contenant les détails de tous les effets indésirables graves suspectés concernant un médicament utilisé pour traiter l'acné. Son fils s'était suicidé après avoir pris ce médicament. L'EMA n'a pas accédé à cette demande, arguant que les règles de l'UE relatives à l'accès aux documents ne s'appliquaient pas aux rapports concernant les effets indésirables graves suspectés des médicaments. Au terme de son enquête sur cette plainte, le Médiateur européen a conclu que les règles de l'UE relatives à l'accès aux documents s'appliquent à tous les documents détenus par l'EMA. En plus de recommander à l'EMA de réexaminer son refus d'accorder l'accès aux rapports sur les effets indésirables, le Médiateur a également conseillé à l'Agence, dans le cadre de sa politique d'information, de fournir des explications complémentaires dans le but de rendre ces données et leur importance plus facilement compréhensibles par le public. L'EMA a accepté la recommandation du Médiateur et a annoncé que les rapports en question seraient publiés. Elle a également adopté une nouvelle politique d'information, proactive, afin de renforcer la transparence en ce qui concerne l'accès aux documents en sa possession.

Une organisation non gouvernementale (ONG) basée à Bruxelles s'est plainte au Médiateur que la Commission européenne n'avait pas traité son dossier et payé, dans le délai de 45 jours prévu dans la convention de subvention, le solde concernant une étude que l'ONG avait réalisée. La plaignante avait transmis le rapport final, les états financiers et les autres documents nécessaires dans les délais prévus. Bien que la Commission ait accusé réception du rapport, elle n'a pas payé le solde. En réponse au premier des rappels adressés par la plaignante, elle a justifié ce retard par les vacances et un manque d'effectifs. Le Médiateur a contacté la Commission, qui a réagi immédiatement en contactant la plaignante et en reprenant les discussions. Elle lui a également présenté ses excuses pour le retard et a promis de calculer le solde et de le payer dès que la plaignante aurait fait parvenir ses observations.

Un ressortissant bulgare a critiqué le fait que le formulaire d'enregistrement en ligne sur le site internet EU Bookshop (http://bookshop.europa.eu) ne pouvait être complété qu'avec l'alphabet latin. Selon lui, il devrait être possible d'utiliser également les alphabets cyrillique et grec. Le Médiateur européen a ouvert une enquête à ce sujet. L'Office des publications, responsable du site internet, lui a répondu en promettant d'autoriser l'utilisation des caractères des alphabets cyrillique et grec pour l'enregistrement en ligne sur le site EU Bookshop.



Pour plus d'informations, consulter
http://www.ombudsman.europa.eu

Le Réseau européen des Médiateurs

Les médiateurs nationaux et régionaux de l'UE jouent un rôle de premier plan pour veiller à ce que les citoyens et résidents puissent exercer les droits qui leur sont garantis par la législation de l'UE. Les médiateurs traitent les plaintes contre les pouvoirs publics nationaux, régionaux ou locaux des États membres. Avec le Médiateur européen et la commission des pétitions du Parlement européen, ils forment le Réseau européen des Médiateurs. Le Réseau inclut les médiateurs nationaux et régionaux et organismes similaires des États membres de l'UE, des pays candidats à l'adhésion à l'UE et de certains autres pays d'Europe.

Les cas précis justifiant une intervention d'un médiateur varient au sein du Réseau, mais ils incluent en général les violations de droits, dont les droits de l'homme et les droits fondamentaux, les autres comportements illicites, dont le non-respect des principes généraux du droit, et le non-respect des principes de bonne administration. Une déclaration du Réseau européen des Médiateurs, qui précise les services que ses membres offrent aux personnes qui leur adressent des plaintes portant sur des questions qui relèvent du champ d'application du droit de l'UE, est disponible sur le site internet du Médiateur européen, où vous pourrez également trouver des informations sur la procédure à suivre pour déposer une plainte auprès d'un médiateur du Réseau.



Exemples de plaintes

Un citoyen tchèque vivant en Irlande et percevant des allocations de chômage a été autorisé à se rendre en République tchèque pour y suivre une formation. Là, il a passé des examens le jour où il était censé rentrer en Irlande. En raison de son retour retardé, le ministère irlandais de la Protection sociale a décidé qu'il n'était pas éligible pour percevoir des allocations de chômage, voire une indemnité de chômage. Après une intervention du Médiateur irlandais, qui a attiré l'attention sur les règles pertinentes de l'UE, le ministère est revenu sur sa décision et a versé à la personne concernée des arriérés d'allocations de chômage pour la période en cause et jusqu'à l'expiration de ses droits. Le ministère a également promis de réexaminer le droit de la personne concernée à percevoir une indemnité de chômage.

Le Médiateur grec a reçu des plaintes portant sur des cas de discrimination vis-à-vis des femmes dans les concours d'admission aux écoles militaires. Parmi leurs allégations, les plaignantes ont mentionné l'établissement d'un seuil de résultats commun aux hommes et aux femmes en ce qui concerne les épreuves physiques. Elles ont également cité la hausse disproportionnée de la taille minimale des candidats: + 5 cm pour les hommes et + 10 cm pour les femmes. Le Médiateur a constaté que ces deux conditions constituaient une discrimination indirecte envers les femmes et étaient contraires au droit de l'UE ainsi qu'au droit national. Il a demandé aux autorités grecques d'éliminer cette discrimination. Ces dernières ont accepté de reconsidérer la question en tenant compte des conclusions du Médiateur, une fois les épreuves préliminaires terminées.

Pour plus d'informations, consulter
http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/enointroduction.faces

La commission des pétitions du Parlement européen

Par l'intermédiaire de sa commission des pétitions, le Parlement européen examine des pétitions qui portent sur des questions relevant du domaine d'activité de l'UE. Les thèmes concernés sont très variés, allant de l'environnement à la discrimination jusqu'aux retards. Sur la base de ces pétitions, le Parlement peut attirer l'attention sur les violations des droits des citoyens européens par un État membre, une autorité locale ou toute autre institution publique.

Exemples de pétitions

Des pétitionnaires s'étaient plaints à la commission des pétitions du Parlement que le délai de délivrance des titres de séjour par les autorités du Royaume-Uni était excessivement long et que leurs documents de voyage ne leur étaient pas restitués pendant toute la durée de la procédure. La commission des pétitions a demandé à la Commission européenne d'enquêter à ce sujet. Cette dernière a conclu que les autorités du Royaume-Uni ne respectaient effectivement pas la réglementation de l'UE, en ce sens qu'elles ne délivraient pas les titres de séjour dans les six mois suivant la demande. Le Royaume-Uni a reconnu la gravité de la situation et, pour y remédier, a augmenté de façon considérable le nombre de ses fonctionnaires chargés de traiter les demandes et a également amélioré leur formation ainsi que les procédures. En outre, les autorités ont mis en place une adresse électronique où les demandeurs souhaitant partir en voyage peuvent demander la restitution de leur passeport dans les dix jours ouvrables.

La commission des pétitions du Parlement avait reçu plusieurs pétitions selon lesquelles une route prévue par les autorités polonaises dans la vallée de la Rospuda traverserait des zones sensibles sur le plan environnemental et empiéterait gravement sur d'autres zones protégées par la législation de l'UE. Une enquête a confirmé ces allégations et a également permis de constater que les autorités polonaises n'avaient pas démontré qu'elles avaient dûment examiné d'autres tracés que celui prévu. La commission des pétitions a donc élaboré un rapport dans lequel elle appelait à modifier le tracé. Sur cette base et sur celle de ses propres constatations, la Commission européenne a demandé à la Cour de justice de l'UE de suspendre le projet pendant qu'elle examinerait sa légalité. Grâce aux interventions de la commission des pétitions et de la Commission européenne, associées à la pression juridique nationale, les autorités polonaises ont décidé de ne pas construire la route à travers la vallée de la Rospuda.

Pour plus d'informations, consulter
http://www.europarl.europa.eu/committees/fr/peti/home.html

La Commission européenne

La Commission européenne veille à l'application correcte du droit de l'UE par les États membres, jouant ainsi le rôle de «gardienne des traités». Vous pouvez adresser une plainte à la Commission si vous estimez qu'un État membre ne respecte pas le droit de l'UE.

Exemples de plaintes

Un voyageur allemand a dû réorganiser lui-même son voyage de Madagascar jusqu'en Allemagne, via Paris, parce que son vol de correspondance avait été annulé en raison d'une grève. Il s'est plaint à la Commission de ne pas avoir été aidé ou indemnisé par la compagnie aérienne et par l'autorité française de contrôle compétente, avec laquelle il ne pouvait communiquer en raison de problèmes linguistiques.
La Commission a donné suite à sa plainte en veillant à ce que l'autorité française de contrôle prenne les mesures nécessaires. La compagnie aérienne a fini par indemniser le plaignant. La Commission a annoncé qu'elle aiderait les autorités de contrôle nationales à réduire les obstacles linguistiques auxquels les voyageurs européens sont confrontés.

Un citoyen italien actif dans le domaine de la protection de l'environnement estimait que la décision de la Commission de clore une procédure d'infraction menée contre l'Italie concernant une décharge à Malagrotta, près de Rome, avait été prise à tort. Selon lui, il existait certaines irrégularités dans le plan d'aménagement du site concerné. À la lumière des informations substantielles qui lui ont été fournies par le plaignant, la Commission a jugé que la décharge n'avait effectivement pas été mise en conformité avec la réglementation de l'UE. La Commission a rouvert la procédure d'infraction afin de veiller à ce que le droit de l'UE soit intégralement et correctement appliqué.

Pour plus d'informations, consulter
http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_fr.htm

Le Contrôleur européen de la protection des données

Le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) est une autorité de contrôle indépendante dont l'objectif est de protéger les données à caractère personnel et la vie privée, et de promouvoir les bonnes pratiques dans les institutions et organes de l'UE. À cet effet, il remplit les tâches suivantes: contrôler les traitements de données à caractère personnel effectués par l'administration de l'UE, donner des conseils sur les politiques et les textes législatifs qui touchent à la vie privée et coopérer avec les autorités de même nature au niveau de l'UE, dans les États membres et au-delà. Le CEPD reçoit des plaintes de fonctionnaires des institutions de l'UE et de toute autre personne qui estime que les données à caractère personnel la concernant n'ont pas été traitées correctement par une institution ou un organe de l'UE. Si une plainte est recevable, le CEPD mène en général une enquête. Ses conclusions sont communiquées au plaignant et les mesures qui s'imposent sont adoptées.

Exemple de plainte

Le CEPD a reçu une plainte anonyme selon laquelle les données à caractère personnel, concernant les candidats ayant réussi les tests de présélection dans le cadre des concours visant à recruter des fonctionnaires européens, sont traitées par un contractant externe situé dans un pays non membre de l'UE. Le CEPD a ouvert une enquête de sa propre initiative et a conclu qu'en fait, bien que l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) ait conclu un marché avec une société externe enregistrée au Royaume-Uni, les opérations de traitement des données proprement dites étaient réalisées aux États-Unis. Le CEPD a demandé à EPSO de vérifier que les conditions applicables établies dans la réglementation de l'UE relative à la protection des données étaient bien respectées et de modifier le contrat afin de prévoir des garanties supplémentaires pour les personnes concernées.

Pour plus d'informations, consulter
http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/lang/fr/Supervision/Complaints

SOLVIT

SOLVIT traite les litiges transfrontaliers opposant des citoyens ou des entreprises à des pouvoirs publics nationaux. Il s'agit d'un réseau en ligne coordonné par la Commission européenne. Par l'intermédiaire des centres nationaux SOLVIT, les États membres de l'UE ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège collaborent pour régler, dans les dix semaines, les problèmes résultant d'une application incorrecte du droit du marché intérieur par les pouvoirs publics nationaux.

Exemples de plaintes

Un citoyen français suivant des études de pilote dans une école d'aviation belge ne pouvait pas s'enregistrer en tant qu'étudiant auprès des autorités locales belges. Ce problème était dû au fait que l'école en question était un établissement privé non reconnu par la Communauté française de Belgique. Toutefois, le ministère belge des Transports homologuait les certificats décernés par cette école. Conformément au droit de l'UE, toute personne inscrite dans l'école en question devrait dès lors bénéficier du statut d'étudiant. Grâce à l'intervention de SOLVIT, les pouvoirs locaux ont accepté de reconsidérer le dossier du citoyen français et l'ont inscrit en tant qu'étudiant.

Au Danemark, il est possible de recevoir une subvention publique de 20 000 couronnes danoises pour le remplacement d'un ancien système de chauffage à combustible par un système de pompe à chaleur. Toutefois, des clients danois d'une société suédoise — qui installe au Danemark des pompes pour système de chauffage domestique — n'ont pas pu bénéficier de cette subvention étant donné que les autorités danoises exigeaient que l'entreprise dispose d'un numéro d'enregistrement danois. Or, seules les sociétés établies au Danemark peuvent obtenir un tel numéro d'enregistrement. Après l'intervention de SOLVIT, les autorités danoises ont annoncé que ce numéro n'était plus nécessaire pour bénéficier de la subvention.

Pour plus d'informations, consulter
http://ec.europa.eu/solvit

Les Centres Européens des Consommateurs

Les Centres Européens des Consommateurs (CEC), qui ont été ouverts dans chacun des 28 États membres de l'UE ainsi qu'en Islande et en Norvège, offrent aux consommateurs une assistance et des conseils juridiques et pratiques concernant des achats et services transfrontaliers dans le marché intérieur. Un CEC peut contacter en votre nom une société dans chacun de ces 30 pays autre que le vôtre, vous orienter vers un système de règlement des litiges ou vous proposer d'autres solutions.

Exemples de plaintes

Un consommateur tchèque avait acheté une motocyclette neuve en Allemagne. Bien qu'il ait clairement indiqué qu'il comptait exporter cette motocyclette en République tchèque, le prix comprenait à tort la taxe sur la valeur ajoutée, laquelle doit être payée dans le pays dans lequel le véhicule est immatriculé. Le consommateur a payé la TVA à deux reprises: une fois en Allemagne et une autre fois en République tchèque. Il n'est pas parvenu à régler cette question avec le vendeur ni avec l'administration fiscale allemande compétente pour les dossiers concernant des contribuables non résidents. À l'initiative du CEC tchèque, le CEC allemand est intervenu et le vendeur a remboursé au consommateur la TVA perçue injustement.

Une citoyenne lituanienne avait réservé un hôtel en Belgique. À son arrivée, l'hôtel lui a demandé une caution de 150 EUR pour couvrir les éventuels frais supplémentaires, tels que l'utilisation de l'internet. La cliente a présenté sa carte de crédit comme garantie. L'hôtel a débité le montant de la caution sur sa carte de crédit, bien que la cliente n'ait utilisé aucun service supplémentaire. Elle a écrit à l'hôtel pour demander une explication et, celui-ci ne répondant pas, elle lui a téléphoné. L'hôtel a alors promis qu'il allait régler le problème. Comme l'hôtel ne l'a pas rappelée, la cliente s'est adressée au CEC lituanien. Grâce à l'intervention du CEC lituanien et du CEC belge, la cliente a pu récupérer sa caution.

ECC-Net

Pour plus d'informations, consulter
http://ec.europa.eu/consumers/ecc

Informations et conseils

Si vous souhaitez simplement obtenir des informations ou des conseils concernant vos droits en tant que citoyen, résident, entreprise ou organisation de l'UE, les services suivants sont un bon point de départ.

L'Europe est à vous

Le site **L'Europe est à vous** présente des informations claires et des conseils pratiques sur vos droits lorsque vous séjournez, travaillez, voyagez ou exercez une activité dans un pays de l'UE autre que le vôtre.

Ce site vous permet également d'accéder facilement à des services d'assistance personnalisés si vous avez besoin d'une aide supplémentaire pour comprendre ou faire valoir les droits qui vous sont garantis par l'UE.

Europe Direct

Pour toute question concernant l'UE, vous pouvez contacter **Europe Direct** au numéro de téléphone gratuit 00 800 6 7 8 9 10 11 n'importe où dans l'UE.

Vous pouvez également vous rendre dans un centre d'information **Europe Direct** ou envoyer un courrier électronique.

Pour plus d'informations, consulter **http://europa.eu/youreurope**

Pour plus d'informations, consulter **http://europa.eu/europedirect**



Pour obtenir une version de cette publication en gros caractères, veuillez contacter le bureau du Médiateur européen. Nous pouvons également fournir une version audio sur demande.

QK-04-14-978-FR-N



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

T. +33 (0)3 88 17 23 13
F. +33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

http://www.ombudsman.europa.eu

Office des publications