



La mission du Médiateur Le Médiateur européen tente de trouver une issue équitable aux plaintes déposées contre les institutions de l'Union européenne, il encourage la transparence et défend au sein de l'administration une culture du service. Il cherche à instaurer une relation de confiance par le dialogue entre les citoyens et l'Union européenne et à encourager les institutions de l'Union à respecter les normes de conduite les plus élevées.



Médiateur
européen

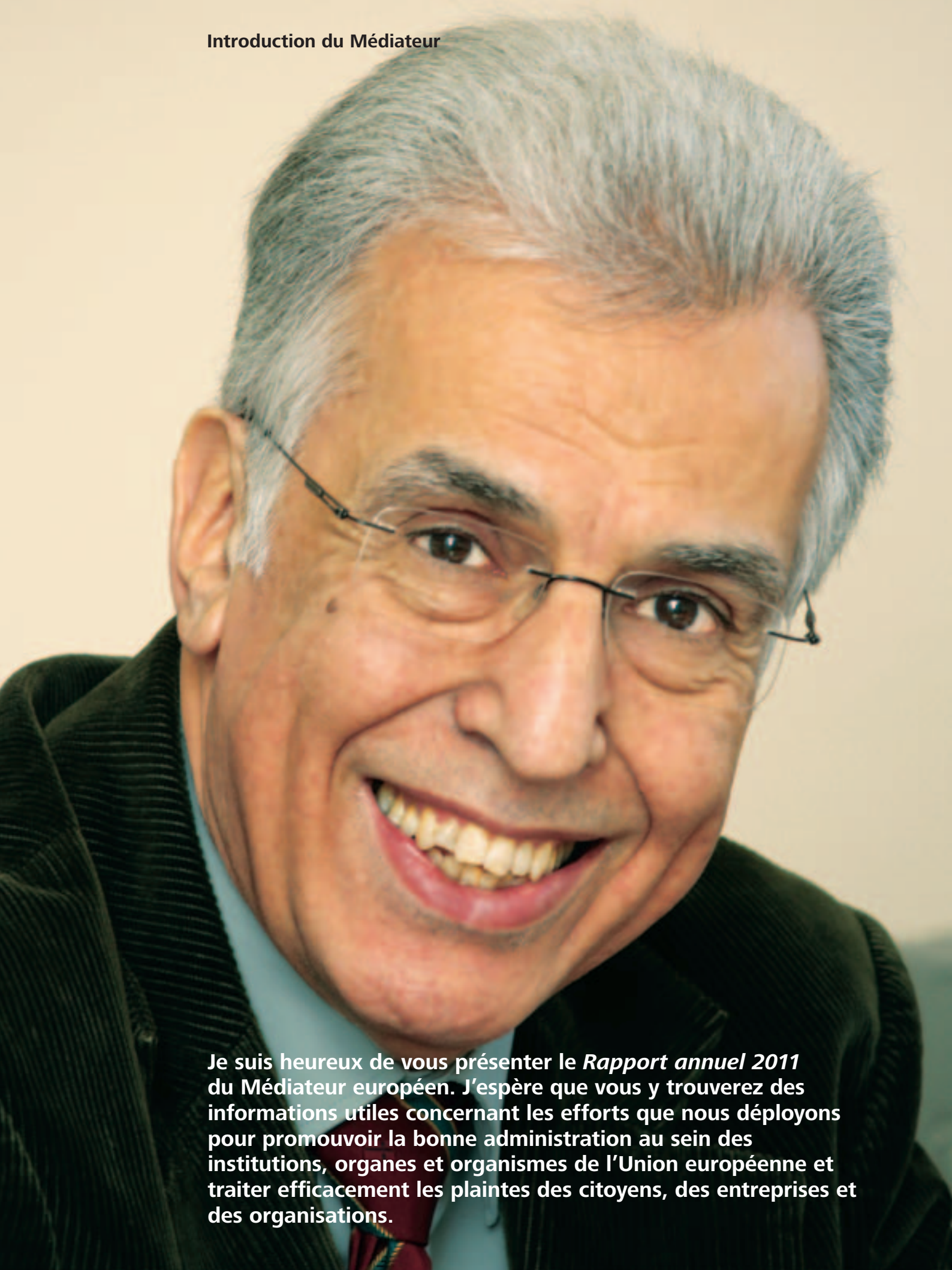
**Rapport annuel
2011**



Table des matières

Introduction du Médiateur	4
1 Plaintes et enquêtes	13
1.1 Le mandat du Médiateur et les procédures à sa disposition	14
1.2 Vue d'ensemble des plaintes examinées en 2011	21
1.3 Analyse des enquêtes ouvertes	27
1.4 Résultats des enquêtes du Médiateur	30
1.5 Affaires de référence servant d'exemples de bonnes pratiques	37
1.6 Analyse thématique des enquêtes clôturées	40
1.7 Renvois et conseils	60
2 Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs	63
2.1 Relations avec les institutions, organes et organismes de l'UE	64
2.2 Relations avec les autres médiateurs et organismes similaires	67
2.3 Relations avec d'autres acteurs	71
3 Ressources humaines et financières	77
3.1 Personnel	78
3.2 Budget	80
3.3 Utilisation des ressources	81
Comment contacter le Médiateur européen	82

Introduction du Médiateur



Je suis heureux de vous présenter le *Rapport annuel 2011* du Médiateur européen. J'espère que vous y trouverez des informations utiles concernant les efforts que nous déployons pour promouvoir la bonne administration au sein des institutions, organes et organismes de l'Union européenne et traiter efficacement les plaintes des citoyens, des entreprises et des organisations.



Notre rapport s'ouvre sur la présente synthèse, dans laquelle j'attire l'attention sur les événements marquants de 2011 pour l'institution. Le chapitre 1 donne une vue d'ensemble complète du travail du Médiateur concernant le traitement des plaintes et la conduite de ses enquêtes, y compris le mandat et les procédures dont il dispose. Le chapitre 2 porte sur les relations du Médiateur avec les autres institutions, organes et organismes de l'Union européenne¹, avec la communauté des médiateurs nationaux, régionaux et locaux en Europe, ainsi qu'avec d'autres acteurs importants. Pour terminer, le chapitre 3 contient des informations détaillées sur le personnel et le budget mis à la disposition du Médiateur.

Plus de 22 000 personnes ont été aidées de manière directe en 2011

L'un des objectifs ultimes de la stratégie du Médiateur européen pour le mandat 2009-2014² consiste à veiller à ce que les citoyens européens jouissent pleinement de leurs droits. L'année 2011 s'est avérée fructueuse à cet égard, puisque le Médiateur est venu en aide à plus de 22 000 personnes de manière directe. Ce chiffre comprend les personnes qui se sont plaintes auprès de l'institution (nous avons traité 2 510 plaintes au cours de l'année en question), celles qui ont reçu une réponse à leur demande d'information (1 284) et celles qui ont obtenu des conseils par le biais du guide interactif proposé sur notre site web (18 274). La baisse du nombre total de plaintes présentées au Médiateur, pour

la troisième année consécutive, est une autre illustration de l'efficacité du guide. Le nombre de plaintes est passé de 3 406 en 2008 à 2 510 en 2011, essentiellement grâce à la baisse du nombre de personnes qui s'adressent au Médiateur pour de mauvaises raisons. De plus en plus de citoyens trouvent en effet désormais d'emblée la voie de recours appropriée à leur cas.

Citoyens aidés par le Médiateur européen en 2011	
Plaintes enregistrées en 2011	2 510
Conseils prodigués par le biais du guide interactif du site web du Médiateur	18 274
Demandes d'information auxquelles ont répondu les services du Médiateur	1 284

Lorsque des personnes s'adressent à nous alors qu'elles auraient dû se plaindre auprès d'un autre organisme, nous nous efforçons de les conseiller ou de renvoyer l'affaire. Dans plus de 65 % des affaires traitées en 2011, le Médiateur a été en mesure de faire respecter les droits du plaignant en ouvrant une enquête sur l'allégation invoquée, en renvoyant l'affaire à un organisme compétent ou en orientant le plaignant vers l'entité la mieux placée pour l'aider. Sur l'ensemble des plaintes traitées, plus de 50 % ont été considérées comme relevant du mandat d'un membre du Réseau européen des Médiateurs³, et un peu plus de la moitié de celles-ci (27 %), comme relevant du mandat du Médiateur européen.

1. Par souci de concision, le présent rapport utilise le terme «institutions» pour se référer à l'ensemble des institutions, organes et organismes de l'UE.

2. Le document de stratégie est disponible en 23 langues sur le site web du Médiateur: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. Le réseau comprend aujourd'hui plus de 90 bureaux dans 32 pays d'Europe. Il rassemble les médiateurs nationaux et régionaux et des organismes similaires des États membres de l'Union européenne, des pays candidats à l'adhésion à l'UE, et de certains autres pays de l'Espace économique européen et/ou de l'espace Schengen, ainsi que le Médiateur européen et la commission des pétitions du Parlement européen.

Introduction du Médiateur

Un Eurobaromètre spécial en 2011 sur les droits des citoyens et l'efficacité de l'administration européenne⁴ a confirmé l'importance que les citoyens accordent à leur droit fondamental d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen. Seul le droit de circuler et de résider librement dans l'Union et le nouveau droit à une bonne administration, établi dans la Charte des droits fondamentaux de l'UE, étaient considérés comme plus importants par les citoyens. Les réponses à l'enquête renforcent le rôle du Médiateur en tant que lien essentiel entre les citoyens européens et l'administration européenne.

Aller vers les citoyens et les autres parties prenantes

La majorité des répondants à l'Eurobaromètre spécial ont déclaré que le Médiateur européen devait informer les citoyens à propos de leurs droits et de la façon de les faire respecter. À cette fin, nous avons organisé, en 2011, notre plus grande manifestation destinée aux parties prenantes à ce jour, intitulée «Le traité de Lisbonne répond-il aux attentes des citoyens?».



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

Nous avons également intensifié notre initiative d'information, de conseil et d'orientation des citoyens en publiant une brochure intitulée *Des problèmes avec l'UE? Qui peut vous aider?* Cette publication, qui contient des informations sur l'éventail complet de mécanismes de résolution des problèmes dont disposent les personnes confrontées à des problèmes dans l'UE, est la publication la plus demandée dans l'histoire de notre institution. Conformément à la volonté du Médiateur de promouvoir l'intégration des personnes handicapées, comme le prévoit l'article 26 de la Charte des droits fondamentaux,



Chaque année, le Médiateur organise une série de manifestations destinées aux citoyens, aux associations, aux ONG, aux entreprises, aux journalistes, aux représentations régionales et nationales et à d'autres personnes intéressées. La principale manifestation organisée en 2011 s'intitulait «Le traité de Lisbonne répond-il aux attentes des citoyens?» et s'est tenue à Bruxelles, le 18 mars 2011. L'orateur principal était le président du Conseil européen, M. Herman Van Rompuy. Le groupe de discussion se composait du Médiateur européen, M. P. Nikiforos Diamandouros, de la vice-présidente de la Commission européenne, M^{me} Viviane Reding, de la vice-présidente du Parlement européen, M^{me} Diana Wallis, et du responsable du Centre de politiques européennes (European Policy Centre), M. Hans Martens. M^{me} Ann Cahill, présidente de l'Association de la presse internationale, a présidé la manifestation, qui a rassemblé plus de deux cents parties prenantes.

4. Pour cet Eurobaromètre spécial, commandé par le Parlement européen et le Médiateur, TNS Opinion & Social a réalisé des entretiens en face à face avec 27 000 citoyens dans les 27 États membres de l'UE entre février et mars 2011. La synthèse de l'Eurobaromètre spécial, préparée par le Médiateur, la version intégrale de l'Eurobaromètre spécial et les fiches d'information pour chaque État membre de l'UE sont disponibles à l'adresse suivante: <http://www.ombudsman.europa.eu/fr/press/statistics.faces>



Le Réseau européen des Médiateurs joue un rôle important dans la volonté d'aider les citoyens européens à faire de leurs droits européens une réalité quotidienne.

Les membres du réseau se sont réunis à Copenhague, les 21 et 22 octobre 2011, dans le cadre du huitième séminaire des médiateurs nationaux, qui avait pour thème «Le droit, la politique et les médiateurs à l'ère de Lisbonne».



cette publication, de même que d'autres, est disponible sur demande, en format audio et en version imprimée en gros caractères.

Afin de mieux faire connaître les initiatives visant à lutter contre la mauvaise administration dans les institutions de l'UE, le Médiateur a commencé, début 2011, à publier des informations sur son site internet à propos des enquêtes qu'il ouvre. Cette nouvelle politique devrait permettre aux citoyens, aux journalistes et aux autres personnes intéressées de suivre plus facilement les enquêtes dès le début. Il est d'une importance capitale que le Médiateur prenne la tête des efforts visant à assurer la transparence du fonctionnement de son institution. L'enquête Eurobaromètre a révélé que 42 % des citoyens européens ne sont pas satisfaits du niveau de transparence de l'administration européenne, contre 9 % à peine qui en sont satisfaits. Sachant cela, j'ai profité de la «Journée internationale du droit de savoir», le 28 septembre, pour inviter l'administration européenne à se montrer plus proactive en matière de transparence. Dans ce contexte, j'ai plaidé en faveur de la création de registres de documents en ligne qui soient utiles et proches des citoyens. En décembre 2011, nous avons adopté une décision visant à créer un registre public de documents afin de faciliter l'exercice par les citoyens de leur droit à l'accès public aux documents détenus par le Médiateur.

Coopération avec les médiateurs

Le droit d'accès aux documents est un droit fondamental, établi dans la charte, à côté du droit de se plaindre auprès du Médiateur et du droit à une bonne administration. Le fait que 85 % des répondants à l'enquête Eurobaromètre déclarent manquer d'information à propos de la charte est par conséquent inquiétant. À côté de mes propres initiatives visant à mieux faire connaître la charte, j'ai annoncé que j'allais encourager les membres du Réseau européen des Médiateurs à disséminer des informations dans les États membres. J'ai eu l'occasion de le faire lors du huitième séminaire national du réseau, qui s'est tenu à Copenhague, en octobre 2011. Les participants au séminaire ont décidé, entre autres décisions importantes, de trouver des moyens, par le biais du réseau, de mieux informer les citoyens, partout en Europe, à propos de leurs droits.

Le séminaire a également accueilli une discussion sur les principes du service public pour les fonctionnaires de l'UE. Ayant préalablement consulté les médiateurs nationaux du réseau afin de prendre connaissance des meilleures pratiques dans les États membres, j'ai préparé un projet reprenant cinq de ces principes, à savoir l'engagement, l'intégrité, l'objectivité, le respect et la transparence. J'ai lancé une consultation publique sur

Introduction du Médiateur

ce projet en février 2011 et, en décembre, j'ai publié une analyse des réponses à la consultation publique. Au cours du premier semestre 2012, je publierai, dans les 23 langues officielles de l'UE, la version finale de ces principes, de même qu'une introduction explicative. Je suis convaincu qu'un énoncé simple et concis des valeurs fondamentales dont doivent tenir compte les fonctionnaires dans l'UE dans leur comportement peut réellement renforcer la confiance des citoyens dans la fonction publique européenne et les institutions de l'UE pour lesquelles elle travaille.

Enfin, en ce qui concerne la coopération avec le réseau en 2011, il est important de mentionner le nombre record d'interrogations (11) présentées au Médiateur européen au cours de l'année concernée. Cette procédure permet à tout membre du réseau de s'adresser à moi pour obtenir de l'aide et des conseils en ce qui concerne les aspects juridiques européens d'une affaire traitée. Le nouvel extranet du réseau améliore considérablement la visibilité de la procédure d'interrogation dans l'intérêt des membres du réseau. Il a en outre été décidé, à Copenhague, que les informations sur ces interrogations seraient mises à la disposition du grand public, sur le site internet du Médiateur européen.

Des procédures mieux adaptées aux besoins des citoyens

Outre le nombre record d'interrogations, le Médiateur européen a ouvert un nombre record d'enquêtes en 2011, à savoir 396. Cette augmentation du nombre d'enquêtes par rapport à 2010 (61 de plus) s'explique en grande partie par le fait que nous avons modifié nos procédures en 2011, en vue de les adapter davantage aux

besoins des citoyens. Nous avons par conséquent introduit un nouveau type d'enquête («l'enquête de clarification»), qui permet au plaignant de préciser sa plainte lorsque le Médiateur est disposé, à première vue, à considérer qu'il n'y a pas lieu de demander son avis à l'institution européenne concernée.

Le Médiateur a également apporté des améliorations à la procédure simplifiée, qui vise à assurer une résolution rapide des plaintes portant sur une absence de réponse à une correspondance. Autrefois, le Médiateur considérait les plaintes portant sur une absence de réponse comme réglées dès lors que l'institution envoyait une réponse. En revoyant cette approche, il a estimé qu'il serait plus pratique pour les citoyens de ne pas les obliger à déposer une nouvelle plainte lorsque le contenu de la réponse de les satisfait pas. Il invite dès lors désormais les plaignants à formuler des observations. Comme expliqué au chapitre 1, les principales implications statistiques de cette nouvelle approche sont que le Médiateur classe désormais moins d'affaires comme réglées par l'institution, tandis qu'il en classe plus en constatant une absence de mauvaise administration ou qu'une enquête supplémentaire n'est pas justifiée. Une autre conséquence est que les enquêtes ont mis un peu plus de temps, en moyenne, pour être clôturées, à savoir dix mois en 2011 contre neuf en 2010. J'estime que les améliorations considérables qui s'offrent aux plaignants justifient cette légère augmentation. La plupart des enquêtes (66 %) ont encore une fois été menées à bien en moins d'un an (le même pourcentage qu'en 2010). Tout cela a été réalisé avec un tableau des effectifs qui comportait un total de 64 postes en 2011 et avec des crédits budgétisés de 9 427 395 EUR.



La dernière amélioration apportée à nos procédures, pour laquelle le Médiateur a opté en 2011, concerne une simplification du traitement des plaintes sortant du cadre du mandat. L'idée est d'informer les plaignants le plus rapidement possible lorsque le Médiateur européen ne peut traiter leur plainte. Le registre du bureau traitera dorénavant ces plaintes. Il expliquera pourquoi le Médiateur ne peut traiter la plainte et, le cas échéant, la renverra à un organe compétent ou indiquera au plaignant vers qui se tourner.

Promouvoir une culture du service dans les institutions

Comme chaque année, la plupart des enquêtes ouvertes par le Médiateur en 2011 visaient la Commission européenne (231 enquêtes, soit 58 % du total). Étant donné que la Commission est la principale institution de l'UE dont les décisions ont un impact direct sur les citoyens, il n'est guère surprenant qu'elle soit la première cible de leurs doléances. Lorsque j'ai rencontré, en février, le collège des commissaires, j'ai présenté des mesures visant à renforcer la coopération avec la Commission dans l'intérêt des citoyens européens. J'ai salué l'évolution culturelle qui touche la Commission depuis quelques années en ce qui concerne la reconnaissance et la rectification des erreurs. J'ai poursuivi en soulignant que la prochaine étape dans le renforcement de la culture du service au sein de la Commission devrait porter sur les indemnisations dans les affaires concernées.

Quarante-deux enquêtes (11 %) en 2011 concernaient l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), 16 (4 %), le Parlement européen, 10 (3 %), le Conseil de l'UE, et 3 (1 %), la Cour de justice de l'Union européenne. En ce qui concerne la Cour de justice, il est important de rappeler que le

Médiateur n'est habilité à ouvrir d'enquête qu'en ce qui concerne ses activités non juridictionnelles.

Trente-cinq autres institutions, organes et organismes de l'UE ont fait l'objet, eux aussi, d'enquêtes ouvertes par le Médiateur (101 enquêtes au total), ce qui fait ressortir la nécessité pour le Médiateur d'instaurer le dialogue avec l'ensemble de l'administration européenne. Globalement, plus de 10 % des plaintes qui amènent le Médiateur à ouvrir une enquête portent à présent sur des agences. En conséquence, en mai 2011, j'ai lancé un programme de visites dans les agences de l'UE. Certaines agences ont réagi de manière exemplaire à l'intervention du Médiateur dans le cadre des plaintes. Il convient dès lors de s'efforcer d'épingler et de diffuser les meilleures pratiques afin d'aider les responsables des agences qui essaient de mettre en place et de maintenir une culture du service. J'ai effectué six visites au total au cours de l'année et, le 1^{er} juin, j'ai rencontré les responsables de l'ensemble des agences de l'UE, ce qui m'a permis d'expliquer cette initiative de manière plus détaillée.

Les principaux types d'allégations de mauvaise administration ayant donné lieu à l'ouverture d'une enquête en 2011 contre les institutions de l'UE concernaient: la légalité (application incorrecte des règles concernant le fond et/ou la procédure) (28 % des enquêtes), des demandes de renseignements (16,2 %), l'équité (13,6 %), l'obligation de motiver les décisions et d'indiquer les voies de recours (8,1 %), les délais raisonnables dans la prise de décisions (7,3 %), les demandes d'accès public aux documents (7,1 %), l'absence de discrimination (6,8 %), la réponse aux lettres dans la langue du citoyen, mentionnant le fonctionnaire compétent (5,8 %) et le devoir de sollicitude (3,5 %).

Introduction du Médiateur

Obtenir des résultats pour les plaignants

Au fil des ans, j'ai toujours insisté sur l'idée qu'une institution caractérisée par une culture du service ne considérerait pas les plaintes comme une menace, mais comme l'occasion de communiquer plus efficacement et, lorsqu'une erreur a été commise, de corriger les choses et de tirer des enseignements pour l'avenir. Notre dernière publication, le *Guide des plaintes auprès du Médiateur européen*, qui a été distribuée au personnel des différentes institutions de l'UE en novembre 2011, exprime cette philosophie de façon plus détaillée. La disposition des cadres et du personnel à coopérer avec le Médiateur en vue de parvenir à une résolution satisfaisante des plaintes est une expression importante de l'attachement au principe de culture du service. Les dix affaires de référence que j'ai épinglées pour cette année sont celles qui illustrent le mieux cette disposition. Indiquées en bleu dans le présent rapport, ce sont des exemples de meilleures pratiques en ce qui concerne la réponse donnée par les institutions de l'UE aux plaintes. Cinq de ces affaires concernent la Commission, tandis que les autres portent respectivement sur le Parlement, l'Office européen de sélection du personnel, l'Agence européenne des médicaments, l'Autorité bancaire européenne et l'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur. Les sujets et domaines abordés comprennent la transparence, l'équité, les droits des personnes handicapées, les marchés publics et les contrats ainsi que la politique linguistique.

Ces affaires sont présentées au point 1.5 du présent rapport. L'analyse thématique qui suit décrit les conclusions de droit et de fait les plus importantes contenues dans les décisions du Médiateur en 2011. À la lumière des efforts que nous avons déployés pour promouvoir l'application de la Charte des droits fondamentaux de l'UE, l'analyse accorde une attention particulière aux affaires qui concernent des droits établis dans la charte. Les principaux thèmes abordés dans l'analyse sont les suivants: (i) ouverture, accès du public et données à caractère personnel; (ii) la Commission en tant que gardienne des traités; (iii) attribution des marchés publics et des subventions; (iv) exécution des contrats; (v) administration et statut des fonctionnaires; (vi) concours et procédures de sélection; (vii) questions institutionnelles, de politique et autres.

Globalement, en 2011, le Médiateur a clos 318 enquêtes (contre 326 en 2010). Huit de ces enquêtes ont été menées par le Médiateur de sa propre initiative et portaient sur des questions allant de la nouvelle politique de l'EPSO dans les concours à des problèmes liés aux délais de paiement de la Commission. Il a conclu à l'existence d'une mauvaise administration dans 47 affaires (contre 40 en 2010) et il est parvenu à obtenir une issue positive pour le plaignant dans 13 de ces affaires (contre sept en 2010) au travers de l'acceptation de ses projets de recommandations. Le Médiateur a formulé des commentaires critiques dans 35 affaires en 2011, soit deux de plus qu'en 2010. En vue d'améliorer la qualité de l'administration, il a adressé 37 remarques complémentaires en 2011. Le Médiateur va continuer à surveiller le suivi donné par les institutions en réponse à ses remarques en publiant une étude annuelle sur son site web. L'étude concernée pour 2011 a été publiée en novembre.

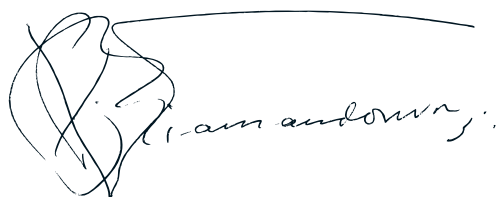


Comme indiqué plus haut, le nombre d'affaires que les institutions ont réglées a chuté en 2011. Globalement, le nombre d'affaires réglées ou ayant fait l'objet d'une solution à l'amiable est passé à 84 (contre 179 en 2010). Dans 128 affaires (contre 57 en 2010), le Médiateur a estimé qu'il n'était pas nécessaire de poursuivre son enquête. Il a constaté une absence de mauvaise administration dans 64 affaires (contre 55 en 2010).

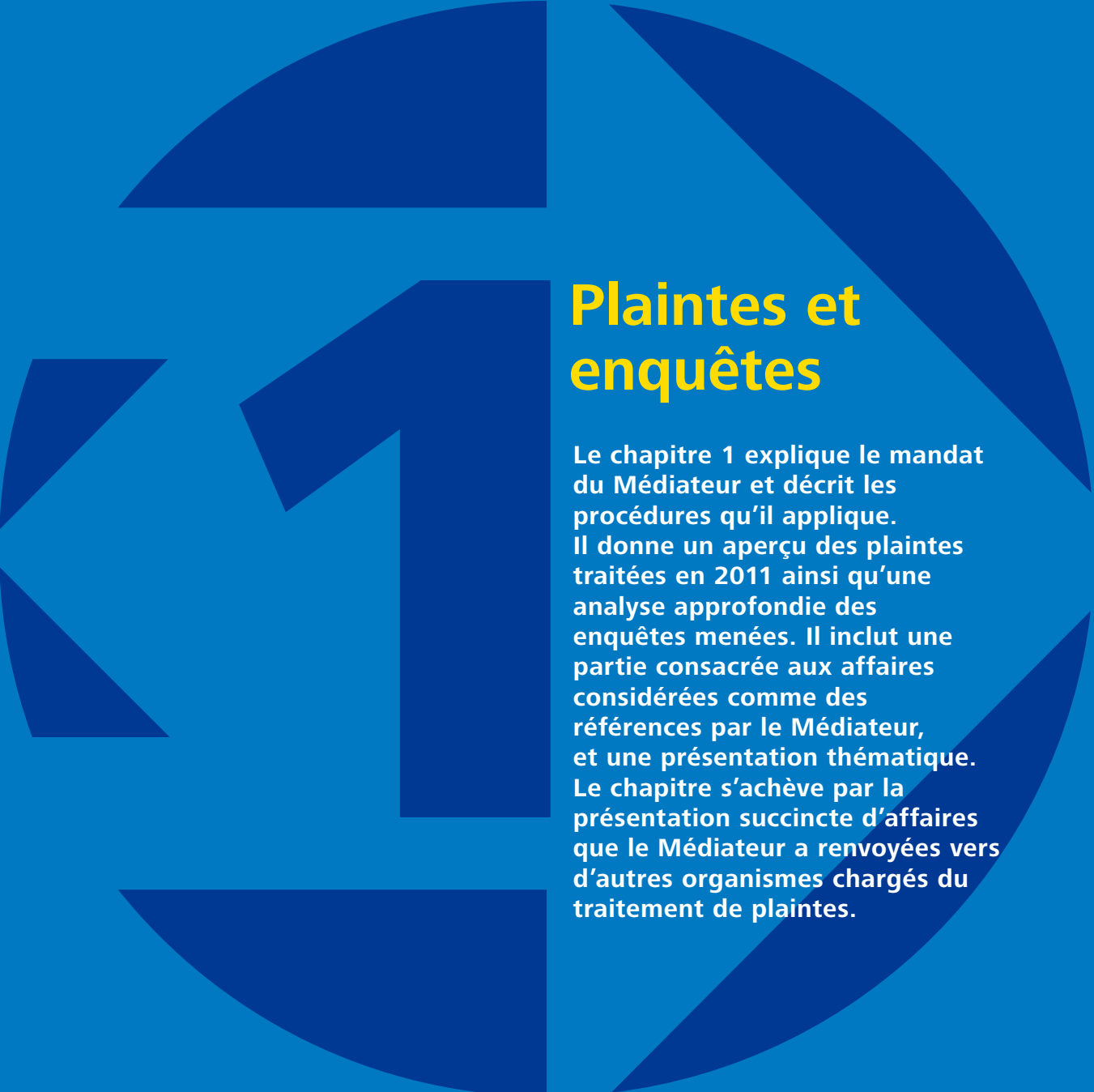
Poursuivre notre travail concernant la stratégie du Médiateur

L'année 2011 nous a permis d'honorer bon nombre des promesses faites dans la stratégie du Médiateur pour le mandat 2009-2014. Il reste cependant beaucoup à faire, et nous aurons encore beaucoup de travail en 2012, puisque nous nous efforçons d'améliorer la qualité de l'administration de l'UE et de veiller à ce que les citoyens de l'UE jouissent pleinement de leurs droits. En ces temps difficiles, nous allons œuvrer en faveur de ces nobles objectifs avec une énergie et une détermination renouvelées.

Strasbourg, le 13 février 2012



P. Nikiforos Diamandouros

A large, stylized number '1' in a dark blue color, centered on a lighter blue background. The '1' is composed of several geometric shapes: a vertical bar, a horizontal top bar, and a diagonal bar that forms the right side of the '1'. The background is a solid light blue.

Plaintes et enquêtes

Le chapitre 1 explique le mandat du Médiateur et décrit les procédures qu'il applique. Il donne un aperçu des plaintes traitées en 2011 ainsi qu'une analyse approfondie des enquêtes menées. Il inclut une partie consacrée aux affaires considérées comme des références par le Médiateur, et une présentation thématique. Le chapitre s'achève par la présentation succincte d'affaires que le Médiateur a renvoyées vers d'autres organismes chargés du traitement de plaintes.

Plaintes et enquêtes

1.1 Le mandat du Médiateur et les procédures à sa disposition

Le rôle du Médiateur européen

Le traité de Maastricht instituait la fonction de Médiateur européen dans le cadre de la citoyenneté de l'Union européenne. L'article 24 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) consacre le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen comme l'un des droits accordés aux citoyens de l'Union européenne. Ce droit figure également dans la Charte des droits fondamentaux de l'UE (article 43). Les cas éventuels de mauvaise administration sont principalement portés à la connaissance du Médiateur par le biais de plaintes, mais il peut également mener des enquêtes de sa propre initiative.

L'activité du Médiateur est régie par l'article 228 TFUE, de même que par le statut du Médiateur¹ et les dispositions d'exécution adoptées par le Médiateur en vertu de l'article 14 du statut². Le statut et les dispositions d'exécution peuvent être consultés sur le site internet du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Une version imprimée des dispositions d'exécution peut également être obtenue auprès du bureau du Médiateur.

Le mandat du Médiateur

L'article 228 TFUE habilite le Médiateur à recevoir des plaintes relatives à des cas de mauvaise administration dans l'action des institutions, organes et organismes de l'Union, à l'exclusion de la Cour de justice de l'Union européenne dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles.

Institutions, organes et organismes de l'Union

Les institutions sont énumérées à l'article 13 du traité sur l'Union européenne (TUE). Il n'existe aucune définition ni liste officielle des organes et organismes de l'Union. Le terme regroupe les organes établis par les traités, tels que le Comité économique et social européen et le Comité des régions, ainsi que des organes institués par un acte législatif, telles que le Centre européen de prévention et de contrôle des maladies et l'Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes. Le traité de Lisbonne a élargi le mandat du Médiateur pour qu'il couvre toute mauvaise administration éventuelle dans le cadre de la politique étrangère et de sécurité commune, y compris la politique de sécurité et de défense commune.

Les plaintes contre les autorités publiques des États membres ne relèvent pas du mandat du Médiateur européen, même si elles concernent des questions couvertes par le droit communautaire. Un grand nombre de ces plaintes relèvent cependant du mandat des médiateurs nationaux et régionaux du Réseau européen des Médiateurs (voir point 1.7 ci-dessous).

1. En juin 2008, le Parlement européen a adopté une décision portant révision du statut du Médiateur et prenant effet le 31 juillet 2008 (décision 2008/587 du Parlement européen du 18 juin 2008, modifiant la décision 94/262 concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur; JO 2008 L 189, p. 25).

2. Le 3 décembre 2008, le Médiateur a modifié ses dispositions d'exécution pour tenir compte des changements apportés en juin 2008 au statut et de l'expérience acquise depuis 2004, date à laquelle ces dispositions avaient été modifiées pour la dernière fois. Les nouvelles dispositions d'exécution sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2009.



Mauvaise administration

Invité par le Parlement européen à définir précisément la mauvaise administration, le Médiateur en a proposé la définition suivante, à laquelle s'est rallié le Parlement dans une résolution à laquelle la Commission a également souscrit:

«Il y a mauvaise administration lorsqu'un organisme public n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe ayant pour lui force obligatoire.»

Le Médiateur a défini la notion de «mauvaise administration» de manière à y inclure le respect de l'état de droit, des principes de bonne administration, et des droits fondamentaux. Il a toujours considéré que la notion de mauvaise administration est vaste et que la bonne administration exige, entre autres, le respect des règles et principes juridiques,

a également invité le Médiateur à appliquer le code de bonne conduite administrative lorsqu'il examine des plaintes ou procède à des enquêtes de sa propre initiative.

Il faut souligner néanmoins que la définition ne limite pas la mauvaise administration aux cas dans lesquels la règle ou le principe non respecté(e) est juridiquement contraignant(e). Les principes de bonne administration vont bien au-delà de la loi, puisqu'ils imposent aux institutions de l'UE non seulement de satisfaire aux obligations juridiques qui leur incombent, mais également de se montrer serviables et de veiller à ce que les citoyens bénéficient d'un traitement correct et équitable, et puissent exercer pleinement leurs droits. Il en résulte que si l'illégalité implique nécessairement un cas de mauvaise administration, la mauvaise administration ne revêt pas automatiquement un caractère illégal.

Il est important de signaler à cet égard que la Charte des droits fondamentaux inscrit le droit à une bonne administration au nombre des droits fondamentaux émanant de la citoyenneté de l'Union (article 41).

y compris les droits fondamentaux. Il est important de signaler à cet égard que la Charte des droits fondamentaux inscrit le droit à une bonne administration au nombre des droits fondamentaux émanant de la citoyenneté de l'Union (article 41).

Les cas de mauvaise administration constatés par le Médiateur n'impliquent pas automatiquement, par conséquent, l'existence d'un comportement illégal susceptible d'être sanctionné par une juridiction³.

Le 6 septembre 2001, le Parlement européen a approuvé un code européen de bonne conduite administrative, que les institutions de l'UE, leurs services administratifs et leurs fonctionnaires doivent respecter dans leurs relations avec le public. Ce code tient compte des principes du droit administratif européen qui figurent dans la jurisprudence communautaire, et s'inspire des législations nationales. Le Parlement

Il existe cependant des limites au concept de mauvaise administration. À titre d'exemple, le Médiateur a toujours considéré que l'activité politique du Parlement européen ne donne pas lieu à des cas éventuels de mauvaise administration. Par conséquent, les plaintes contre des décisions rendues par des commissions parlementaires, et la commission des pétitions notamment, ne relèvent pas de son mandat.

³. Voir, dans ce contexte, les arrêts du Tribunal du 28 octobre 2004 dans les affaires jointes T-219/02 et T-337/02, *Herrera contre Commission*, [2004] ECR-SC I-A-319 et II-1407 point 101, et du 4 octobre 2006 dans l'affaire T-193/04, *Hans-Martin Tillack contre Commission*, [2006] ECR II-3995, point 128.

Plaintes et enquêtes

Recevabilité des plaintes et justification des enquêtes

Pour que le Médiateur puisse ouvrir une enquête sur la base de la plainte dont il a été saisi, celle-ci doit satisfaire à d'autres critères de recevabilité. Aux termes du statut du Médiateur, ces critères sont les suivants:

1. L'auteur et l'objet de la plainte doivent être identifiés (article 2, paragraphe 3);
2. Le Médiateur ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, ni remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle (article 1, paragraphe 3);
3. La plainte doit être introduite dans un délai de deux ans à compter de la date à laquelle les faits qui la justifient sont portés à la connaissance du plaignant (article 2, paragraphe 4);
4. La plainte doit avoir été précédée de démarches administratives appropriées auprès des institutions et organes concernés (article 2, paragraphe 4); et
5. En cas de plaintes ayant trait aux rapports de travail entre les institutions et organes communautaires, d'une part, et leurs fonctionnaires ou autres agents, d'autre part, les possibilités de demandes ou de réclamations administratives internes doivent avoir été épuisées avant que le Médiateur puisse être saisi de la plainte (article 2, paragraphe 8).

L'article 228 TFUE dispose que le Médiateur «procède aux enquêtes qu'il estime justifiées». Pour éviter de faire naître des attentes injustifiées parmi les plaignants et pour optimiser les ressources disponibles, les services du Médiateur étudient soigneusement toutes

les plaintes recevables afin de vérifier si une enquête a des chances raisonnables d'aboutir à un résultat utile.

Dans un cas exceptionnel en 2011 (268/2011/PB), le Médiateur a constaté qu'il n'y avait pas lieu d'ouvrir une enquête en raison du caractère tout à fait particulier des circonstances de la relation du plaignant avec la Commission. Le Médiateur a conclu qu'il n'était pas réaliste de croire qu'il pourrait parvenir à un règlement du problème qui serait conforme aux intérêts du plaignant ou qui pourrait déboucher sur une solution dans l'intérêt public. Il a informé le plaignant qu'en parvenant à cette décision, il avait pris en considération le fait qu'en tant que citoyen de l'Union, le plaignant jouissait du droit fondamental de s'adresser au Médiateur. Le Médiateur regrettait néanmoins d'avoir à conclure que, malgré tous les efforts déployés dans le cadre des nombreuses enquêtes menées sur les plaintes déposées par le plaignant, il ne lui avait pas été possible de parvenir à une conclusion satisfaisante en ce qui concerne les différends entre le plaignant et la Commission.

En 2011, le Médiateur a décidé que lorsqu'il parvient à la conclusion préliminaire selon laquelle il n'est pas justifié de demander à l'institution concernée un avis sur une plainte qui relève de son mandat et qui est recevable, il peut ouvrir une «enquête de clarification» et offrir ainsi au plaignant la possibilité de fournir des informations complémentaires, des précisions, des pièces justificatives ou d'autres argumentations pour étayer son dossier. Lorsque le Médiateur estime que les informations fournies par le plaignant sont toujours insuffisantes ou peu convaincantes, il peut clôturer l'enquête par un constat d'«absence



de mauvaise administration» ou «d'absence de justification d'une enquête supplémentaire», le cas échéant. Lorsque, en revanche, il y a lieu de demander à l'institution concernée de fournir un avis compte tenu des informations ou des précisions apportées par le plaignant, le Médiateur le fera.

Par exemple, le plaignant dans l'affaire **358/2011/ANA** a demandé à la Commission de l'informer au sujet des mesures qu'elle avait prises pour veiller à ce que l'autorité irlandaise chargée de la vérification des comptes examine comme il se doit les audits réalisés auprès de certaines institutions financières irlandaises afin de prévenir les pratiques financières douteuses et les pratiques irrégulières des sociétés. Il s'est ensuite adressé au Médiateur, au motif que la Commission n'avait pas assumé sa fonction de supervision comme il se doit dans le cadre de la vérification des comptes de ces institutions financières. Le Médiateur a estimé que, sur la base des informations fournies par le plaignant, les motifs n'étaient pas suffisants pour demander un avis à la Commission. Il a par conséquent informé le plaignant en conséquence et l'a invité à préciser ses allégations. Après examen de la réponse du plaignant, le Médiateur a conclu qu'il était inutile de demander un avis à la Commission au motif (i) qu'il est apparu que les pouvoirs de surveillance de la Commission dans le domaine du contrôle légal des comptes sont limités et (ii) sur la base des arguments et des éléments de preuve avancés par le plaignant, aucun cas de mauvaise administration n'a pu être établi en ce qui concerne l'exercice par la Commission de ses compétences dans cette affaire.

Compte tenu de cette modification dans la procédure, le pourcentage d'affaires recevables dans lesquelles le Médiateur a conclu que l'ouverture d'une enquête n'était pas justifiée est passé de 40 % en 2010 à 24 % en 2011. Ces affaires «sans justification» se limitaient essentiellement à des affaires qui étaient déjà traitées par un autre organisme ou dans lesquelles le plaignant n'avait pas fourni les preuves documentaires nécessaires pour appuyer sa plainte.

Plaintes et enquêtes d'initiative

L'article 228 TFUE habilite le Médiateur à recevoir les 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. Le Médiateur est également habilité à ouvrir des enquêtes de sa propre initiative. Ce pouvoir lui permet d'enquêter sur un cas éventuel de mauvaise administration porté à son attention par une personne qui n'a pas la faculté de porter plainte. Son approche habituelle consiste à décider au cas par cas s'il y a lieu ou non d'user ainsi de son pouvoir d'enquête d'initiative.⁴ Dans ce cas, il accorde généralement à la personne concernée les mêmes possibilités procédurales durant l'enquête que s'il s'agissait d'une plainte. Le Médiateur a ouvert deux enquêtes d'initiative de ce type en 2011.

Le Médiateur peut également se prévaloir de son pouvoir d'ouvrir une enquête d'initiative pour s'attaquer à un problème apparemment systémique au sein des institutions. Il a agi en ce sens à six occasions en 2011.⁵ L'affaire

Ce pouvoir lui permet d'enquêter sur un cas éventuel de mauvaise administration porté à son attention par une personne qui n'a pas la faculté de porter plainte.

⁴. Encouragé par le Parlement européen, le Médiateur a indiqué son intention d'user de son pouvoir d'ouvrir une enquête d'initiative à chaque fois que la seule raison pouvant l'empêcher d'enquêter sur une plainte pour mauvaise administration introduite contre la Banque européenne d'investissement (BEI) tient au fait que le plaignant n'est ni un citoyen ni un résident de l'Union. Il a adopté un mémorandum d'entente avec la BEI, qui parle de cette initiative.

⁵. L'une des deux enquêtes d'initiative mentionnées plus haut, **OI/4/2011/AN**, concernait également des questions systémiques, à savoir l'omission de la Commission de s'assurer que les sous-traitants perçoivent les sommes qui leur sont dues et que la Commission a versées au contractant principal.

Plaintes et enquêtes

OI/5/2011/BEH concernait les niveaux maximaux admissibles de contamination radioactive des denrées alimentaires dans l'UE avant et après l'accident nucléaire de Fukushima. Elle faisait suite à plusieurs plaintes de citoyens suggérant l'existence d'un manque d'information de la part de la Commission au sujet des modifications apportées aux niveaux maximaux admissibles. Une autre enquête concernait les pratiques liées aux aliments non consommés dans les cantines des institutions. Cette affaire (**OI/14/2011/BEH**) s'adressait à la Commission européenne, au Parlement européen, au Conseil de l'UE, à la Cour de justice de l'UE, à la Cour des comptes européenne, au Comité économique et social européen, à la Banque centrale européenne et au Comité des régions. L'affaire **OI/2/2011/OV** concernait quant à elle la relation entre la méthode pilote européenne de traitement des plaintes pour infraction et la communication de 2002 de la Commission concernant les relations avec le plaignant en matière de plaintes pour infraction. L'affaire **OI/7/2011/EIS** concernait également la Commission et les plaintes pour infraction – cette fois, sa décision d'interrompre sa correspondance avec un plaignant qui avait déposé 57 plaintes pour infraction en l'espace de deux ans. L'affaire **OI/3/2011/KM** était liée à la capacité du Conseil à respecter les délais prévus dans le règlement n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents. Enfin, l'affaire **OI/6/2011/VL** concernant la Commission se basait sur une plainte émanant d'un participant à un jury de sélection concernant la partie de la plainte qui aurait été prescrite dans d'autres circonstances. Toutes ces enquêtes, à l'exception de l'affaire **OI/5/2011/BEH**, étaient en cours fin 2011.

En 2011, le Médiateur a lancé un programme de visites des agences de l'UE dans le but de promouvoir la bonne administration et de partager les meilleures pratiques parmi ces entités de l'UE. Sur la base des premières expériences, il a été décidé que ces visites devaient s'effectuer officiellement sur la base de la compétence du Médiateur pour mener des enquêtes de sa propre initiative. Les garanties procédurales habituelles relatives aux enquêtes s'appliquent dès lors.⁶ À la suite de chaque visite, le Médiateur communique ses observations par écrit à l'agence concernée. Lorsqu'il émet des suggestions spécifiques, il demande en principe à l'agence de l'informer des éventuelles mesures de suivi correspondantes. En fonction de la réponse de l'agence, il décide soit de clôturer l'enquête, soit de prendre des mesures complémentaires, par exemple, en formulant des recommandations formelles. Les enquêtes d'initiative du Médiateur dans ce contexte concernaient six organismes en 2011: l'Agence européenne pour l'environnement (AEE) à Copenhague, l'Observatoire européen des drogues et des toxicomanies (OEDT) et l'Agence européenne pour la sécurité maritime (EMSA), tous deux à Lisbonne, et l'Autorité bancaire européenne (ABE), l'Agence européenne des médicaments (EMA), de même que le Collège européen de police (CEPOL), dont le Médiateur a rencontré les représentants à Londres. Des informations complètes au sujet de ces enquêtes sont disponibles à l'adresse suivante: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

6. Celles-ci comprennent, notamment, le droit de l'agence de demander que le Médiateur traite les informations et les documents relatifs à la visite de manière confidentielle. Voir articles 5.1, 5.2 et 14.2 des dispositions d'exécution du Médiateur.



Procédures à la disposition du Médiateur

Procédures d'enquête simplifiées et écrites

Toutes les plaintes adressées au Médiateur sont enregistrées et font l'objet d'un accusé de réception, en principe dans un délai d'une semaine à compter de leur réception. L'accusé de réception informe le plaignant de la procédure d'examen et mentionne un numéro de référence ainsi que le nom et le numéro de téléphone de la personne chargée du dossier.

La plainte est d'abord analysée afin de déterminer s'il y a lieu d'ouvrir une enquête et le plaignant est informé des résultats de cette analyse, en principe dans un délai d'un mois. S'il est décidé de ne pas ouvrir d'enquête, la raison de cette décision est communiquée au plaignant. Lorsque la plainte ne relève pas du mandat du Médiateur, elle est transférée, dans la mesure du possible, ou le plaignant est dûment conseillé quant à l'organisme compétent auquel il doit s'adresser. Afin d'informer le plus rapidement possible les plaignants lorsqu'il n'est pas en mesure de traiter leur plainte, le Médiateur a décidé, en 2011, de simplifier le traitement des plaintes ne relevant pas de son mandat. Le bureau du registre traitera dorénavant ces plaintes et expliquera aux plaignants concernés pourquoi le Médiateur ne peut traiter leur plainte; le cas échéant, il renverra les plaintes concernées vers un organe compétent ou indiquera au plaignant vers qui se tourner.

Le Médiateur informe le plaignant de chaque nouvelle étape du déroulement de l'enquête. Lorsque le Médiateur décide de la clore, il informe le plaignant des résultats de l'enquête et de ses conclusions. La décision du Médiateur n'a pas force de loi et ne crée ni droits ni obligations juridiquement contraignants pour le plaignant ou pour l'institution concernée.

Si le problème soulevé par un plaignant requiert que le Médiateur y apporte une solution rapide, celui-ci peut, avec l'accord et la coopération de l'institution concernée, avoir recours à des procédures informelles plus souples que l'ouverture d'une enquête écrite sur un cas éventuel de mauvaise administration. Durant l'année 2011, 47 affaires ont pu être ainsi réglées, après que l'intervention du Médiateur a permis d'obtenir une réponse à une correspondance restée lettre morte (pour plus de précisions sur ce type de procédures, voir le point 2.9 du *Rapport annuel 1998*). Cinq autres affaires ont été réglées après que le Médiateur a obtenu une réponse plus concrète à sa correspondance pour le plaignant.

Les chiffres mentionnés ci-dessus sont nettement inférieurs aux chiffres correspondants pour 2010 (respectivement, 91 et 73). Cette baisse s'explique par les changements apportés à la procédure début 2011. Autrefois, le Médiateur considérait les plaintes portant sur une absence de réponse comme réglées dès que l'institution envoyait une réponse. En revoyant cette approche, il a estimé qu'il serait plus pratique pour les citoyens de ne pas les obliger à déposer

La décision du Médiateur n'a pas force de loi et ne crée ni droits ni obligations juridiquement contraignants pour le plaignant ou pour l'institution concernée.

Plaintes et enquêtes

une nouvelle plainte lorsque le contenu de la réponse de les satisfait pas. Il invite dès lors désormais les plaignants à formuler des observations. Beaucoup de plaignants choisissent de ne pas le faire. Dans ce cas, le Médiateur clôt en principe son examen en concluant que la poursuite de son enquête n'est pas nécessaire. En revanche, certains plaignants expliquent pourquoi ils ne sont pas satisfaits de la réponse de l'institution. Lorsque le Médiateur estime que les raisons invoquées par le plaignant sont justifiées, il poursuit l'enquête et demande un avis à l'institution. S'il considère la réponse de l'institution comme satisfaisante, cependant, il clôture l'affaire en constatant une absence de mauvaise administration ou en concluant qu'il n'y a pas lieu de poursuivre l'enquête, selon le cas. Les principales implications statistiques de cette nouvelle approche sont que le Médiateur classe désormais moins d'affaires comme réglées par l'institution, tandis qu'il classe plus d'affaires ayant conclu à une absence de mauvaise administration ou à une absence de justification de poursuite de l'enquête.

Examen des dossiers et audition des témoins

Aux termes de l'article 3, paragraphe 2, du statut du Médiateur, les institutions de l'UE sont tenues de lui fournir les renseignements qu'il leur demande et de lui donner accès aux dossiers concernés. L'habilitation du Médiateur à examiner les dossiers lui permet de vérifier l'exhaustivité et l'exactitude des informations que lui fournit l'institution concernée. La capacité du Médiateur de mener une enquête approfondie et complète constitue par conséquent une garantie importante pour le plaignant et le public. Le Médiateur se prévaut de plus en plus de son droit d'examiner les dossiers des institutions et il l'a fait valoir dans 38 affaires en 2011, contre 26 en 2010.

L'article 3, paragraphe 2, dispose également que les fonctionnaires et autres agents des institutions de l'UE sont tenus de témoigner à la demande du Médiateur. Ils demeurent néanmoins liés par les dispositions pertinentes du statut des fonctionnaires, notamment en ce qui concerne l'obligation du secret professionnel. Le Médiateur n'a pas fait usage en 2011 de son droit d'entendre des témoins.

La version révisée du statut (2008) a précisé et renforcé l'obligation pour le Médiateur de respecter le caractère confidentiel des informations et documents qui lui sont fournis. Tel que modifié, le statut prévoit en effet que l'accès aux informations ou aux documents classifiés, et plus particulièrement aux documents sensibles au sens de l'article 9 du règlement (CE) n° 1049/2001⁷, est subordonné au respect des réglementations sur la sécurité en vigueur dans l'institution concernée. Les institutions qui fournissent des informations ou des documents classifiés informent le Médiateur de cette classification. De son côté, le Médiateur est tenu de convenir au préalable avec l'institution concernée des modalités de traitement des informations ou documents classifiés et d'autres informations visées par l'obligation du secret professionnel.

7. Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission; JO L 145 du 31.5.2001, p. 43.



1.2 Vue d'ensemble des plaintes examinées en 2011

Le Médiateur a enregistré⁸ 2 510 plaintes en 2011, contre 2 667 en 2010. Sur les 2 544 plaintes traitées⁹, 27 % (698 plaintes) relevaient du mandat du Médiateur européen.

Près de 61 % des plaintes reçues en 2011 ont été introduites par voie électronique, au moyen, le plus souvent (53 %), du formulaire de plainte disponible

principal mode de correspondance, 50 demandes ont été effectuées et traitées par courrier classique et par télécopie. La nette réduction des demandes de renseignements reçues ces dernières années (1 000 en 2010, 1 850 en 2009, 4 300 en 2008 et 4 100 en 2007) témoigne du succès que remporte le guide interactif du Médiateur, disponible sur son site web depuis début janvier 2009, qui permet aux personnes qui le souhaitent d'obtenir des renseignements sans devoir présenter une demande. Au total, le Médiateur a traité plus de 3 800 plaintes et demandes de renseignements en 2011.

La nette réduction des demandes de renseignements reçues ces dernières années témoigne du succès que remporte le guide interactif du Médiateur, disponible sur son site web depuis début janvier 2009.

Près de 61 % des plaintes reçues en 2011 ont été introduites par voie électronique.

en 23 langues sur le site internet du Médiateur. En 2011, le Médiateur a reçu et traité plus de 1 200 demandes de renseignements, contre environ 1 000 en 2010. Même si la messagerie électronique du Médiateur reste le

Le Médiateur européen a ouvert 382 enquêtes sur la base de plaintes et 14 enquêtes complémentaires de sa propre initiative, contre, respectivement, 323 et 12 en 2010.

Tableau 1.1: Affaires traitées en 2011	
Plaintes enregistrées en 2011	2 510
Plaintes traitées en 2011	2 544
Plaintes relevant du mandat d'un membre du Réseau européen des Médiateurs	1 321
Plaintes relevant du mandat du Médiateur européen	698
Dont:	198 irrecevables
	118 recevables mais ne justifiant pas l'ouverture d'une enquête
	382 enquêtes ouvertes sur la base de plaintes
Enquêtes d'initiative ouvertes	14
Enquêtes clôturées	318 (y compris 8 enquêtes d'initiative)
Dont:	171 ouvertes en 2011
	89 ouvertes en 2010
	58 ouvertes antérieurement

8. Les plaintes «enregistrées» durant une année civile donnée, par opposition aux plaintes «reçues» durant la même période mais enregistrées l'année suivante.

9. La catégorie statistique «plaintes traitées» regroupe les affaires pour lesquelles le Médiateur a terminé son analyse afin de déterminer si la plainte (i) relève de son mandat, (ii) remplit les conditions de recevabilité, et (iii) justifie l'ouverture d'une enquête et en a informé le plaignant. En raison du temps requis pour mener à bien une telle analyse, le nombre de plaintes «traitées» au cours d'une année déterminée diffère du nombre de plaintes «enregistrées» durant cette même année. Le nombre de plaintes traitées au cours d'une année donnée comprend les plaintes enregistrées à la fin de l'année précédente, mais traitées au début de l'année en question. Il ne comprend pas le nombre de plaintes enregistrées à la fin de l'année en question et traitées au début de l'année suivante.

Plaintes et enquêtes

Comme l'indique la figure 1.1¹⁰, le nombre de plaintes relevant du mandat du Médiateur a augmenté ces neuf dernières années. Elles sont passées de 603 en 2003 (leur niveau le plus bas) au niveau record de 930 en 2004, avec une moyenne comprise entre 800 et 900 entre 2005 et 2008, et ont légèrement baissé depuis.

Il ressort de la figure 1.2¹¹ que le nombre de plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur a diminué en 2011 jusqu'à 1 846, soit le chiffre le moins élevé enregistré depuis 2003. Le Médiateur poursuit ses efforts en vue de réduire le nombre de plaintes ne relevant pas de son mandat. Pour ce faire, il fournit des informations précises sur ce qu'il peut – et ne peut pas – faire et en orientant d'emblée les plaignants vers la bonne adresse.

Figure 1.1: Nombre de plaintes relevant du mandat 2003-2011

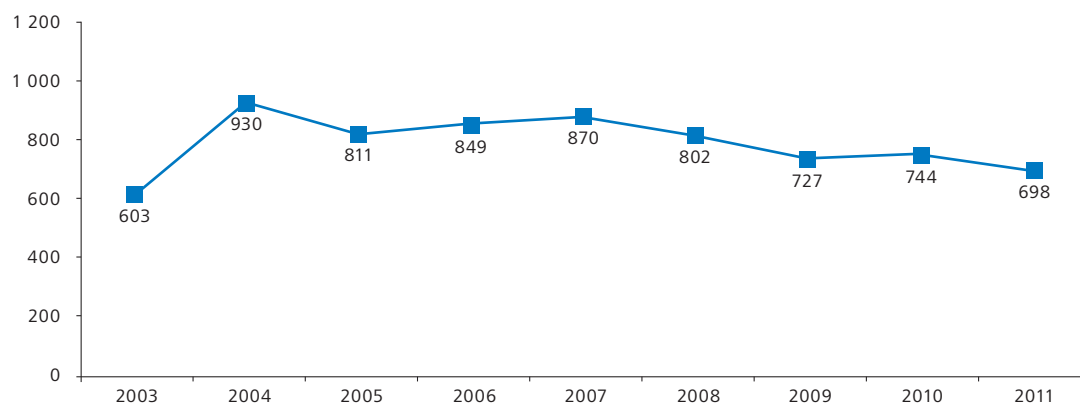
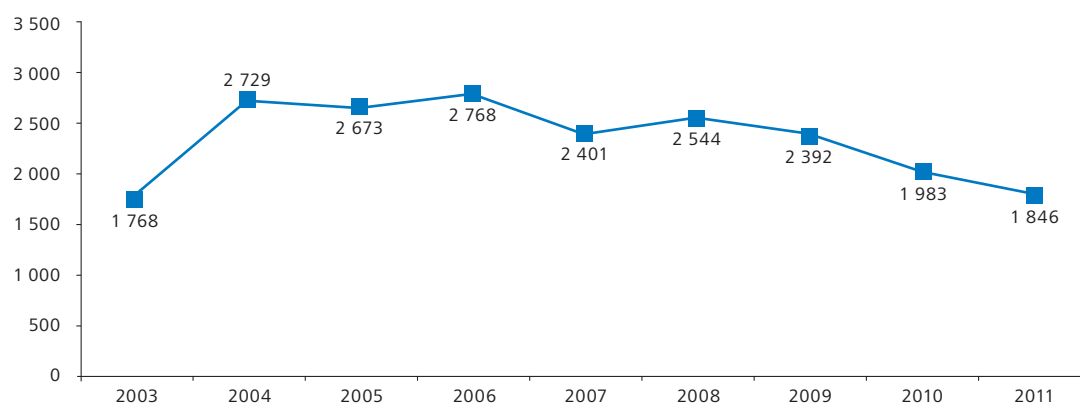


Figure 1.2: Nombre de plaintes ne relevant pas du mandat 2003-2011



¹⁰. En 2005, 335 des plaintes déposées et relevant du mandat du Médiateur avaient le même objet. Pour affiner la comparaison d'une année à l'autre, 11 de ces plaintes seulement ont été prises en compte à la figure 1.1.

¹¹. En 2006, 281 des plaintes déposées qui ne relevaient pas du mandat du Médiateur avaient le même objet. Pour affiner la comparaison d'une année à l'autre, 11 de ces plaintes seulement ont été prises en compte à la figure 1.2.



Le tableau 1.2 présente l'origine nationale des plaintes enregistrées en 2011. Les plaignants venus d'Allemagne, le pays le plus peuplé de l'UE, sont habituellement les plus nombreux à présenter des plaintes, et sont en principe suivis des Espagnols. En 2011, cependant, cette tendance

a évolué, puisque l'Espagne passe de la deuxième à la première position, suivie de l'Allemagne, de la Pologne et de la Belgique. Ce sont le Luxembourg, Chypre, la Belgique, Malte et la Slovénie qui arrivent en tête du nombre de plaintes par rapport au nombre d'habitants.

Tableau 1.2: Origine géographique des plaintes enregistrées en 2011

Pays	Nombre de plaintes	% des plaintes	% de la population de l'UE	Rapport
Luxembourg	29	1,2	0,1	11,6
Chypre	26	1,0	0,2	5,2
Belgique	190	7,6	2,1	3,6
Malte	7	0,3	0,1	2,8
Slovénie	28	1,1	0,4	2,8
Bulgarie	71	2,8	1,6	1,8
Irlande	38	1,5	0,9	1,7
Espagne	361	14,4	9	1,6
Portugal	71	2,8	2,1	1,3
Autriche	52	2,1	1,7	1,2
République tchèque	64	2,5	2,1	1,2
Pologne	233	9,3	7,7	1,2
Finlande	31	1,2	1,1	1,1
Slovaquie	29	1,2	1,1	1,1
Lituanie	18	0,7	0,7	1,0
Hongrie	47	1,9	2	0,9
Grèce	53	2,1	2,3	0,9
Suède	41	1,6	1,8	0,9
Danemark	23	0,9	1,1	0,8
Allemagne	308	12,3	16,6	0,7
Lettonie	9	0,4	0,5	0,7
Pays-Bas	44	1,8	3,3	0,5
France	167	6,7	12,8	0,5
Royaume-Uni	141	5,6	12,3	0,5
Estonie	3	0,1	0,3	0,4
Roumanie	42	1,7	4,4	0,4
Italie	97	3,9	11,9	0,3
Autres	137	5,5		
Origine inconnue	150	6,0		

Remarque: Le rapport a été calculé en divisant le pourcentage du total des plaintes par le pourcentage de la population. Le rapport est supérieur à 1 lorsque le pays en question soumet davantage de plaintes que ce que la taille de sa population pourrait laisser supposer. Les pourcentages ont été arrondis à une décimale.

En 2011, 14 États membres ont été à l'origine d'un nombre de plaintes plus élevé, et 12, d'un nombre moins élevé que le niveau attendu eu égard

à leur population; un État membre (la Lituanie) a déposé un nombre de plaintes correspondant à la taille réelle de sa population.

Plaintes et enquêtes

La carte ci-dessous se base sur le rapport entre le nombre de plaintes que le Médiateur a reçues en provenance de chaque État membre et sa population (voir l'explication en dessous du tableau 1.2, présenté plus haut, pour ce qui concerne le calcul du rapport).

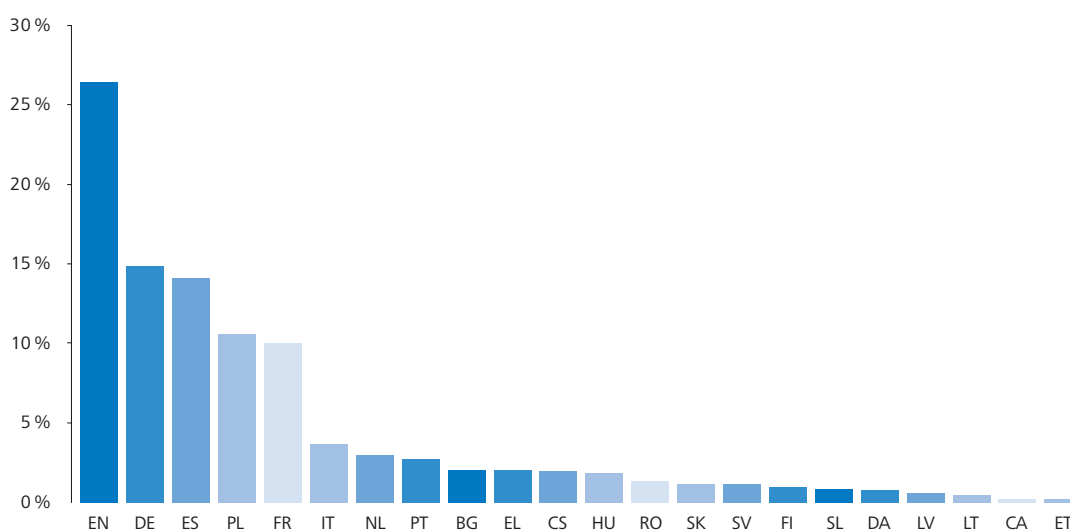
Taux (% plaintes / % population)





Les plaintes peuvent être présentées au Médiateur dans l'une des 23 langues officielles de l'UE¹². Comme le montre la figure 1.3, la plupart des plaignants ont choisi, en 2011, de se plaindre auprès du Médiateur en anglais; viennent ensuite l'allemand et l'espagnol.

Figure 1.3: Répartition des plaintes par langue

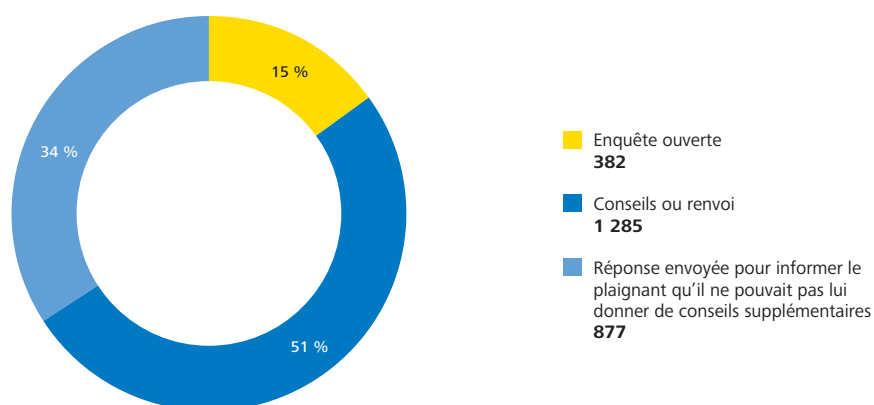


¹². Allemand, anglais, bulgare, danois, espagnol, estonien, finnois, français, grec, hongrois, irlandais, italien, letton, lituanien, maltais, néerlandais, polonais, portugais, roumain, slovaque, slovène, suédois et tchèque. À la suite de l'accord signé en novembre 2006 entre le Médiateur européen et le gouvernement espagnol, les citoyens peuvent également adresser leur plainte au Médiateur européen dans l'une des autres langues officielles de l'Espagne (catalan/valencien, galicien et basque). En signant cet accord, le Médiateur s'est conformé à la pratique instituée par le Conseil de l'Union européenne dans ses conclusions de juin 2005, autorisant l'utilisation de ces langues afin de faciliter les communications des citoyens espagnols avec les institutions de l'UE.

Plaintes et enquêtes

Comme l'indique la figure 1.4, le Médiateur a pu venir en aide aux plaignants dans plus de 65 % des cas. Il a soit ouvert une enquête (15 % des cas), soit renvoyé l'affaire à un organe compétent ou orienté le plaignant vers l'organe compétent (51 %). La section 1.7 du présent rapport concerne les affaires que le Médiateur a renvoyées ou dans lesquelles il a orienté le plaignant vers l'organisme compétent. Dans 34 % des affaires traitées par le Médiateur en 2011, il a conclu qu'il ne pouvait pas conseiller davantage le plaignant et l'en a informé. Dans certains cas, parce que le plaignant avait omis d'indiquer l'objet de sa plainte ou à l'encontre de qui elle était déposée.

Figure 1.4: Mesure prise à la suite des plaintes reçues



Remarque: Les chiffres incluent 124 plaintes enregistrées vers la fin de l'année 2010, mais traitées en 2011. Ils ne comprennent pas 38 plaintes enregistrées vers la fin de l'année 2011, dont le traitement était toujours en cours en fin d'année en vue de déterminer les mesures à prendre.



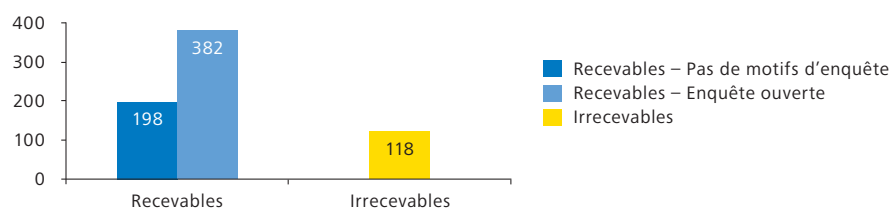
1.3 Analyse des enquêtes ouvertes¹³

Comme indiqué plus haut, en 2011, le Médiateur a modifié ses procédures simplifiées en vue de les adapter davantage aux besoins des citoyens. Cela explique en grande partie pourquoi il a ouvert un nombre plus élevé d'enquêtes qu'en 2010 et pourquoi il lui a fallu un peu plus de temps, en moyenne, pour mener à bien ses enquêtes en 2011. Ces modifications ont également eu pour effet que le Médiateur a classé moins d'affaires comme réglées

par l'institution qu'en 2010, tandis qu'il en a classé davantage en ayant conclu à une absence de justification de poursuite de l'enquête.

Toutes les plaintes relevant du mandat du Médiateur ont fait l'objet d'une analyse plus poussée en vue d'en établir la recevabilité. Sur les 698 plaintes relevant du mandat, 198 ont été jugées irrecevables, tandis que pour 118 autres, déclarées recevables, le Médiateur a estimé qu'il n'existait pas d'éléments suffisants pour justifier l'ouverture d'une enquête.

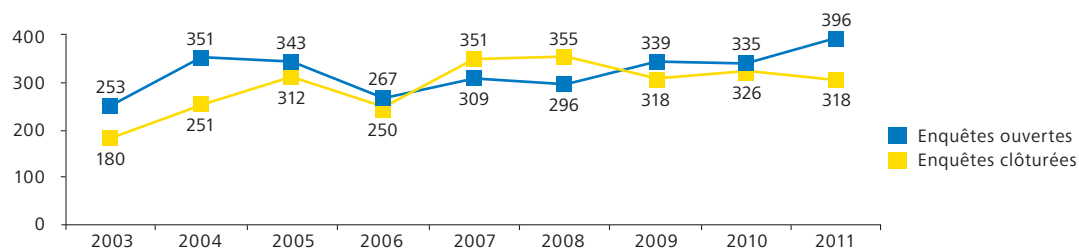
Figure 1.5: Plaintes relevant du mandat du Médiateur européen



Le Médiateur a ouvert au total 382 enquêtes au cours de l'année sur la base de plaintes – ce qui représente une hausse de 15,5 % par rapport à 2010. Le Médiateur a également ouvert 14 enquêtes de sa propre initiative.

Comme l'indique la figure 1.6, le nombre d'enquêtes que le Médiateur a ouvertes en 2011 est un record absolu, puisqu'il dépasse les niveaux atteints en 2004 (351) et 2005 (343).

Figure 1.6: Évolution du nombre d'enquêtes



13. L'analyse développée dans cette section se fonde sur le nombre d'enquêtes ouvertes en 2011, plutôt que sur le nombre total d'enquêtes traitées durant l'année.

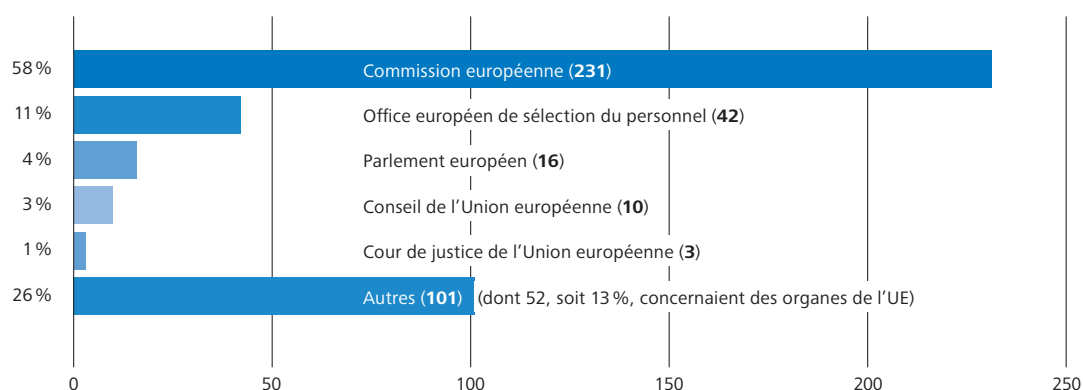
Plaintes et enquêtes

La plupart des enquêtes ouvertes par le Médiateur en 2011 visaient la Commission européenne.

La plupart des enquêtes ouvertes par le Médiateur en 2011 visaient la Commission européenne (sur la base de 231 plaintes, soit 58 % du total, contre 219 en 2010). Étant donné que la Commission est la principale institution de l'UE dont les décisions ont un impact direct sur les citoyens, il n'est guère surprenant qu'elle soit la première cible de leurs doléances. L'Office européen de sélection du personnel (EPSO) arrivait en deuxième position, avec 42 enquêtes (contre 35 en 2010). Le nombre d'enquêtes ouvertes par le Médiateur concernant le

Parlement européen a chuté de plus de la moitié par rapport à 2010. En revanche, il a ouvert un tiers d'enquêtes de plus concernant le Conseil de l'UE qu'au cours de l'année précédente, tandis que le nombre d'enquêtes concernant la Cour de justice de l'UE est resté stable. Il est important de rappeler que le Médiateur n'est habilité à ouvrir d'enquête qu'en ce qui concerne les activités non juridictionnelles de la Cour. Trente-cinq autres institutions, organes et organismes de l'UE ont fait l'objet d'un total de 101 enquêtes¹⁴.

Figure 1.7: Institutions et organes faisant l'objet d'enquêtes



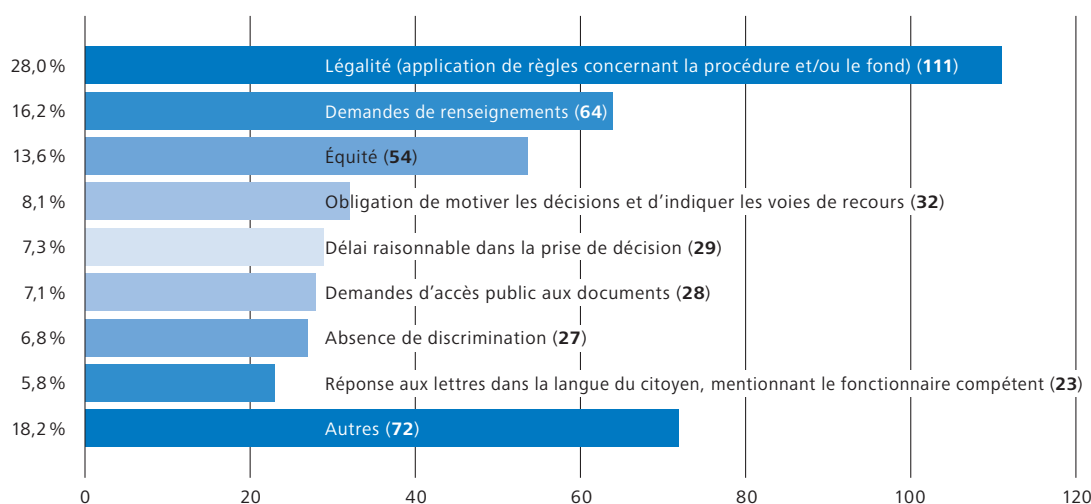
Remarque: Le Médiateur a ouvert une enquête en 2011 qui était une enquête d'initiative qui concernait plus d'une institution. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

14. Office européen de lutte antifraude (16), Service européen pour l'action extérieure (11), Agence européenne des médicaments (8), Autorité bancaire européenne (5), Eurojust (4), Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (4), Banque européenne d'investissement (4), Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (3), Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (3), Banque centrale européenne (3), Cour des comptes européenne (3), Agence européenne de la sécurité aérienne (3), Agence exécutive du réseau transeuropéen de transport (2), Comité économique et social européen (2), Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (2), Conseil européen (2), Europol (2), Agence exécutive pour la recherche (2), Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (2), Agence exécutive du Conseil européen de la recherche (2), Agence européenne des marchés financiers (2), Office de l'harmonisation dans le marché intérieur (2), Entreprise commune européenne pour ITER et le développement de l'énergie de fusion (2), Comité des régions de l'Union européenne (1), Agence exécutive pour la compétitivité et l'innovation (1), Office des publications de l'Union européenne (1), Frontex (1), Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes (1), Agence européenne des produits chimiques (1), Observatoire européen des drogues et des toxicomanies (1), Agence européenne pour l'environnement (1), Autorité européenne de sécurité des aliments (1), Collège européen de police (1), Agence européenne pour la sécurité maritime (1) et Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (1).



Les principaux types d'allégations de mauvaise administration ayant donné lieu à l'ouverture d'une enquête en 2011 concernaient la légalité (28 % des enquêtes), des demandes de renseignements (16,2 %), l'équité (13,6 %), l'obligation de motiver les décisions et d'indiquer les voies de recours (8,1 %), les délais raisonnables dans la prise de décisions (7,3 %), des demandes d'accès public aux documents (7,1 %), une absence of discrimination (6,8 %), ainsi que la réponse aux lettres dans la langue du citoyen, mentionnant le fonctionnaire compétent (5,8 %).

Figure 1.8: Allégations de mauvaise administration concernant:



Remarque: Dans certaines affaires, deux ou trois types de mauvaise administration alléguée ont été examinés dans le cadre d'une même enquête. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

Plaintes et enquêtes

1.4 Résultats des enquêtes du Médiateur

Sur l'ensemble des plaintes ayant donné lieu à une enquête, 82 % (253) ont été introduites par des particuliers et 18 % (57) par des entreprises, des associations et d'autres personnes morales.

Comme le montre la figure 1.6 ci-dessus, le Médiateur a clôturé 318 enquêtes en 2011. Il a ouvert 310 de ces enquêtes sur la base de plaintes et huit de sa propre initiative.

Sur l'ensemble des plaintes ayant donné lieu à une enquête, 82 % (253) ont été introduites par des particuliers et 18 % (57) par des entreprises, des associations et d'autres personnes morales.

Tableau 1.3: Origine des plaintes ayant donné lieu à une enquête en 2011

Entreprises, associations et autres personnes morales	18 % (57)
Citoyens	82 % (253)

La plupart des enquêtes clôturées par le Médiateur en 2011 ont été menées à bien en moins d'un an (66 %), et plus d'un tiers (36 %), en moins de trois mois. Cette seconde catégorie comprenait des affaires que le Médiateur a pu régler très rapidement, par exemple en téléphonant à l'institution concernée pour proposer une solution¹⁵. Plus de 80 % des enquêtes ont été clôturées par le Médiateur dans un délai de 18 mois. Le délai moyen de clôture des enquêtes était de dix mois, contre neuf en moyenne en 2010.

Tableau 1.4: Durée de l'enquête dans les affaires clôturées en 2011

Durée moyenne de l'enquête	10 mois
Affaires clôturées dans un délai de 3 mois	36 %
Affaires clôturées dans un délai de 12 mois	66 %
Affaires clôturées dans un délai de 18 mois	80 %

Remarque: Sur la base de mois de 30 jours.

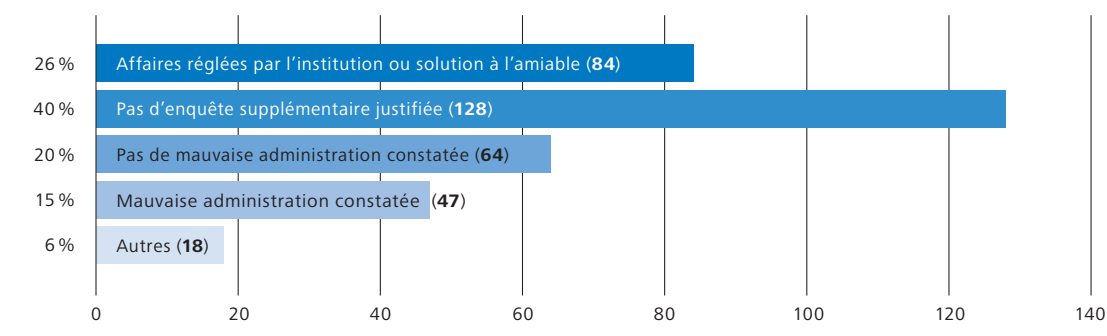
Il ressort de la figure 1.9 que, dans 84 des affaires que le Médiateur a clôturées en 2011, une issue positive a pu être trouvée soit parce que le différend a été réglé par l'institution, soit parce qu'une solution à l'amiable a été convenue. Le Médiateur a conclu, dans 64 affaires, à l'absence de mauvaise administration et à un cas de mauvaise administration dans 47 autres. Dans 13 de ces affaires (contre sept en 2010), l'institution concernée a accepté le projet de recommandation du Médiateur dans sa totalité ou en partie. Le Médiateur a clôturé 35 affaires en formulant des commentaires critiques (voir figure 1.10). Dans 39 affaires, le Médiateur a formulé des remarques complémentaires visant à améliorer les résultats futurs des institutions concernées. Ces résultats sont détaillés ci-après¹⁶.

¹⁵. Ces pourcentages incluent les affaires dans lesquelles le Médiateur aurait procédé à une enquête complète si le plaignant n'avait pas retiré sa plainte, et les affaires pour lesquelles le Médiateur n'a pu poursuivre son enquête en raison de la décision du plaignant de porter l'affaire en justice.

¹⁶. L'analyse qui suit se fonde sur des enquêtes clôturées en 2011. Lorsqu'une même enquête portait sur plusieurs allégations ou réclamations, il se peut qu'elle ait donné lieu à la formulation de plusieurs conclusions de la part du Médiateur.



Figure 1.9: Résultats des enquêtes clôturées en 2011



Remarque 1: Dans certaines affaires, le Médiateur a clôturé les enquêtes moyennant deux des conclusions ci-dessus, voire davantage. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

Remarque 2: Dans une affaire dans laquelle le Médiateur a constaté une mauvaise administration, il a clôturé l'enquête au moyen d'un commentaire critique assorti d'un projet de recommandation, que l'institution concernée a pleinement accepté.

Absence de mauvaise administration

En 2011, le Médiateur a conclu, dans 64 affaires, à l'absence de mauvaise administration. Le classement d'une affaire pour absence de mauvaise administration n'est pas nécessairement négatif pour le plaignant dans la mesure où ce dernier bénéficie au moins d'une explication détaillée de la part de l'institution concernée en ce qui concerne ses agissements. Le plaignant bénéficie aussi de l'analyse indépendante de l'affaire par le Médiateur. Dans le même temps, et comme l'illustre l'affaire présentée ci-dessous, cette constatation

Droit à la libre circulation dans l'UE

Un citoyen irlandais résidant aux Pays-Bas découvre qu'il est atteint d'une maladie dégénérative et se voit prescrire des médicaments palliatifs contenant du cannabis. À plusieurs reprises, il demande l'autorisation de se rendre pour une courte durée en Irlande pour rendre visite à sa famille. Toutefois, les autorités irlandaises ont affirmé qu'il serait arrêté lors de son entrée sur le territoire pour possession de drogues illicites. Il a déposé une plainte pour infraction auprès de la Commission européenne, qui n'a pas décelé d'infraction à la législation de l'UE de la part de l'Irlande. Il s'est alors adressé au Médiateur qui, après enquête (affaire **2062/2010/JF**), n'a pas constaté de mauvaise administration de la part de la Commission. Cette plainte concernait des

Le classement d'une affaire pour absence de mauvaise administration n'est pas nécessairement négatif pour le plaignant dans la mesure où ce dernier bénéficie au moins d'une explication détaillée de la part de l'institution concernée en ce qui concerne ses agissements.

constitue une preuve tangible du fait que l'institution concernée a agi dans le respect des principes de bonne administration.

dispositions de l'acquis de Schengen qui n'étaient pas encore contraignantes pour l'Irlande, qui était donc légalement autorisée à continuer à appliquer sa législation en matière de drogues sans tenir compte de cet acquis. Nonobstant ces conclusions, le Médiateur a été profondément touché par l'affaire du plaignant. Il a par conséquent informé le Médiateur irlandais et le président de la Commission irlandaise des droits de l'homme de l'affaire du plaignant et les a invités à mettre en œuvre toute action qu'ils jugeraient utile.

Plaintes et enquêtes

Remarques complémentaires

Même s'il conclut qu'il n'y a pas eu de mauvaise administration ou qu'il n'y a pas lieu de poursuivre l'enquête, le Médiateur peut formuler une remarque complémentaire lorsqu'elle lui donne l'occasion de relever le niveau qualitatif de l'institution concernée. Une remarque complémentaire ne doit pas être perçue, dès lors, comme une critique implicite de l'institution visée, mais plutôt comme un moyen de conseiller l'institution sur la façon d'améliorer une pratique donnée en vue d'offrir un meilleur service aux citoyens. En 2011, le Médiateur a adressé des remarques complémentaires dans le cadre de 39 affaires au total, parmi lesquelles l'affaire suivante:

Allégation de refus d'accorder l'accès intégral à un document

Le commissaire européen au commerce rencontre des représentants d'une association professionnelle en 2008. Une organisation de la société civile demande l'accès au procès-verbal de la réunion et n'obtient qu'un accès partiel. Elle s'en plaint auprès du Médiateur (affaire **1633/2008/DK**), qui constate que la Commission n'a pas motivé de façon adéquate sa décision de refuser l'accès à certains éléments du document et d'en effacer une partie. Dans sa réponse, la Commission donne d'autres explications à sa décision et accorde l'accès à une partie initialement effacée. Le Médiateur a estimé que la réponse de la Commission à sa proposition de solution à l'amiable était globalement satisfaisante. Il a cependant formulé une remarque complémentaire, dans laquelle il a rappelé que les institutions ne peuvent décider qu'une certaine partie d'un document existant constitue un «sous-document» ou un autre document, simplement parce qu'elle contient un type d'information différent. En outre, les institutions doivent considérer les références aux annexes comme faisant partie du document concerné et ne peuvent les écarter lors du traitement d'une demande d'accès au document.

Affaires réglées par l'institution et solutions à l'amiable

Dans la mesure du possible, le Médiateur tente d'aboutir à une solution qui satisfasse à la fois le plaignant et l'institution contre laquelle la plainte a été déposée. La coopération des institutions de l'UE est essentielle pour parvenir à ce résultat, qui contribue à améliorer les relations entre les institutions et les citoyens, et permet d'éviter de longues et onéreuses procédures judiciaires.

En 2011, 84 affaires ont été réglées par l'institution elle-même, ou une solution à l'amiable a été trouvée. Nous présentons ci-dessous un exemple d'affaire de ce type.

Absence d'information

En mars 2011, un tremblement de terre et un tsunami ont endommagé la centrale nucléaire de Fukushima au Japon, ce qui a conduit à une augmentation de la contamination radioactive dans les environs de la centrale. Le Médiateur a reçu plusieurs plaintes de citoyens estimant qu'il y avait un manque d'informations concernant les modifications apportées aux niveaux maximaux admissibles de contamination radioactive des denrées alimentaires importées du Japon vers l'UE. Lorsque le Médiateur a soumis la question à la Commission (dans son enquête d'initiative **OI/5/2011/BEH**), celle-ci a expliqué qu'immédiatement après l'accident, l'UE a activé les mécanismes d'urgence qu'elle avait mis en place après l'accident de Tchernobyl. Ceux-ci concernaient notamment les niveaux maximaux admissibles de contamination radioactive des denrées alimentaires, qui étaient plus élevés que les niveaux en application au Japon. En avril 2011, la Commission a diminué les niveaux maximaux autorisés pour les mettre en conformité avec les niveaux japonais.



Lorsque le Médiateur, au cours de son enquête, conclut provisoirement à un cas de mauvaise administration, il s'efforce de trouver, dans la mesure du possible, une solution à l'amiable. Il a clôturé dix affaires durant l'année, y compris l'affaire présentée ci-dessous, après qu'une solution à l'amiable a été trouvée. Fin 2011, 28 propositions de ce type étaient encore à l'étude.

expliquer sa politique linguistique. Le plaignant était pleinement satisfait du changement de politique linguistique de l'OHMI. Le Médiateur s'est félicité de la réaction de l'OHMI et a considéré l'affaire comme réglée.

Lorsque le Médiateur, au cours de son enquête, conclut provisoirement à un cas de mauvaise administration, il s'efforce de trouver, dans la mesure du possible, une solution à l'amiable.

Politique linguistique illégale

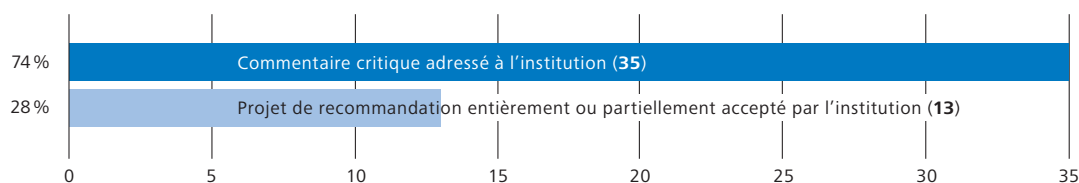
Un citoyen polonais remarque que le site internet de l'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur (OHMI) n'est disponible qu'en anglais, en français, en allemand, en italien et en espagnol. Il envoie un courrier électronique à l'OHMI en polonais, dans lequel il indique que son site n'est pas disponible dans sa langue et lui demande de corriger la situation, qu'il considère comme illégale. L'OHMI lui répond, en anglais, qu'il ne peut répondre aux courriers électroniques que dans l'une des cinq langues de travail mentionnées plus haut. L'Office conseille au plaignant de soumettre ses questions ultérieures dans l'une de ces langues. Le plaignant s'adresse alors au Médiateur (affaire **2413/2010/MHZ**), qui ouvre une enquête. L'OHMI a revu ses pratiques suite à l'enquête du Médiateur afin de répondre aux questions qui lui sont posées dans l'une des 23 langues officielles de l'UE. L'Office a également annoncé qu'il allait rendre la page d'accueil de son site internet disponible dans toutes ces langues et qu'il allait

Dans certains cas, le litige peut être réglé ou une solution à l'amiable peut être trouvée si l'institution concernée fait une offre de dédommagement au plaignant. Ce type d'offre doit être fait à titre gracieux, c'est-à-dire sans reconnaître une quelconque obligation juridique et sans créer de précédent jurisprudentiel.

Mauvaise administration constatée

Le Médiateur a constaté un cas de mauvaise administration dans 15 % des affaires clôturées en 2011. Pour 35 d'entre elles, le Médiateur a prononcé une décision de classement assortie d'un commentaire critique à l'égard de l'institution concernée (33 affaires en 2010). Treize affaires ont en outre été clôturées après que l'institution visée par la plainte a accepté un projet de recommandation formulé par le Médiateur.

Figure 1.10: Enquêtes ayant révélé des cas de mauvaise administration



Remarque: Dans une affaire dans laquelle le Médiateur a constaté une mauvaise administration, le projet de recommandation a été partiellement accepté par l'institution. Cependant, le Médiateur a également rédigé un commentaire critique. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

Plaintes et enquêtes

Commentaires critiques

Lorsqu'une solution à l'amiable n'est pas possible ou que la recherche d'une telle solution s'avère infructueuse, le Médiateur clôture l'affaire en adressant un commentaire critique à l'institution concernée, ou formule un projet de recommandation à son intention. En règle générale, le Médiateur opte pour un commentaire critique (i) s'il n'est plus possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration, (ii) si ce cas ne semble pas avoir d'implications générales et (iii) s'il n'apparaît pas nécessaire que le Médiateur réserve une suite à l'affaire. Le Médiateur formule également un commentaire critique lorsqu'il considère qu'un projet de recommandation ne serait d'aucune utilité ou lorsque l'institution concernée refuse d'accepter son projet de recommandation et qu'il n'estime pas opportun de soumettre un rapport spécial au Parlement.

Un commentaire critique confirme au plaignant que sa plainte est fondée, et signale l'erreur à l'institution concernée afin de l'aider à éviter une mauvaise administration à l'avenir.

Un commentaire critique confirme au plaignant que sa plainte est fondée, et signale l'erreur à l'institution concernée afin de l'aider à éviter une mauvaise administration à l'avenir. L'exemple suivant illustre les circonstances susceptibles d'amener le Médiateur à formuler un commentaire critique.

Informations erronées

En avril 2010, l'éruption d'un volcan islandais avait entraîné l'annulation de milliers de vols en Europe. Le 4 mai 2010, la Commission a publié, sur différents sites web, des informations destinées aux passagers aériens concernés, y compris un document de questions-réponses. Le lendemain, l'Association européenne des compagnies d'aviation des régions d'Europe envoyait un courrier électronique à la Commission en vue d'attirer son attention sur ce qu'elle considérait comme des informations erronées. Elle signalait

plus particulièrement que le document laissait entendre, à tort, que les passagers avaient automatiquement droit à une indemnisation en cas de bagages retardés. Il a fallu deux semaines à la Commission pour conclure qu'une partie des informations contenues dans le document étaient effectivement erronées et plus d'un mois pour les faire supprimer du site web concerné. Dans l'affaire **1301/2010/GG**, le Médiateur a reproché à la Commission d'avoir publié des informations erronées. Il a également conclu que le temps qu'a pris la Commission pour retirer ces informations du site web était inacceptable. Le Médiateur estimait que des mesures nettement plus rapides s'imposaient étant donné que la pertinence des informations diminuait à mesure que la situation dans les aéroports européens commençait à revenir à la normale.

Suivi donné aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires

Afin de s'assurer que les institutions tirent les leçons des erreurs commises, et pour éviter que des cas de mauvaise administration ne se reproduisent à l'avenir, le Médiateur informe chaque année le grand public de ses observations quant au suivi donné par les institutions aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires qu'il leur a adressées. Il réunit ces informations dans une étude publiée sur son site internet.

Suivi donné aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires formulés en 2010¹⁷

Le Médiateur a invité les institutions concernées à réagir dans un délai de six mois aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires qu'il leur a adressés en 2010. Il a reçu des réponses à toutes les remarques faites, bien que parfois de manière tardive.

¹⁷. L'étude sur le suivi du Médiateur est disponible à l'adresse suivante:
<http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>



Dans certaines affaires, le suivi donné aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires était exemplaire, et montrait bien que les responsables reconnaissent l'intérêt de cette pratique pour l'amélioration du service qu'ils offrent aux citoyens. Dans d'autres, la réponse était défensive et décevante, ce qui indique qu'il y a encore du travail à faire, pour le Médiateur comme pour les institutions elles-mêmes, pour assurer une administration de première catégorie au niveau de l'UE. Le suivi donné aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires formulés en 2010, considérés conjointement, a été satisfaisant

Projets de recommandation

Lorsqu'il est possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration qui lui est reproché, ou lorsque la mauvaise administration visée est particulièrement grave ou qu'elle a des implications générales, le Médiateur rédige généralement un projet de recommandation à l'intention de l'institution concernée ou visée par la plainte. En vertu de l'article 3, paragraphe 6, du statut du Médiateur, l'institution concernée est tenue de lui faire parvenir un avis circonstancié dans un délai de trois mois.

Le suivi donné aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires formulés en 2010, considérés conjointement, a été satisfaisant dans 78 % des affaires.

dans 78 % des affaires – le taux étant de 95 % en ce qui concerne les remarques complémentaires, mais sensiblement inférieur (68 %) en ce qui concerne les commentaires critiques.

Sept affaires de suivi méritent une mention spéciale, et peuvent servir de modèles pour d'autres institutions concernant la manière de réagir au mieux aux commentaires critiques et remarques complémentaires. Elles concernent le Parlement (1825/2009/IP), la Commission (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB et 1302/2009/TS), l'Office européen de lutte antifraude (OLAF) (182/2010/MHZ), et l'Agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures de l'Union européenne (Frontex) (923/2009/FOR).

Au cours de l'année 2011, 25 projets de recommandations ont été formulés, dont celui présenté ci-dessous. De plus, dix projets de recommandations transmis en 2010 ont conduit à des décisions prononcées en 2011, et trois autres affaires ont été classées à la suite de projets de recommandations formulés en 2009. Le Médiateur a clôturé treize affaires durant l'année après acceptation totale ou partielle d'un projet de recommandation par l'institution concernée. Huit affaires ont été clôturées avec un commentaire critique. Au terme de l'année 2011, 21 projets de recommandations étaient encore à l'étude, dont trois formulés en 2010 et 18, en 2011.

Plaintes et enquêtes

Ouverture, bonne administration et non-discrimination

La Commission réalise régulièrement des consultations publiques afin de permettre aux citoyens, aux associations, ou à d'autres parties intéressées de participer au processus décisionnel de l'UE. En 2010, un avocat espagnol s'est plaint auprès du Médiateur (affaire **640/2011/AN**) de ce qu'une consultation sur la fiscalité du secteur financier n'avait été publiée par la Commission qu'en anglais, en français et en allemand. La Commission a reconnu que la barrière de la langue pouvait constituer un obstacle à la participation des citoyens à ses consultations publiques. Cependant, elle a également soutenu que le multilinguisme dépendait de contraintes de temps et des ressources disponibles et que rien ne l'obligeait à publier les consultations dans toutes les langues de l'UE. Le Médiateur a conclu que la politique linguistique restrictive de la Commission constituait un cas de mauvaise administration et a appelé l'institution à publier ses documents de consultation dans les 23 langues de l'UE, ou à produire des traductions à la demande. La Commission devait soumettre son avis circonstancié au sujet de la recommandation du Médiateur avant le 29 février 2012.

Rapports spéciaux

Si l'institution de l'Union n'apporte pas de réponse satisfaisante au projet de recommandation, le Médiateur peut adresser un rapport spécial au Parlement européen. Ce rapport peut contenir des recommandations.

Ainsi que le soulignait le Médiateur européen dans son *Rapport annuel 1998*, la possibilité de présenter un rapport annuel au Parlement européen revêt une valeur inestimable pour l'exercice de ses fonctions. Il s'agit en effet de la dernière mesure importante que le Médiateur peut prendre lors du traitement d'une affaire, étant donné que l'adoption d'une résolution et l'exercice des pouvoirs du Parlement sont laissés à l'appréciation politique de ce dernier. Le Médiateur fournit bien entendu toute information et assistance demandées par le Parlement dans le cadre de l'examen d'un rapport spécial.

Conformément au règlement du Parlement européen, la commission des pétitions est responsable des relations avec le Médiateur. Lors d'une réunion de cette commission tenue le 12 octobre 2005, le Médiateur s'est engagé, conformément à la règle 205, paragraphe 3, du règlement intérieur du Parlement européen, à être entendu par ladite commission chaque fois qu'il présente un rapport spécial au Parlement.

Le Médiateur n'a pas présenté de rapport spécial au Parlement en 2011.



1.5 Affaires de référence servant d'exemples de bonnes pratiques

Dix affaires clôturées en 2011 ont été désignées comme «affaires de référence». La disposition des cadres comme du personnel de l'institution à coopérer avec le Médiateur en vue de parvenir à une résolution satisfaisante des plaintes est une expression importante de leur attachement au principe de culture du service. Dans certaines affaires, la participation constructive des plaignants s'est également avérée essentielle pour parvenir à une issue favorable pour tous.

Un autre exemple de coopération efficace entre le Médiateur, le plaignant et l'institution concerne l'affaire [2533/2009/VIK](#), qui portait sur une allégation de discrimination linguistique sur le site internet de l'EPSO. Le plaignant contestait le fait que l'EPSO déclare sur son site internet que pour des raisons opérationnelles, il ne lui était possible que de répondre à des questions posées en anglais, français et allemand. L'EPSO a expliqué que son site internet s'adressait à deux publics différents, à savoir, (i) les candidats participant aux concours et aux procédures de sélection et (ii) le grand public. En ce qui concerne le premier groupe, l'EPSO a présenté les raisons pour

| Dix affaires clôturées en 2011 ont été désignées comme «affaires de référence».

L'affaire [3264/2008/GG](#) est un exemple de ce type. Le Médiateur a salué la Commission, et la direction générale «Société de l'information et médias» en particulier, pour l'attitude constructive qu'elles avaient adoptée dans cette affaire. La Commission avait communiqué à l'employeur du plaignant des hypothèses concernant le plaignant et son épouse qui allaient au-delà de la simple hypothèse relative à l'existence éventuelle d'un conflit d'intérêts dans cette affaire. Dans sa réponse, la Commission a présenté un projet de lettre qu'elle avait l'intention d'envoyer à l'employeur du plaignant pour clarifier la situation. Après plusieurs contacts entre le plaignant, le Médiateur et la Commission, cette dernière a accepté de modifier ladite lettre. Dans la lettre qu'elle a finalement envoyée, la Commission a reconnu qu'elle était allée au-delà de ses strictes obligations en communiquant des hypothèses concernant tant le plaignant que son épouse. La Commission ajoutait que ces hypothèses s'étaient, par la suite, avérées non fondées.

lesquelles il estime que la communication avec les candidats dans les procédures de sélection peut se faire uniquement en anglais, en français ou en allemand. Le plaignant n'a pas contesté cela. En ce qui concerne le second groupe, l'EPSO a fait remarquer qu'il traitait toutes les demandes d'informations de la part des citoyens de la même manière, la seule différence étant qu'une réponse à une demande formulée dans une autre langue que l'anglais, le français ou l'allemand pouvait nécessiter plus de temps étant donné qu'une traduction pouvait s'avérer nécessaire. La plaignant a accepté les explications de l'EPSO, mais a estimé que ces informations devraient être publiées sur le site internet de l'institution. Il a émis des propositions précises et constructives à cet égard, auxquelles l'EPSO a réagi positivement.

Plaintes et enquêtes

Compte tenu des nombreuses affaires en matière de transparence traitées chaque année par le Médiateur, les affaires de référence dans ce domaine sont particulièrement saluées. L'affaire [2497/2010/FOR](#) concernait le refus d'accorder l'accès du public à la liste de participants à une audition publique organisée par le Comité européen des contrôleurs bancaires (CECB). Étant donné que le 1^{er} janvier 2011, le CECB est devenu l'Autorité bancaire européenne (ABE), l'enquête du Médiateur portait sur l'ABE. Celle-ci a déclaré avoir pris des mesures immédiates afin de se conformer à l'ensemble des exigences en matière de transparence. Afin de témoigner de son engagement, l'ABE a accepté de divulguer au plaignant la liste des participants du CECB.

En réponse à un projet de recommandation du Médiateur, l'Agence européenne des médicaments (EMA) a accepté d'accorder l'accès du public aux rapports sur les effets indésirables graves suspectés liés à un produit pharmaceutique. En clôturant l'affaire [3106/2007/FOR](#), le Médiateur a reconnu les progrès importants réalisés par l'Agence en rendant ses activités plus transparentes.

Peu après l'ouverture par le Médiateur d'une enquête dans l'affaire [2609/2010/BEH](#), le plaignant l'a informé que la Commission lui avait octroyé un accès illimité à tous les documents demandés. Ces documents étaient liés à la «communication interprétative de la Commission sur l'application de l'article 296 du traité dans le domaine des marchés publics de la défense». Dans un premier temps, la Commission avait soutenu que l'intégralité des documents demandés relevait du champ d'application de l'exception prévue à l'article 4, paragraphe 1, point a), deuxième alinéa, du règlement (CE) n° 1049/2001 («la défense et les affaires militaires»).

Pour terminer en ce qui concerne la transparence, l'affaire [3072/2009/MHZ](#) concernait un manque de diligence de la Commission dans le traitement d'une plainte concernant le registre des représentants d'intérêts (le «registre»). Une ONG s'est plainte à propos des données concernant le budget de lobbying d'un groupe d'intérêt spécifique, inscrites par la Commission dans son registre. Le Médiateur a proposé une solution à l'amiable aux termes de laquelle la Commission pourrait demander au groupe d'intérêt en question d'expliquer ses frais de lobbying susmentionnés. Il a également indiqué que la Commission pourrait mettre en place et publier des règles générales concernant (i) ses procédures de traitement des plaintes relatives au registre, (ii) la façon dont les groupes d'intérêt devraient calculer leurs budgets de lobbying, et (iii) la façon dont ces groupes devraient signaler leurs activités éligibles aux fins du registre. La Commission a accepté toutes ces propositions.

L'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur (OHMI) a accepté de revoir sa politique linguistique en réponse à l'enquête du Médiateur dans l'affaire [2413/2010/MHZ](#). Le Médiateur a soutenu que la bonne pratique administrative obligeait les institutions, organes et organismes de l'UE à offrir des informations aux citoyens dans leur langue dans la mesure du possible. L'OHMI a dès lors décidé d'accepter les questions écrites émanant des citoyens de l'Union rédigées dans l'une des langues mentionnées à l'article 55, paragraphe 1, TUE, et de leur répondre dans la même langue. L'Office a également annoncé qu'il allait rendre la page d'accueil de son site internet disponible dans toutes ces langues de l'UE et qu'il allait y expliquer sa politique linguistique.



Les affaires [1804/2009/MHZ](#) et [899/2011/TN](#) concernaient deux dispositions de la Charte des droits fondamentaux, à savoir l'intégration des personnes handicapées et le principe d'équité¹⁸. Plus précisément, ces affaires concernaient une disposition du statut des fonctionnaires de l'UE qui prévoit que l'allocation pour enfant à charge peut être doublée si l'enfant en cause impose au fonctionnaire de lourdes charges résultant d'une maladie grave dont est atteint l'enfant. Dans la première affaire, le Parlement a accepté de tenir compte de la décision des membres de son personnel de travailler à mi-temps lorsqu'il aurait à se prononcer sur des cas où le fonctionnaire concerné éprouve des difficultés à prouver l'existence de lourdes charges résultant du handicap de son enfant. Dans la seconde affaire, la Commission a reconnu qu'elle aurait dû doubler l'allocation du plaignant à compter de la date à laquelle il a commencé à travailler comme fonctionnaire européen, et non à partir de celle où il en a fait la demande. Cette affaire a été rapidement clôturée après que la Commission a répondu positivement à une série de questions que lui avait soumises le Médiateur dans sa lettre annonçant l'ouverture de l'enquête.

Enfin, le Médiateur a salué les mesures prises par la Commission dans l'affaire [1786/2010/PB](#) en vue d'alléger la bureaucratie du financement de la recherche dans l'UE. L'affaire concernait ce que l'on appelle le «préfinancement» versé par la Commission dans le cadre du 7^e programme-cadre de recherche de l'UE. La plaignante critiquait le fait que la Commission exigeait de destinataires de fonds de l'UE qu'ils veillent à ce que les fonds reçus génèrent un intérêt au bénéfice du budget de l'UE. Cette obligation était bureaucratique et disproportionnée,

indiquait-elle. Le Médiateur a estimé que les dispositions pertinentes dans le règlement financier ainsi que les dispositions d'application en la matière pouvaient être interprétées comme favorables à la position de la plaignante, notamment à la lumière du principe général d'équité. Il a également estimé qu'il n'était pas conforme au principe de bonne gestion financière d'imposer des obligations donnant lieu à des charges disproportionnées pour les bénéficiaires. Dans sa réponse, la Commission a annoncé de nouvelles règles et pratiques destinées à mettre en œuvre le projet de recommandation du Médiateur. La Commission a introduit ces changements avec effet immédiat. De manière plus générale, la Commission a exprimé son accord avec le Médiateur sur le fait que le principe de bonne gestion financière doit faire l'objet d'une application contextuelle à la lumière des politiques conduites ainsi que de leur contexte. Elle a également fait part de son intention d'appliquer cette approche sur le plan législatif.

¹⁸. Respectivement, articles 26 et 41, paragraphe 1, de la charte.

Plaintes et enquêtes

1.6 Analyse thématique des enquêtes clôturées

Les décisions de classement sont habituellement publiées sur le site internet du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en anglais et dans la langue du plaignant, si celle-ci est différente. Un résumé en anglais de chaque décision est également proposé. Le résumé d'une sélection d'affaires est également disponible sur le site web du Médiateur dans les 23 langues officielles de l'UE. Ces résumés illustrent l'éventail des matières traitées et des institutions de l'Union couvertes par les 318 décisions de clôture adoptées en 2011 par le Médiateur, de même que les différents motifs de classement.

Cette partie présente les conclusions de droit et de fait les plus importantes contenues dans les décisions du Médiateur en 2011. Elle présente des affaires qui ont eu un impact important en termes de promotion de la transparence et de la bonne administration au sein des institutions européennes, des affaires qui ont conduit à un résultat particulièrement positif pour le plaignant, et des affaires qui ont permis au Médiateur de préciser d'importantes questions de droit ou de traiter une

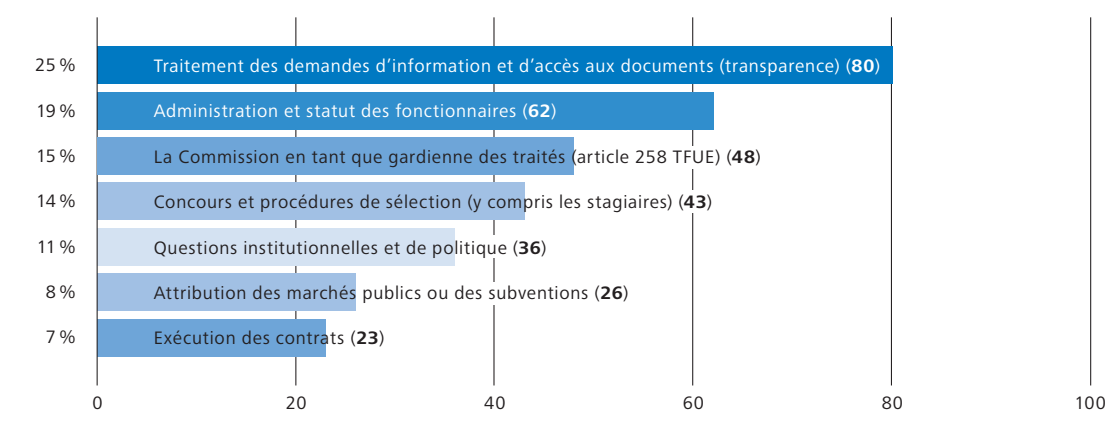
question qui ne lui avait pas encore été soumise. À la lumière des efforts qu'a déployés le Médiateur pour promouvoir l'application de la Charte des droits fondamentaux, les affaires importantes qui concernent des droits établis dans la charte sont également mises en évidence.

Dans cette partie, nous analysons les principaux thèmes d'enquête suivants:

- ouverture, accès du public et données à caractère personnel;
- la Commission en tant que gardienne des traités;
- attributions des marchés publics et des subventions;
- exécution des contrats;
- administration et statut des fonctionnaires;
- concours et procédures de sélection; et
- questions institutionnelles, de politique et autres.

Les catégories ci-dessus se chevauchent largement. Ainsi par exemple, des questions d'ouverture sont régulièrement soulevées dans des plaintes portant sur le recrutement ou sur le rôle de gardienne des traités de la Commission. Il y a lieu de noter que les catégories ne sont pas énumérées dans l'ordre où elles apparaissent à la figure 1.11¹⁹.

Figure 1.11: Objet des enquêtes clôturées



¹⁹. La figure 1.11 fournit des informations sur toutes les enquêtes clôturées en 2011 en fonction de leur objet. Le graphique vise à permettre au lecteur de se faire une idée de l'importance de l'objet des affaires traitées par rapport à la charge de travail globale du Médiateur. Malgré les chevauchements, les affaires n'apparaissent que sous une seule rubrique dans ce graphique.



Ouverture, accès du public et données à caractère personnel

Accès du public aux documents

L'article 10, paragraphe 3, du traité sur l'Union européenne parle de décisions prises dans l'Union «aussi ouvertement et aussi près que possible des citoyens», et l'article 15, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) exige des institutions, organes et organismes de l'Union qu'ils œuvrent dans le plus grand respect possible du principe d'ouverture, afin de promouvoir une bonne gouvernance et d'assurer la participation de la société civile. L'article 15, paragraphe 3, TFUE prévoit en outre un droit d'accès aux documents des institutions, organes et organismes de l'Union. Le même droit est établi à l'article 42 de la charte. Ce droit fondamental d'accès aux documents est régi par le règlement n° 1049/2001²⁰.

Le règlement n° 1049/2001 offre plusieurs voies de recours aux plaignants: en cas de refus total ou partiel de l'accès, ils peuvent former un recours juridictionnel en vertu de l'article 263 TFUE ou présenter une plainte au Médiateur. Au cours de l'année 2011, le Médiateur a achevé des enquêtes concernant 20 plaintes relatives à l'application du règlement n° 1049/2001, dont 14 à l'encontre de la Commission. Ces enquêtes concernaient des questions de procédure ainsi que l'application des exceptions à l'accès public prévues

à l'article 4 du règlement. En ce qui concerne la première question, les retards d'enregistrement et les réponses tardives aux demandes sont des cas relativement fréquents²¹. S'agissant de la seconde question, les mêmes exceptions ont tendance à être invoquées sans cesse et sont mises en évidence ci-dessous²².

Exception concernant les relations internationales

Dans l'affaire **1051/2010/BEH**, la Commission²³ a refusé d'accorder l'accès à une section sur les affaires de visas figurant dans un compte rendu de réunions qui se sont tenues entre des représentants de l'UE et des représentants russes. Elle invoquait l'article 4, paragraphe 1, point a), troisième alinéa, du règlement n° 1049/2001, expliquant que: (i) une divulgation ferait tomber les évaluations concernant la question des visas, qui n'ont pas été partagées avec la délégation russe, dans le domaine public et que (ii) une divulgation affaiblirait la position de négociation de l'UE. Le Médiateur a pris en compte le fait que, selon la jurisprudence des tribunaux de l'UE, les intérêts protégés par l'article 4, paragraphe 1, point a), du règlement sont particulièrement sensibles. Les institutions jouissent donc d'un large pouvoir discrétionnaire en vue de déterminer si la divulgation pourrait porter atteinte à l'intérêt public. Il a considéré que l'avis de l'institution concernée, selon lequel cette divulgation affaiblirait la position de négociation

²⁰. Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission; JO L 145 du 31.5.2001, p. 43. Le 30 avril 2008, la Commission a soumis une proposition (COM(2008)229 final) visant à modifier et remplacer le règlement n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission. Le 15 décembre 2011, le Parlement s'est prononcé sur le rapport *Cashman*, qui porte sur la proposition de la Commission.

²¹. Le Médiateur s'est par conséquent félicité de la déclaration faite par la Commission dans son suivi donné à un commentaire critique qu'il avait formulé en 2010, selon laquelle le système en place était bien organisé pour traiter les demandes d'accès aux documents en général dans les délais imposés par le règlement n° 1049/2001. Il croit comprendre que cette déclaration signifie que la Commission considère lesdits délais comme réalistes et réalisables.

²². Plusieurs exceptions sont invoquées dans beaucoup d'affaires.

²³. Avant que les services du Médiateur ne réalisent un examen du document en question, la Commission a informé le Médiateur que, après l'établissement du Service européen pour l'action extérieure (SEAE), la responsabilité de cette affaire incombait désormais à ce service.

Plaintes et enquêtes

de l'UE, était étayé par les résultats de l'examen et était convaincant. En outre, il a estimé que la section concernée du document portait sur des négociations en cours et permettait de tirer des conclusions sur l'appréciation de l'UE vis-à-vis de l'approche adoptée par la Fédération de Russie. L'argument de l'institution selon lequel cette divulgation mettrait en péril la confiance mutuelle existant entre la Fédération de Russie et l'UE était donc plausible.

Exception concernant des avis juridiques

Dans l'affaire **1170/2009/KM**, un citoyen allemand avait demandé au Conseil l'accès à un avis du service juridique de cette institution, qui abordait la question de la base juridique d'un règlement concernant les denrées alimentaires et les aliments pour animaux génétiquement modifiés. Le Conseil n'avait accordé l'accès qu'aux alinéas d'introduction de l'avis, faisant valoir que le corps du document relevait de l'exception relative à la protection des avis juridiques prévue par le règlement n° 1049/2001. Après avoir examiné le document, le Médiateur est parvenu à la conclusion préliminaire suivante: selon une interprétation correcte de l'arrêt *Turco*²⁴, le Conseil n'avait pas indiqué que l'accès devait être refusé afin de protéger l'intérêt que présentent pour lui les avis juridiques utiles de son service juridique. Il a suggéré que le Conseil accorde un accès intégral au document en question. En ce qui concerne les éléments de procédure soulevés par le plaignant, le Médiateur a proposé que le Conseil informe les demandeurs de la date à laquelle une décision doit être rendue au titre du règlement n° 1049/2001, ainsi que des différentes voies de recours dont ils disposent avant cette date. Le Conseil a rejeté l'analyse du Médiateur mais a cependant décidé d'autoriser l'accès au document, compte tenu du délai

écoulé. Il a également accepté d'informer les demandeurs de la date à laquelle il doit rendre sa décision concernant leur demande. Il a toutefois rejeté la proposition d'informer à l'avance les demandeurs des voies de recours dont ils disposent.

Exception concernant les examens, enquêtes et audits

Les trois affaires suivantes concernaient des demandes d'accès à des documents liés au droit européen de la concurrence. L'affaire **297/2010/GG** concernait le refus de la direction générale de la concurrence de la Commission (DG Concurrence) d'accorder l'accès à son manuel de procédure (Manuel de procédure sur les ententes et les abus de position dominante) pour le traitement des affaires de concurrence, en vertu des articles 101 et 102 du TFUE. La Commission a invoqué le fait qu'une divulgation de ce document porterait gravement atteinte à son processus décisionnel et nuirait également à l'objectif de ses examens et enquêtes dans le domaine concerné. Cependant, elle a également expliqué qu'elle sélectionnait et adaptait actuellement des extraits de la documentation sur ses procédures dans les affaires d'ententes et d'abus de position dominante, en vue de les publier sur son site web sous la forme de «Bonnes pratiques». Le plaignant n'était pas d'accord avec cette approche, et s'est tourné vers le Médiateur. Celui-ci s'est plongé dans le Manuel de procédures sur les ententes et les abus de position dominante et a conclu que la Commission était habilitée à refuser d'en divulguer certaines parties, mais pas le document dans son intégralité. Il a invité la Commission à accorder un accès partiel aux modules (la partie la plus importante du Manuel de procédures sur les ententes et les abus de position dominante) et à s'entretenir avec le plaignant de manière informelle afin de parvenir à une solution équitable concernant l'accès aux autres documents

²⁴. Affaires jointes C-39/05 P et C-52/05 P, *Suède et Turco contre Conseil* [2008] ECR I-4723.



constituant le Manuel de procédures sur les ententes et les abus de position dominante. La Commission a accueilli favorablement la proposition du Médiateur et a pris des mesures afin de la mettre en œuvre.

L'affaire **1403/2010/GG** concernait une allégation de défaut de traitement approprié et en temps utile, par la DG Concurrence, d'une demande d'accès à des documents portant sur une enquête en matière d'aides d'État. La Commission a répondu au plaignant dans le cadre de l'enquête du Médiateur et a présenté ses excuses pour le retard. Quant au fond, la Commission a fait référence à l'arrêt de la Cour de justice dans l'affaire *Technische Glaswerke*²⁵, selon lequel il existait «une présomption générale selon laquelle la divulgation des documents du dossier administratif porterait, en principe, atteinte à la protection des objectifs des activités d'enquête». Le Médiateur a noté que l'approche adoptée par la Commission était conforme au droit de l'UE, tel qu'interprété par la Cour de justice. Il a en outre estimé que le plaignant n'avait pas montré qu'il existait dans le dossier de la Commission des documents qui n'étaient pas couverts par cette présomption et qui n'avaient pas été divulgués, ou qu'il existait un intérêt public supérieur justifiant la divulgation. Toutefois, il a noté qu'il était improbable qu'un demandeur ne soit jamais en mesure de réfuter la présomption susmentionnée, à moins qu'il ne sache quels documents figurent dans le dossier. Le Médiateur a donc noté avec satisfaction qu'en l'espèce, la Commission avait fourni au plaignant la liste des documents figurant dans son dossier. Il a formulé une remarque complémentaire invitant la Commission à agir de la même façon dans toutes les affaires pour lesquelles elle avait l'intention d'invoquer ladite présomption.

Le Médiateur s'est également rallié à l'opinion de la DG Concurrence dans l'affaire **1735/2010/MHZ** concernant le refus de l'accès au dossier administratif de la Commission dans une autre enquête en matière d'aides d'État, ici aussi à la lumière de l'arrêt de la Cour de justice dans l'affaire *Technische Glaswerke*. Il n'a cependant pas estimé que l'invocation de l'exception relative à la protection du processus décisionnel de la Commission (article 4, paragraphe 3, premier sous-paragraphe du règlement n° 1049/2001) était justifiée, étant convaincu que les décideurs expérimentés de l'institution ne sont pas susceptibles de se laisser influencer par des pressions extérieures.

Dans l'affaire **1581/2010/GG**, la Commission a encore une fois invoqué l'exception concernant la protection des objectifs des activités d'inspection, d'enquête et d'audit lorsqu'elle a refusé d'accorder l'accès à des réponses que lui avaient envoyées les États membres et les associations professionnelles dans le cadre de son enquête sur une plainte en manquement. Après examen des documents, le Médiateur n'était pas convaincu que l'exception invoquée par la Commission autorisait cette dernière à refuser l'accès aux parties des documents contenant des informations purement factuelles. La Commission a répondu qu'elle allait reconsidérer la demande d'accès du plaignant afin de lui accorder un accès complet ou partiel après consultation des États membres concernés.

L'affaire **2073/2010/AN** concernait elle aussi un accès à des documents liés à une procédure d'infraction, cette fois en ce qui concerne des questions environnementales en Espagne. Peu après l'ouverture par le Médiateur d'une enquête, la Commission a octroyé au plaignant un accès à certains

²⁵. Affaire C-139/07 P, *Commission contre Technische Glaswerke Ilmenau*, arrêt du 29 juin 2010, pas encore déclarée.

Plaintes et enquêtes

des documents demandés, mais a refusé l'accès à d'autres. Le Médiateur a estimé que, compte tenu des exceptions invoquées par les autorités espagnoles, le refus de la Commission d'accorder l'accès à certains documents émanant de ces autorités était justifié. S'agissant du traitement de la demande d'accès aux autres documents, le Médiateur a reproché à la Commission de refuser à tort de divulguer certains de ses documents internes au plaignant, de ne pas avoir envisagé la possibilité d'accorder au plaignant un accès partiel et de n'avoir pas évalué comme il se doit l'existence d'un intérêt public supérieur à sa divulgation. Il a également critiqué le retard survenu dans le traitement de la demande confirmative du plaignant.

Exception concernant le processus décisionnel de l'institution

L'affaire **1294/2009/DK** concernait un défaut d'octroi d'un accès complet à un rapport visant à évaluer l'impact d'une proposition pour un règlement du Conseil. Pendant l'enquête du Médiateur, la Commission a soumis sa proposition législative au Conseil et au Parlement, laquelle a en partie été formulée sur la base du contenu du Rapport en question. Même si l'institution a finalement accordé un accès complet au rapport, le Médiateur a réalisé une analyse de sa décision initiale de ne pas accorder un accès complet au rapport. Il a estimé que, dans sa décision initiale, la Commission n'avait pas suffisamment démontré (i) pourquoi la divulgation complète du rapport à ce moment-là aurait gravement porté atteinte à son processus décisionnel, et (ii) qu'il n'existait pas d'intérêt public supérieur à sa divulgation.

Accès du public aux informations

Au terme de l'article 41 de la charte, toute personne a le droit de voir ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions, organes et organismes de l'Union. Le droit de recevoir une réponse y est également inscrit. En 2011, le Médiateur a traité de nombreuses affaires où un citoyen alléguait que l'administration n'avait pas répondu de manière adéquate voire pas du tout. Ces affaires ont été traitées rapidement par le biais de procédures simplifiées afin d'assurer une réponse rapide pour le plaignant. L'affaire **1711/2010/BEH** constitue un exemple d'enquête à part entière où le plaignant allègue une absence de fourniture d'informations. Elle concernait plus précisément le refus de la Commission d'indiquer le montant des droits à pension acquis par un ancien agent temporaire. Tandis que la Commission a indiqué qu'il incombait au plaignant de faire lui-même le calcul approprié, elle a expliqué la formule à appliquer à cet effet, ainsi que toutes les sommes à entrer dans cette formule dans le cas du plaignant. Le plaignant a remercié le Médiateur pour les efforts soutenus consentis en vue de régler cette affaire.

L'affaire **2470/2009/TN** concernait elle aussi le traitement d'une demande d'information, cette fois de la part de l'Office européen de sélection du personnel (EPSO). Ayant constaté que l'EPSO n'avait pas, en temps voulu, fourni une explication suffisamment claire au plaignant, conformément à l'article 18 du *Code européen de bonne conduite administrative*, concernant la raison pour laquelle les informations demandées ne pouvaient être fournies, le Médiateur a clôturé l'affaire par un commentaire critique.



Protection des données

La Charte des droits fondamentaux prévoit, à l'article 7, le droit au respect de la vie privée, et à l'article 8, le droit à la protection des données à caractère personnel. Parmi les exceptions établies à l'article 4 du règlement n° 1049/2001, l'article 4, paragraphe 1, point b), se rapporte à ces droits. Cette exception était pertinente dans l'affaire [3106/2007/FOR](#), dans laquelle l'Agence européenne des médicaments a refusé d'accorder l'accès du public aux rapports sur les effets indésirables graves suspectés liés à un produit pharmaceutique. L'agence a finalement accepté d'accorder au plaignant un accès aux documents demandés, après avoir supprimé les renseignements à caractère personnel relatifs aux patients et aux médecins.

La Commission en tant que gardienne des traités

L'état de droit est un principe fondateur de l'Union européenne et l'une des missions fondamentales de la Commission est son rôle de gardienne des traités²⁶. L'article 258 TFUE institue une procédure générale permettant à la Commission de mener des enquêtes et saisir la Cour de justice si elle estime qu'un État membre a enfreint le droit communautaire. La Commission peut ouvrir des enquêtes de sa propre initiative, sur la base de plaintes, ou en réponse à des demandes du Parlement européen de traiter les pétitions qui lui sont adressées en vertu de l'article 227 TFUE. D'autres procédures sont prévues pour certaines questions spécifiques telles que les aides d'État illégales.

À cet égard, il est important de mentionner le projet «UE Pilot»²⁷, une méthode de travail mise en place en 2007 entre la Commission et les États membres en vue de corriger les infractions à la législation communautaire le plus rapidement possible sans avoir recours à une procédure d'infraction. Ce projet vise à garantir une application correcte du droit communautaire par les États membres et une résolution plus rapide des plaintes adressées par des citoyens et des entreprises.

Le Médiateur reçoit et examine les plaintes contre la Commission en tant que gardienne des traités. Lorsqu'il ouvre une enquête concernant une plainte de ce type, il prend toujours soin d'expliquer au plaignant, s'il y a lieu, que l'enquête n'a pas pour but d'établir s'il y a eu infraction car le Médiateur européen n'est pas habilité à enquêter sur les agissements des autorités des États membres. L'enquête du Médiateur vise uniquement à examiner le comportement de la Commission lors de l'analyse et du traitement de la plainte pour infraction dont elle a été saisie. L'examen du Médiateur porte à la fois sur le fond et sur la forme du traitement de ces plaintes par la Commission.

Le Médiateur reçoit et examine les plaintes contre la Commission en tant que gardienne des traités.

Obligations procédurales

S'agissant des obligations procédurales de la Commission à l'égard des plaignants, le principal point de référence du Médiateur est une communication publiée par la Commission en 2002²⁸. La communication définit une obligation d'enregistrement des plaintes et les exceptions à cette obligation; elle fixe également les délais pour l'instruction des plaintes et l'information des plaignants. Cette communication

²⁶. L'article 17 TUE exige de la Commission qu'elle «veille à l'application des traités ainsi que des mesures adoptées par les institutions en vertu de ceux-ci».

²⁷. Voir la communication de la Commission «Pour une Europe des résultats – Application du droit communautaire, COM(2007)502».

²⁸. Communication au Parlement européen et au Médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire; JO C 244 du 10.10.2002, p. 5.

Plaintes et enquêtes

a été publiée en réponse à des enquêtes antérieurement menées par le Médiateur et aux critiques qu'il avait formulées à ces différents égards. De l'avis du Médiateur, cette communication est une avancée majeure sur la voie du renforcement de la confiance des citoyens dans la Commission en tant que gardienne des traités.

Comme l'illustrent les exemples ci-après, les enquêtes du Médiateur ont révélé, en 2011, un certain nombre de manquements.

Défaut d'enregistrement d'une plainte et d'entente du plaignant

L'affaire **2403/2008/OV** est l'une de ces affaires où la Commission n'a pas respecté les dispositions de sa communication de 2002. La Commission a reconnu qu'elle n'avait pas respecté certains points, comme le point 3 sur l'enregistrement, et s'en est excusée. Cependant, elle n'a pas explicitement reconnu avoir enfreint le point 10 de la communication, qui prévoit que le plaignant doit être entendu avant de pouvoir rejeter une plainte. Le Médiateur a clôturé son enquête en faisant observer que, dans l'intervalle, il avait ouvert une enquête d'initiative portant sur la relation entre le nouveau projet pilote de l'UE et les garanties procédurales énoncées dans la communication²⁹.

Le plaignant dans l'affaire **2587/2009/JF** a soutenu que la Commission n'avait pas traité comme il se doit ses questions concernant la législation environnementale et énergétique communautaire en Irlande. Durant l'enquête du Médiateur, la Commission a expliqué que, dans l'intervalle, elle avait enregistré une partie de la correspondance ultérieure du plaignant en tant que plainte et qu'elle était en train d'enquêter sur l'affaire. La

Commission a en outre organisé une rencontre, lors de laquelle le plaignant a pu personnellement expliquer ses préoccupations. La Commission a affirmé qu'elle était déterminée à mener à bien sa fonction de contrôle de la bonne mise en œuvre de la législation environnementale européenne et qu'elle examinerait l'ensemble des infractions avérées à la législation pertinente.

Retard

L'affaire **489/2011/MHZ** concernait un retard de sept mois, que la Commission n'a pas pu justifier, pour réagir aux observations du plaignant dans une affaire d'infraction. Le Médiateur a néanmoins constaté que, dans des lettres envoyées directement au plaignant, la Commission avait fourni, à titre d'exemple, un exposé des motifs à l'appui de sa décision de clore l'affaire. Le Médiateur a émis une remarque complémentaire afin que la Commission se conforme aux principes de bonne administration si, après que les plaignants émettent des commentaires sur l'intention de la Commission de clore le dossier d'infraction, elle prenait la décision finale dans un délai raisonnable. En cas de retard, la Commission devrait en expliquer la cause et s'excuser si nécessaire.

Droit à la défense

L'affaire **705/2010/ANA** concernait les droits d'un tiers, qui était intervenu en faveur de la Grèce dans une plainte pour infraction concernant ce pays. La Commission a souligné qu'elle avait garanti le respect des droits du plaignant à la défense en lui offrant la possibilité d'exprimer ses points de vue au cours de la procédure et en prenant en compte et en évaluant les informations fournies. Elle ajoutait qu'au cours de la procédure, elle avait essayé d'agir de manière objective lors de

²⁹. Compte tenu du suivi donné par la Commission à un commentaire critique formulé en 2010, le Médiateur a ouvert une enquête d'initiative (**OI/2/2011/OV**) portant sur la relation entre la méthode EU Pilot de traitement des plaintes pour infraction et la communication de 2002 de la Commission. Plus précisément, il a demandé à la Commission si elle comptait (i) procéder à une révision de la communication et (ii) dans l'affirmative, consulter le Médiateur dans ce contexte. L'enquête est en cours.



l'évaluation de la plainte, sur la base d'une enquête équilibrée et approfondie. La Commission a finalement décidé de clore la procédure d'infraction. Dans sa décision, le Médiateur a conclu que la Commission avait pris des mesures pour résoudre l'affaire, et, ce faisant, a donné satisfaction au plaignant.

Fond

Le Médiateur est également habilité à examiner le fond des analyses et des conclusions de la Commission dans le cadre de l'instruction des plaintes pour infraction, par exemple pour s'assurer qu'elles sont raisonnables, dûment motivées et bien expliquées aux plaignants. Les enquêtes et les conclusions du Médiateur respectent pleinement les pouvoirs discrétionnaires de la Commission, tels qu'ils sont reconnus par les traités et la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, lorsqu'elle

règles en matière d'environnement de l'UE. Un citoyen espagnol affirmait que l'habitat naturel de *Picris Willkommii*, une plante rare qui ne pousse que près de l'estuaire de la Guadiana, une rivière espagnole, était endommagé par un projet de construction de grande ampleur. Le Médiateur a estimé que la raison invoquée constituait une justification adéquate de la décision prise par la Commission de clore l'affaire. Essentiellement, la Commission a expliqué que la poursuite de la procédure d'infraction n'aurait pas garanti de meilleures mesures de protection de *Picris Willkommii* que celles déjà prises ou prévues par les autorités espagnoles, qui avaient accepté de prendre diverses mesures de conservation. Le Médiateur a cependant formulé une remarque complémentaire invitant la Commission à attirer l'attention des plaignants sur tous les recours nationaux possibles dans les cas semblables qui pourraient survenir à l'avenir.

Les enquêtes et les conclusions du Médiateur respectent pleinement les pouvoirs discrétionnaires de la Commission, tels qu'ils sont reconnus par les traités et la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, lorsqu'elle décide s'il y a lieu ou non d'ouvrir une procédure d'infraction et de saisir la Cour de justice.

décide s'il y a lieu ou non d'ouvrir une procédure d'infraction et de saisir la Cour de justice.³⁰ Au cas où le Médiateur est en désaccord fondamental avec l'appréciation de la Commission, il doit en faire part tout en rappelant que l'autorité suprême en matière d'interprétation du droit de l'UE est la Cour de justice. Les désaccords de ce type sont toutefois exceptionnels.

Litige concernant l'usage par la Commission de son pouvoir d'appréciation

L'affaire 1561/2010/FOR concernait l'allégation que la Commission n'avait pas enquêté comme il se doit pour déterminer si l'Espagne respectait les

Désaccord avec l'évaluation de la Commission

Deux affaires concernaient l'acquis de Schengen³¹. L'affaire 2267/2009/KM concernait l'échec supposé de l'application de la procédure d'infraction par la Commission en relation avec les règles de visa Schengen. Plus précisément, le plaignant avançait que l'Allemagne appliquait de manière trop stricte les critères pour les garanties à fournir par les hôtes, que les demandeurs de visas peuvent utiliser pour montrer qu'ils disposent de suffisamment de moyens pour couvrir les coûts de leur séjour. Le Médiateur était d'accord avec l'opinion de la Commission,

³⁰. Le Médiateur fait observer, à cet égard, que le fait qu'il existe une infraction au droit de l'UE n'implique pas automatiquement que la Commission doive entamer une procédure d'infraction. La Commission est cependant tenue de justifier la façon dont elle exerce sa large marge d'appréciation.

³¹. L'affaire 2062/2010/JF, qui concernait des dispositions de l'acquis de Schengen qui ne sont pas encore contraignantes pour l'Irlande, est examinée au point 1.4, plus haut. Dans cette affaire aussi, le Médiateur était d'accord avec l'appréciation de la Commission de la plainte pour infraction.

Plaintes et enquêtes

selon laquelle les règles relatives à l'attestation de la solvabilité des garants soient régies par la législation nationale. Il a également considéré comme raisonnables les déclarations de la Commission qui

d'application. Concernant la première, il est important de souligner que l'équité est inscrite dans l'article 41, paragraphe 1, de la charte (droit fondamental à une bonne administration).

Le Médiateur a longtemps considéré l'équité comme un principe fondamental de bonne administration.

indiquent que (i) ces règles ne doivent pas s'appliquer de façon arbitraire et que (ii) la pratique de l'Allemagne n'était pas arbitraire. Enfin, il a également considéré que la décision de la Commission d'examiner les pratiques de tous les États membres était raisonnable. Compte tenu des excuses de la Commission pour ne pas avoir répondu à la lettre du plaignant, le Médiateur a clos l'affaire.

Attribution des marchés publics et des subventions

Le Médiateur est compétent pour instruire les plaintes relatives à l'attribution, ou la non-attribution, de marchés publics et de subventions. Il estime néanmoins que les institutions et, plus particulièrement, les comités d'évaluation des soumissions et les pouvoirs adjudicateurs concernés jouissent d'un important pouvoir d'appréciation et que son examen doit se limiter, dans ce type d'affaires, à vérifier si les règles régissant la procédure d'attribution ont été respectées, si les faits sont exacts, si aucune erreur manifeste d'évaluation n'a été commise et s'il n'y a pas eu abus de pouvoir. Il s'assure en outre que les institutions ont respecté leur obligation d'énoncer les motifs de leur décision et que ceux-ci sont cohérents et raisonnables.

Parmi les questions examinées par le Médiateur dans le domaine des attributions des marchés publics et des subventions en 2011 figuraient des allégations d'iniquité et d'application incorrecte des règles

Le Médiateur a longtemps considéré l'équité comme un principe fondamental de bonne administration. Il vise à atteindre un équilibre équitable et juste entre les droits et intérêts en conflit et, dans les affaires données en exemples dans la section «Iniquité» ci-dessous, à aider d'autres à en faire de même.

Iniquité

L'affaire **2605/2009/MF** concernait une tentative de la part de la Commission de recouvrement d'une subvention auprès d'une organisation à but non lucratif à la suite d'un audit. Le Médiateur a demandé à la Commission d'expliquer les raisons pour lesquelles elle ne pouvait pas modifier les conclusions tirées du rapport d'audit en prenant en compte les documents soumis par le plaignant, bien que ceux-ci aient été soumis tardivement. La Commission a répondu qu'elle était disposée à effectuer un examen complet des documents en question et à revoir le montant de la somme initialement réclamée dans son ordre de recouvrement.

L'affaire **1992/2010/RT** concernait elle aussi une demande injuste de remboursement, cette fois de la part de l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (EACEA). Le plaignant affirmait que l'Agence devrait suspendre l'ordre de recouvrement et organiser un audit du projet. L'Agence a expliqué que deux experts indépendants avaient constaté des faiblesses dans la mise en œuvre du projet et a souligné que le projet n'avait pas atteint ses principaux objectifs. Le Médiateur



a estimé que les commentaires des experts étaient raisonnables et détaillés. Il a également considéré que les contre-arguments avancés par le plaignant ne suffisaient pas à prouver que les deux experts indépendants avaient commis une erreur manifeste d'appréciation en évaluant la mise en œuvre de la convention de subvention.

Dans l'affaire **258/2009/GG**, qui concernait elle aussi l'EACEA, le Médiateur a invité l'Agence à procéder à une indemnisation à titre gracieux pour tenter de compenser les conséquences négatives résultant de la manière dont la demande du plaignant avait été traitée dans le cadre d'une subvention d'environ 10 500 EUR pour un projet de jumelage de villes. Le Médiateur a estimé que l'EACEA n'avait pas respecté les délais qu'elle s'était elle-même fixés et qu'elle n'avait pas pris toutes les mesures possibles pour éviter le retard survenu dans ce dossier. Dans sa réponse au projet de recommandation du Médiateur, l'EACEA a expliqué qu'elle était disposée à verser au plaignant 3 150 EUR. Le plaignant a déclaré qu'il aurait espéré un montant supérieur, mais qu'il était néanmoins satisfait. Il a ajouté que la manière dont le Médiateur avait traité l'affaire avait restauré sa confiance dans l'action administrative de l'UE.

Dans l'affaire **413/2010/BEH**, l'Agence exécutive pour la santé et les consommateurs (EAHC) a rejeté la demande d'aide financière du plaignant pour l'organisation d'une conférence, au motif que la conférence ne devait pas se dérouler dans la période particulière visée dans l'appel de propositions. Le plaignant avait mentionné erronément en un endroit de la proposition que la conférence aurait lieu en septembre 2009, alors qu'elle était censée avoir lieu en septembre 2010. La bonne date était mentionnée en d'autres endroits de la

proposition. Le Médiateur a estimé qu'il était difficile de comprendre pourquoi un candidat investirait un laps de temps et des ressources considérables dans l'élaboration d'une proposition pour une conférence ne devant pas se dérouler au cours de la période prévue. L'EAHC aurait donc dû avoir des doutes quant à l'exactitude de l'information fournie par le plaignant dans le champ correspondant et aurait aisément pu vérifier cette information. Le Médiateur s'est toutefois félicité que l'EAHC ait pris des mesures afin d'éviter que le problème rencontré par le plaignant ne se reproduise dans de futurs appels de candidatures.

Enfin, le Médiateur a estimé, dans l'affaire **3018/2009/TN**, que la procédure d'appel d'offres lancée par la Cour de justice de l'UE respectait les principes de bonne gestion financière, d'égalité de traitement et d'équité. Dans le but d'améliorer encore les procédures d'appel d'offres de la Cour, il a suggéré à la Cour d'envisager de fournir des informations plus complètes aux soumissionnaires concernant le type de procédure d'appel d'offres qu'elle choisissait d'appliquer.

Violation de la présomption d'innocence

Le Médiateur a estimé, dans l'affaire **1348/2009/RT**, qu'en n'apportant aucune preuve pour étayer ses dires concernant la violation du caractère confidentiel de la procédure de passation de marché, la Commission violait le principe de présomption d'innocence. En ce qui concerne les autres allégations du plaignant, le Médiateur a estimé que, sur la base des informations obtenues dans le cadre de l'examen des documents, il n'y avait aucune raison de douter que le président du comité de sélection avait agi de manière indépendante et impartiale. En outre, l'explication donnée par la Commission pour expliquer son rejet de l'offre du plaignant était raisonnable.

Plaintes et enquêtes

Informations incohérentes, inexactes ou trompeuses

Suite à son enquête dans l'affaire **920/2010/VIK**, le Médiateur a invité la Commission à revoir la documentation qu'elle fournit dans le cadre de ses procédures de passation de marché en vue de supprimer toute imprécision et toute incohérence terminologique et de s'assurer que les soumissionnaires sont informés de manière claire et sans équivoque des conditions d'éligibilité pertinentes. Le Médiateur a noté qu'il serait également utile que, dans le cadre de cette révision, la Commission veille à ce que les termes essentiels à une procédure de passation de marché soient clairement définis soit dans l'avis de marché proprement dit, soit dans un document auquel il fait clairement référence et qui est aisément accessible.

Le Médiateur s'est félicité de la décision de la Commission, dans l'affaire **1574/2010/MMN**, de revoir ses lignes directrices en vue d'éviter d'induire en erreur les futurs candidats aux programmes de bourses d'études. La Commission affirmait que le formulaire de candidature et les lignes directrices qu'elle fournissait aux candidats mentionnaient bien sa décision de réserver les bourses de l'UE aux candidats qui n'avaient pas obtenu de bourse auprès d'autres sources. Tandis que le Médiateur a reconnu que le formulaire de candidature ne contenait pas d'informations trompeuses, la question de savoir si le candidat avait ou non aussi «demandé» une autre bourse était évoquée dans le cadre des critères d'admissibilité mentionnés dans une annexe des lignes directrices. La formulation de cette annexe était par conséquent trompeuse, a-t-il indiqué.

Retard

Le Médiateur a constaté deux cas de mauvaise administration dans l'affaire **703/2010/MHZ**, dans laquelle le plaignant affirmait que la Commission avait commis

plusieurs irrégularités administratives dans le traitement de sa subvention. Le premier cas concernait les retards de la Commission et, plus particulièrement, le versement du préfinancement effectué à un moment où les sommes versées ne pouvaient plus être utilisées dans le cadre du projet. L'autre concernait le fait que le plaignant, en tant que coordinateur du projet, n'avait pas été informé de la correspondance directe de la Commission avec le recteur de l'université qui s'était vue attribuer la subvention. La Commission a accepté l'essentiel du projet de recommandation du Médiateur, mais en signalant aussi que le plaignant et l'université avaient pu mener à bien le projet avec de très bons résultats et avec un niveau de financement communautaire inférieur au niveau initialement prévu.

Exécution des contrats

Le Médiateur considère qu'il y a mauvaise administration lorsqu'un organisme public n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe ayant pour lui force obligatoire. Une mauvaise administration peut donc également exister en matière de respect des obligations découlant de contrats conclus par des institutions de l'UE.

L'ampleur du contrôle que le Médiateur peut exercer dans ce type d'affaires est cependant nécessairement limitée. Il estime qu'il ne lui appartient pas de chercher à déterminer s'il y a eu rupture de contrat par l'une ou l'autre des parties lorsqu'il y a controverse sur ce point. Seule une juridiction compétente peut être utilement saisie de cette question, ayant la possibilité d'entendre les arguments des parties concernant le droit applicable, et d'apprécier les preuves contradictoires sur toute question de fait litigieuse.

S'agissant de litiges contractuels, le Médiateur estime dès lors justifié qu'il limite son enquête à la question de savoir



si l'institution de l'Union a fourni des explications cohérentes et raisonnables quant à la base juridique de son action et quant aux raisons pour lesquelles elle pense avoir un point de vue dûment fondé sur la situation contractuelle. Une réponse affirmative à cette question conduira le Médiateur à conclure que son enquête n'a pas révélé de cas de mauvaise administration. Cette conclusion n'affecte pas le droit des parties de soumettre leur litige contractuel à une juridiction compétente en vue d'un règlement péremptoire.

L'année 2011 a encore une fois été l'occasion pour le Médiateur de se pencher sur la question de la ponctualité des versements effectués par la Commission. Comme toujours, il a également traité des litiges contractuels liés aux coûts admissibles et aux mesures d'audit. Enfin, le domaine des contrats offre de nombreuses possibilités au Médiateur d'examiner le principe d'équité et la manière dont les institutions le prennent en considération dans leurs relations contractuelles.

Retard de paiement

En 2009, à la suite de deux enquêtes antérieures (OI/5/99/GG et OI/5/2007/GG), le Médiateur a ouvert une nouvelle enquête (OI/1/2009/GG) de sa propre initiative concernant la question des délais de paiement de la Commission. Il a conclu que les réponses de la Commission aux questions soulevées dans le cadre de la consultation publique organisée dans le cadre de cette enquête étaient largement convaincantes. La proportion de paiements tardifs a considérablement diminué, passant de 22,67 % de l'ensemble des paiements en 2008 à 14,42 % en 2009. Exprimées en pourcentage, les sommes globales concernées par ces retards ont diminué de plus de moitié entre 2008 (13,95 %) et 2009 (6,63 %). Le retard moyen a en outre été considérablement réduit, passant de 47,45 à 40,43 jours. Le

Médiateur a cependant noté la persistance de certains problèmes et a annoncé qu'il allait continuer à surveiller la situation.

Litiges concernant les coûts éligibles et les actions d'audit

Beaucoup d'affaires dans ce domaine concernent des litiges à propos de coûts éligibles, qui apparaissent souvent à la suite d'audits. L'affaire **1512/2010/KM** est l'une de ces affaires dans lesquelles le plaignant affirmait que la Commission avait déduit par erreur des coûts d'une contribution de l'UE à la suite d'un audit. La Commission a accepté l'argument selon lequel les coûts jugés inéligibles dans le cadre d'un audit doivent être déduits du total des coûts éligibles déclarés par un contractant et non de la contribution de l'UE. À l'issue d'un second audit portant sur le bilan des coûts et recettes du membre du consortium en question, la Commission a décidé qu'aucun recouvrement n'était nécessaire. Elle avait déjà accepté l'autre argument avancé par le plaignant, à savoir que les vérificateurs aux comptes avaient réaffecté erronément certains coûts.

L'affaire **1663/2009/DK** est également survenue à la suite d'un rapport d'audit considérant certains coûts comme inéligibles. Le Médiateur a constaté que la Commission avait fourni les motifs détaillés pour lesquels certains coûts avaient été déclarés inéligibles et que ces motifs reposaient sur les règles pertinentes. Il a également constaté que, dans sa correspondance avec la plaignante dans cette affaire, la Commission avait respecté les principes de bonne conduite administrative. S'agissant de la demande visant à ce que la Commission s'abstienne d'agiter la menace d'utiliser la garantie bancaire de la plaignante, le Médiateur a constaté que la Commission pouvait légalement entreprendre les démarches nécessaires pour le recouvrement des montants qui lui étaient dus et qu'elle n'avait agité aucune menace, mais

Plaintes et enquêtes

simplement informé la plaignante de son intention de lancer la procédure appropriée pour récupérer les montants qui lui étaient dus.

L'affaire **651/2010/KM** contre l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (EACEA) concernait une allégation de défaut de reconnaissance de certains coûts encourus par de nouveaux partenaires dans le cadre d'un projet. Dans son avis, l'EACEA a expliqué avoir réexaminé sa décision et accepté de considérer les coûts des nouveaux partenaires de projet comme éligibles à partir de la date à laquelle les changements relatifs au partenariat lui avaient été notifiés pour la première fois. Elle avait au départ indiqué que les coûts encourus par les nouveaux partenaires du projet n'étaient éligibles qu'à partir de la date à laquelle la modification de la convention avait été signée.

Iniquité

Le plaignant dans l'affaire **1733/2009/JF** jugeait injuste la demande de remboursement adressée par la Commission et s'est adressé au Médiateur. La Commission a expliqué que le plaignant n'avait pas présenté les rapports et éléments livrables requis dans les délais impartis, tel que l'exigeait le contrat. Elle s'est en outre référée à une proposition qu'elle avait faite au coordinateur du projet, selon laquelle le plaignant devait fournir les documents pertinents, même une fois le délai contractuel passé. Puisqu'il est apparu que le plaignant n'avait pas été informé de cette proposition, le Médiateur a demandé à la Commission d'envisager d'accepter que le plaignant présente un rapport tardif. La Commission a accepté et a déclaré que, si cela s'avérait justifié, elle pourrait également réduire les sommes réclamées au plaignant.

L'affaire **784/2009/IP** concernait le non-paiement des travaux effectués par une consultante freelance pour le Collège européen de police (CEPOL). En raison de plusieurs problèmes administratifs, la plaignante s'est chargée de ces travaux sans avoir signé de contrat. Le CEPOL a ensuite demandé à la plaignante d'interrompre ses travaux car, contrairement à ce qu'il avait pensé, les règles applicables ne lui permettaient pas de passer un contrat avec elle. Le Médiateur a proposé une solution à l'amiable, invitant le CEPOL à envisager de verser à la plaignante, outre la somme de 1 000 EUR qu'il lui avait déjà proposée, la somme de 600 EUR pour les travaux préparatoires et de suivi liés à sa participation aux deux réunions auxquelles le CEPOL l'avait explicitement autorisée à participer. Le CEPOL a accepté la proposition du Médiateur.

La plaignante dans l'affaire **2610/2009/MF** – une sous-traitante dans des projets d'aide extérieure – affirmait qu'à la suite de problèmes rencontrés avec la Commission dans le cadre de projets au Soudan et au Tchad, elle n'avait plus réussi à obtenir un emploi dans le cadre de projets financés par l'UE. Elle estimait avoir été inscrite sur une liste noire et discriminée. Le Médiateur a conclu que (i) en n'informant pas la plaignante par écrit des raisons pour lesquelles elle demandait son licenciement concernant le projet de l'UE au Soudan et (ii) en ne vérifiant pas si la plaignante, avant d'être licenciée, avait eu la possibilité de présenter son avis sur la demande de licenciement que la Commission avait adressée à son employeur, la Commission n'avait pas agi de manière loyale³².

³². Dans son étude de suivi de 2010 concernant les commentaires critiques et les remarques complémentaires, le Médiateur a indiqué qu'il continuerait à se pencher sur l'usage que fait la Commission des services de sous-traitance afin de veiller à ce que cette pratique ne compromette pas le droit fondamental des citoyens à une bonne administration.



Enfin, l'affaire **2170/2010/RT** a été clôturée lorsque la Commission a accepté de régler le solde impayé majoré d'un intérêt (15 727,68 EUR) à une entreprise qui avait livré de la moquette pour l'un des bâtiments de la Commission. Le plaignant alléguait que la Commission avait agi de manière injuste en refusant d'effectuer le paiement.

Devoir de sollicitude

L'affaire **1181/2008/KM** concernait l'exécution d'une créance de plus de 40 000 EUR découlant d'un accord que la Commission avait cru par erreur avoir conclu avec le plaignant, une université allemande. Un enseignant de cette université avait postulé à une bourse au nom du plaignant, en utilisant le papier à en-tête de ce dernier. Un audit des dépenses du projet mené ensuite a révélé que 39 989,94 EUR devaient être restitués. La Commission a envoyé au plaignant une note de débit correspondante. Dans sa réponse, le plaignant a déclaré qu'il n'avait pas d'information concernant le projet. La Commission a envoyé un rappel, exigeant le paiement. Le plaignant a souligné que l'enseignant n'était pas autorisé à signer des accords en son nom. La Commission a alors informé le plaignant qu'elle déduirait sa créance, plus les intérêts courus, d'un versement dû au plaignant. Dans le cadre de son enquête, le Médiateur a relevé que la Commission n'avait pas établi le droit matériel s'appliquant à l'accord, et donc, n'avait pas apporté une explication convaincante des raisons pour lesquelles l'université devait être considérée liée par l'accord. La Commission a finalement reconnu qu'il n'existait pas de preuve permettant de prétendre que l'université était liée par le contrat et a remboursé la somme qu'elle avait déduite précédemment.

Administration et statut des fonctionnaires

Le Médiateur reçoit chaque année un certain nombre de plaintes concernant les activités administratives des institutions (62 enquêtes, soit 19 % de l'ensemble des enquêtes clôturées en 2011). Ces affaires sont liées à l'application du statut des fonctionnaires et d'autres dispositions connexes. Elles concernent parfois des droits fondamentaux, ce qui permet au Médiateur de promouvoir la bonne application de la charte par les institutions. Dans d'autres affaires, c'est la manière dont les institutions de l'UE choisissent d'interpréter le statut des fonctionnaires qui devient une question litigieuse. Dans ce cas, le Médiateur s'efforce de veiller au moins à ce que les institutions prennent en considération la jurisprudence de la Cour de justice et l'appliquent correctement.

Droit fondamental à être entendu

Lors du traitement d'une plainte, le Médiateur a pris conscience d'éventuelles insuffisances dans les pratiques de la Commission lors de la mise en œuvre de mesures de recouvrement visées à l'article 85 du Statut des fonctionnaires. Il a ouvert une enquête d'initiative, **OI/4/2009/PB**, sur le droit fondamental des fonctionnaires d'être entendus lorsque la Commission décide de récupérer des paiements excessifs. La Commission était entièrement d'accord avec l'idée que le droit d'être entendu devait être respecté dans ce contexte et a fait référence aux mesures qu'elle prenait pour respecter ce droit. Le Médiateur a noté que les changements de procédure mis en œuvre par la Commission contenaient un compromis. Il a toutefois conclu que le compromis était acceptable à la lumière du contexte spécifique et des garanties procédurales applicables.

Plaintes et enquêtes

La plainte **3800/2006/JF** concernait une décision de la Commission de suspendre le facteur de pondération britannique s'appliquant à la pension de retraite du plaignant et de demander à l'OLAF (l'Office européen de lutte antifraude) de mener une enquête. Cette décision faisait suite à une lettre anonyme, qui a amené la Commission à se demander si le véritable lieu de résidence du plaignant était Bruxelles ou le Royaume-Uni. Le plaignant a affirmé que la Commission ne lui avait pas donné l'occasion de se défendre avant d'avoir rendu la décision susmentionnée, décision qu'il jugeait injustifiée. Malgré quelques réserves initiales, la Commission a offert de verser au plaignant une indemnité de 1 000 EUR pour lui avoir causé un préjudice moral et lui a présenté une lettre d'excuses signée par le commissaire chargé des relations interinstitutionnelles et de l'administration. Le Médiateur a souligné que les actions menées par la Commission avaient porté atteinte à l'honneur et à la réputation du plaignant. Cela étant, il s'est réjoui de la volonté de la Commission et, en particulier, du commissaire compétent, de mener la plainte à bonne fin. De la même façon, il a été sensible à la bonne volonté dont le plaignant a fait preuve lorsqu'il a accepté la proposition de la Commission.

Devoir de sollicitude

L'affaire **OI/4/2010/ELB** illustre l'idée que la bonne administration dépasse la question de la légalité. Cette enquête d'initiative concernait la façon dont les institutions de l'UE, et notamment le Parlement, le Conseil et la Commission, traitent les demandes, présentées en vertu du statut des fonctionnaires, de remplacement des décisions qui sont incompatibles avec l'évolution de la jurisprudence. Les institutions ont estimé qu'elles n'étaient nullement tenues de revoir ces décisions. Elles ont indiqué que les décisions qui ne sont pas contestées dans les délais

légaux deviennent définitives. Elles ont en outre rappelé que les effets des décisions judiciaires se limitaient aux parties à l'affaire et indiqué qu'elles n'appliquaient les décisions judiciaires à d'autres parties que dans des circonstances exceptionnelles. Dans sa conclusion, le Médiateur a souligné que rien n'empêche les institutions de choisir d'examiner les demandes des fonctionnaires de remplacer une décision définitive par une nouvelle décision en prenant en considération l'évolution de la jurisprudence. Il a également estimé que les institutions pouvaient, sur la base de leur marge d'appréciation, décider d'examiner les demandes d'adoption d'une nouvelle décision. Conformément aux principes de bonne administration, il a déclaré que les institutions sont tenues de tirer toutes les conclusions raisonnables des arrêts des tribunaux européens.

Iniquité

Trois affaires concernaient l'interprétation par le Parlement européen des dispositions du statut des fonctionnaires. Les plaignants dans les affaires **2986/2008/MF** et **2987/2008/MF** affirmaient que la pratique du Parlement consistant à relever automatiquement à 1 le «facteur de multiplication»³³ applicable à ses fonctionnaires deux ans après leur première promotion en vertu du nouveau système inauguré par la réforme de 2004 du statut des fonctionnaires était incompatible avec ledit statut au motif qu'elle était automatique et, dès lors, arbitraire. Le Médiateur s'est déclaré d'accord et a invité le Parlement à revoir cette pratique. Le Parlement a refusé, en arguant de ce que son interprétation n'avait été critiquée par aucune décision juridique. Il s'en est tenu à sa position, malgré l'invitation du Médiateur à tenir compte de l'interprétation générale de la Cour de justice de la disposition concernée dans son arrêt du 2 juillet 2010 (l'affaire *Lafili*).

³³. Le 1^{er} mai 2004, la réforme du statut des fonctionnaires de l'UE introduisait une nouvelle structure de carrière et de nouvelles grilles des traitements. Les mesures transitoires comprenaient un «facteur de multiplication», qui permettait de déterminer la proportion de la nouvelle grille des traitements à verser à chaque fonctionnaire recruté avant le 1^{er} mai 2004.



Le Médiateur a critiqué le Parlement pour ce cas grave de mauvaise administration. Il a indiqué que la pratique adoptée par le Parlement était différente de celle adoptée dans toutes les autres institutions de l'UE et qu'elle entraînait, dans certains cas, un avantage financier considérable pour ses fonctionnaires par rapport à ceux qui travaillent dans les autres institutions.

L'affaire **1329/2010/MF** concernait elle aussi, entre autres, la méthode utilisée par le Parlement pour calculer le facteur de multiplication applicable aux fonctionnaires recrutés avant le 1^{er} mai 2004 et promus postérieurement à cette date. Le plaignant a prétendu que le Parlement utilisait un mode de calcul de son salaire qui était différent du mode de calcul utilisé par les autres institutions de l'UE. Le Médiateur a constaté que le mode de calcul du Parlement ne reposait pas sur une interprétation clairement erronée de la disposition pertinente. Il a toutefois souligné que le principe d'unité de la fonction publique européenne impliquait que toutes les institutions devaient interpréter et appliquer le Statut des fonctionnaires de manière cohérente. Il a estimé que les différents modes de calcul entraînaient des écarts de salaires inacceptables qui, contrairement à l'avis du Parlement, ne pouvaient pas être considérés minimes. Le Médiateur a clôturé l'affaire en suggérant aux institutions de l'UE de convenir d'une méthodologie commune pour calculer les nouveaux salaires de base des fonctionnaires après promotion. Il a également suggéré qu'avant la prochaine révision du statut des fonctionnaires, les institutions de l'UE (i) mettent en place un mécanisme permettant d'identifier les difficultés d'interprétation des dispositions révisées et (ii) parviennent à une position commune à un stade suffisamment précoce afin d'éviter que des divergences n'apparaissent dans la pratique.

L'affaire **1944/2009/MHZ** concernait des informations inexactement transmises à la plaignante concernant ses conditions d'emploi dans une délégation de l'UE. Le Médiateur a estimé que, même si la plaignante ne pouvait pas invoquer le principe de confiance légitime vis-à-vis des informations en question, il serait injuste de la part de la Commission de rejeter toute responsabilité pour les graves conséquences de l'erreur administrative. Outre les aspects financiers, la plaignante a souligné que la situation géographique de son nouveau poste avait également des effets néfastes sur la santé de son époux. Le Médiateur a proposé de muter la plaignante dans un autre pays. Dans le même temps, la plaignante a contacté les services de la Commission à ce sujet. Elle a ensuite été mutée à Bruxelles.

Allégation de non-respect des règles relatives aux conseillers spéciaux

L'affaire **476/2010/ANA** concernait la gestion par la Commission des questions de conflits d'intérêts dans la nomination d'un conseiller spécial non rémunéré auprès d'un commissaire. Le Médiateur a constaté un certain nombre de cas de mauvaise administration et a formulé des commentaires critiques en conséquence, de même que deux remarques complémentaires. Il a notamment suggéré que la Commission envisage de modifier la déclaration d'activités d'un futur conseiller spécial afin d'obtenir suffisamment d'informations sur les activités extérieures du conseiller spécial. Cela lui permettrait d'examiner toute éventualité d'un conflit d'intérêts entre les tâches du conseiller spécial et ces activités extérieures. En outre, la Commission pourrait exiger du futur conseiller spécial qu'il certifie que la déclaration est complète et qu'il n'y a, pour autant qu'il le sache, aucun conflit d'intérêts avec ses futures fonctions en tant que conseiller spécial.

Plaintes et enquêtes

Concours et procédures de sélection

EPSO

La plupart des enquêtes du Médiateur concernant des concours généraux et d'autres procédures de sélection sont dirigées contre l'Office européen de sélection du personnel (EPSO). De nombreux problèmes décelés au niveau des concours organisés par l'EPSO ont été résolus en recourant à des procédures accélérées, ce qui atteste du souci de l'Office de trouver des solutions rapides et équitables aux problèmes. Comme l'illustrent certaines des affaires qui suivent, la question de l'égalité de traitement revient régulièrement. En 2011, le Médiateur a également eu l'occasion de tirer des conclusions en ce qui concerne la nouvelle politique de l'EPSO en matière de concours généraux.

Problèmes liés à la nouvelle politique de l'EPSO en ce qui concerne les concours généraux

Le Médiateur a ouvert une enquête d'initiative (OI/9/2010/RT) portant sur la nouvelle politique de l'EPSO concernant la réservation des tests d'admission, sa communication avec les candidats et les conditions appliquées dans les différents centres de test. En réponse à une série de questions posées par le Médiateur, l'EPSO a expliqué que (i) la décision de réduire considérablement le délai pour la réservation des tests d'admission informatisés (TAI) était proportionnée et nécessaire pour atteindre l'objectif général de réduction de la durée de l'ensemble de la procédure de sélection, (ii) il était en train d'examiner la question du rétablissement de sa pratique antérieure de notifications par courrier électronique pour le concours général d'administrateurs organisé en 2011, (iii) chaque centre de test respecte

les conditions minimales établies et (iv) il a décidé de publier, une fois par an, les résultats globaux des différentes enquêtes et d'indiquer le degré de satisfaction des candidats. Le Médiateur s'est félicité de ces informations et a formulé deux remarques complémentaires concernant, premièrement, les notifications par courrier électronique et, deuxièmement, la situation où les candidats n'ont pas accès à internet pendant le bref délai de réservation.

Manquement allégué au devoir de garantir l'égalité de traitement

La plaignante dans l'affaire 1933/2010/BEH a allégué que, en ne reprogrammant pas la date de son test au centre d'évaluation, l'EPSO n'avait pas tenu compte de sa situation spécifique (à savoir, qu'elle était enceinte) et n'avait pas respecté le principe d'égalité de traitement. Vu la nature exceptionnelle de l'affaire, le Médiateur a demandé à l'EPSO d'adresser son avis en urgence, ce que l'EPSO a fait. Dans son avis, l'EPSO déclarait être prêt à adopter certaines mesures pour s'adapter aux besoins spécifiques de la plaignante. Bien qu'il n'ait pas été possible de trouver une solution pour la plaignante dans cette affaire, le Médiateur a estimé qu'il n'y avait pas lieu de poursuivre l'enquête vu l'attitude constructive de l'EPSO dans cette affaire. Il a cependant invité l'EPSO à aller au-delà des mesures proposées dans son avis afin de trouver des moyens de concilier les besoins des futures jeunes mères se trouvant dans une situation semblable à celle de la plaignante.

Dans l'affaire 1299/2010/MHZ, le Médiateur a conclu que l'EPSO n'avait pas offert au plaignant de bonnes conditions pour passer les tests informatisés et qu'il aurait été juste que l'EPSO l'autorise à repasser les épreuves. L'EPSO n'a toutefois pas réagi suffisamment rapidement à la plainte pour remédier à la situation, alors qu'il n'existait



pas encore de contrainte technique ou organisationnelle. En outre, ni dans son avis sur la plainte ni dans sa réponse au projet de recommandation du Médiateur, l'EPSO n'a reconnu ses torts et n'a présenté d'excuses au plaignant. Le Médiateur lui a adressé un commentaire critique.

Enfin, l'affaire **1220/2010/BEH** concernait des informations prétendument incorrectes sur un formulaire de candidature en ligne, selon lequel les candidats disposaient de 4 000 caractères pour répondre à chacune des sous-sections sur les motivations de leur candidature. Le Médiateur a estimé que les informations fournies dans la version allemande du formulaire étaient effectivement inexactes et susceptibles d'induire les candidats en erreur. Dans le même temps, il a conclu qu'en donnant aux candidats la possibilité de soumettre les problèmes rencontrés et en publiant des informations actualisées sur son site internet concernant le nombre maximal de caractères, l'EPSO avait pris une mesure appropriée pour rectifier l'erreur.

Défaut de motivation

L'affaire **14/2010/ANA** a permis au Médiateur d'examiner des obligations apparemment contradictoires incombant à l'EPSO, à savoir, d'une part, l'obligation de motiver ses décisions et, d'autre part, celle de respecter la confidentialité des débats du jury. Le Médiateur a rappelé que ces obligations trouvaient un compromis équilibré dans la décision de l'EPSO, adoptée à la suite de son enquête d'initiative sur la transparence dans les procédures de recrutement dans l'UE, d'indiquer, sur la fiche d'évaluation, une répartition des notes par rapport aux critères et aux sous-critères d'évaluation utilisés par le jury. Le Médiateur a regretté le fait que le jury n'ait pas fourni cette répartition dans cette affaire.

Autres institutions, organes et organismes

Si la majorité des plaintes concernant le recrutement sont dirigées contre l'EPSO, le Médiateur reçoit parfois des plaintes à l'intention d'autres institutions.

L'affaire **696/2008/OV** concernait des erreurs présumées dans la procédure de sélection du directeur exécutif de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA). Le Médiateur a reproché à la Commission de ne pas avoir étayé le raisonnement à la base de l'établissement d'une liste de présélection contenant deux candidats. Cette façon de faire ne permettait pas de vérifier que la Commission n'avait pas limité excessivement et arbitrairement l'éventail de candidats. Dans une remarque complémentaire, le Médiateur a déclaré que la Commission était tenue, conformément au règlement n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents, de rendre publiques, sur demande, les listes de présélection pour les postes de haut niveau à la Commission et dans les agences de l'UE.

Dans l'affaire **2755/2009/JF**, concernant le recrutement de membres de la famille du personnel, le Médiateur a recommandé que le Centre commun de recherche de la Commission (CCR) présente des excuses au plaignant et fasse en sorte que la sélection des candidats à des postes au sein du CCR ne soit pas influencée, ni positivement ni négativement, par des liens ou des relations familiales. Le plaignant avait présenté sa candidature à un poste vacant dans une unité du CCR où travaillait son épouse. Le Médiateur a également déclaré que le CCR devrait aussi faire en sorte que son personnel bénéficie de conditions de travail lui permettant de concilier vie professionnelle et vie familiale et qu'il

Plaintes et enquêtes

devrait publier son règlement intérieur concernant le recrutement de membres de la famille de son personnel. La Commission a accepté le projet de recommandation du Médiateur sans formuler de réserve.

Questions institutionnelles, de politique et autres activités

Cette dernière partie couvre diverses plaintes dirigées contre les institutions au sujet de l'élaboration de leurs politiques ou de leur fonctionnement général³⁴. L'abus de pouvoir, les informations fallacieuses ou insuffisantes et le manquement aux obligations figurent parmi les allégations couvertes.

Abus de pouvoir

Le plaignant dans l'affaire **856/2008/BEH** a contacté la Commission en 2002 pour l'alerter de certaines irrégularités qui s'étaient produites selon lui en rapport avec l'acquisition par le Parlement d'un bâtiment à Bruxelles. L'Office européen de lutte antifraude (OLAF) a ouvert une enquête, au cours de laquelle il a considéré que le plaignant était une «personne concernée» au sens du règlement de l'OLAF, et l'a invité à être entendu comme témoin, sur la base de l'article 4, paragraphe 3, point 2), dudit règlement. Après examen des compétences dont jouit l'OLAF dans ses enquêtes, le Médiateur est arrivé à la conclusion que, en invitant le plaignant à un entretien sur la base de l'article mentionné plus haut, l'OLAF avait bien dépassé les limites de ses compétences. L'OLAF a reconnu que ses agissements dans l'affaire auraient pu donner lieu à un malentendu. Les personnes dans la situation du plaignant ne pouvaient être invitées à donner des informations dans le cadre d'un entretien que si elles le souhaitaient, a-t-il indiqué.

L'OLAF avait ainsi reconnu que, dans le fond, il avait agi de manière incorrecte. Bien que l'OLAF ait refusé de présenter ses excuses au plaignant, le Médiateur est arrivé à la conclusion que l'Office avait accepté des parties significatives de son projet de recommandation, y compris la section qui portait sur d'autres points soulevés par le plaignant.

Déclarations ou informations fallacieuses ou insuffisantes

L'affaire **715/2009/ANA** concernait les déclarations de la Commission publiées dans un rapport au titre du mécanisme de coopération et de vérification (MCV), selon lesquelles: (i) le gouvernement bulgare continue à tolérer les magasins hors taxes aux frontières extérieures de la Bulgarie; (ii) ces magasins ont enregistré une hausse sensible de leur chiffre d'affaires en 2007 et (iii) ils sont un foyer de cristallisation de la corruption locale et de la criminalité organisée. Après examen du dossier, le Médiateur a rédigé un projet de recommandation dans lequel il demandait à la Commission de reconnaître que les déclarations (ii) et (iii) n'étaient étayées par aucune preuve tangible en sa possession et que la déclaration (i) était fallacieuse. Il a clôturé son enquête par un commentaire critique et a formulé une remarque complémentaire indiquant que la Commission devrait veiller à ce que les rapports qu'elle publie au titre du mécanisme de coopération et de vérification soient conformes aux principes de bonne administration.

L'affaire **884/2010/VIK** concernait une allégation de manque de transparence dans la procédure de sélection d'observateurs électoraux et une allégation de manque de courtoisie professionnelle dans la correspondance de la Commission

³⁴. Voir aussi affaire **1301/2010/GG** concernant la publication d'informations incorrectes ou erronées sur les droits des passagers aériens et une allégation de retard, de la part de la Commission, dans la correction de ces informations, décrite au point 1.4, plus haut.



avec le plaignant. Lorsque le plaignant, dont la candidature n'a pas été retenue, a insisté pour obtenir davantage d'informations sur les critères utilisés pour la sélection d'observateurs à court terme, le fonctionnaire de la Commission en charge du dossier lui a répondu par les termes suivants: «Rendez-vous au tribunal». La Commission s'est excusée auprès du plaignant pour le ton employé dans le courriel et a fourni une réponse détaillée à sa demande d'information. Le Médiateur a conclu que la Commission avait pris des mesures pour régler la question, mais a formulé deux remarques complémentaires afin d'améliorer le travail de la Commission à l'avenir.

Le Médiateur a estimé, dans l'affaire **3031/2007/VL**, que (i) les informations fournies par la Commission en ce qui concerne le programme Erasmus Mundus amenaient les étudiants de pays tiers à penser que leur bourse d'études allait leur permettre de jouir d'un niveau de vie décent dans le contexte européen; et (ii) le montant mis à disposition des étudiants n'était pas suffisant à cette fin. Il a estimé que les informations publiées par la Commission ne constituaient pas des informations exactes et fiables pour les étudiants. Dans un projet de recommandation, le Médiateur a proposé que la Commission verse, à titre gracieux, la somme de 1 500 EUR à chacun des étudiants concernés pour les désagréments causés. Il a clôturé l'affaire par un commentaire critique lorsque la Commission a rejeté le projet de recommandation.

Enfin, l'affaire **260/2011/GG** concernait *L'Agenda Europa*, un agenda scolaire à l'intention des élèves de l'enseignement secondaire, que la Commission produit chaque année. En janvier 2011, un prêtre

irlandais s'est adressé au Médiateur pour lui signaler que la Commission ne mentionnait pas, dans l'édition 2010/2011, des jours fériés chrétiens tels que Pâques et Noël, alors qu'elle mentionnait les jours fériés relatifs à d'autres religions. La Commission avait distribué plus de trois millions d'exemplaires de l'agenda et le prêtre souhaitait qu'elle présente ses excuses et les retire. En février 2011, le Médiateur a informé le plaignant que la Commission avait publié des excuses sur son site internet pour cette erreur. Elle a également envoyé un rectificatif à tous les enseignants qui avaient commandé l'édition 2010/2011. Le Médiateur a estimé que les actions de la Commission étaient raisonnables et qu'une réimpression de l'édition 2010/2011 serait disproportionnée.

Allégation de manquement aux obligations

Dans l'affaire **2139/2010/AN**, qui concernait de nouvelles dispositions relatives à la coopération au développement interdisant strictement le paiement des impôts locaux par des fonds de l'UE, le Médiateur a estimé que la Commission avait dûment expliqué les mesures prises pour résoudre les problèmes liés à l'inéligibilité des impôts dans le cadre juridique actuel Commission. Il a en outre estimé que les mesures provisoires adoptées par la Commission étaient adéquates. Le Médiateur a cependant reproché à la Commission, dans l'affaire **427/2011/MHZ**, de n'avoir pas pu démontrer qu'il lui était objectivement impossible de se décharger de l'obligation de garantir la réalisation, pour le 1^{er} janvier 2008, d'une évaluation scientifique de l'incidence sur les cétacés, comme les baleines, les dauphins et les marsouins, de l'utilisation de certains filets.

Plaintes et enquêtes

1.7 Renvois et conseils

Dans plus de 65 % des affaires traitées en 2011 (1 667), le Médiateur européen a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête, en renvoyant l'affaire à une instance compétente ou en donnant au plaignant des informations sur l'institution à contacter. Les plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur concernent souvent des allégations d'infractions au droit de l'UE par les États membres. Les médiateurs nationaux ou régionaux membres du Réseau européen des Médiateurs sont, dans de nombreux cas, 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 objet de faciliter le renvoi rapide des plaintes au médiateur national ou régional compétent, ou à un organisme similaire.

Dans certains cas, le Médiateur juge préférable de renvoyer la plainte à la Commission européenne, au réseau 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 à l'échelle européenne, créé par la Commission en vue d'aider les citoyens et de les conseiller à propos de leur vie, leur travail et leurs déplacements dans l'UE. Avant de renvoyer une plainte ou de réorienter le plaignant, les services du Médiateur mettent tout en œuvre pour déterminer l'institution ou l'organisme les mieux placés pour lui venir en aide. En 2011, 147 plaignants ont été renvoyés vers la Commission³⁶, et 591 vers d'autres institutions et organes, y compris SOLVIT et «L'Europe vous conseille», ainsi que des organismes de traitement de plaintes ou médiateurs spécialisés dans les États membres.

Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2011 par le Médiateur européen, 1 321 (soit 52 %) relevaient du mandat d'un membre du Réseau européen des Médiateurs.

Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2011 par le Médiateur européen, 1 321 (soit 52 %) relevaient du mandat d'un membre du Réseau européen des Médiateurs et 698 relevaient du mandat du Médiateur européen. Il ressort de la figure 1.12 que, dans 609 affaires, le Médiateur a renvoyé la plainte³⁵ à un membre du réseau ou a conseillé au plaignant de prendre contact avec un membre du réseau. En conséquence, 550 plaintes ont été renvoyées ou déferées à un médiateur national ou régional ou à un organe similaire, tandis que 59 ont été renvoyées ou déferées à la commission des pétitions du Parlement européen.

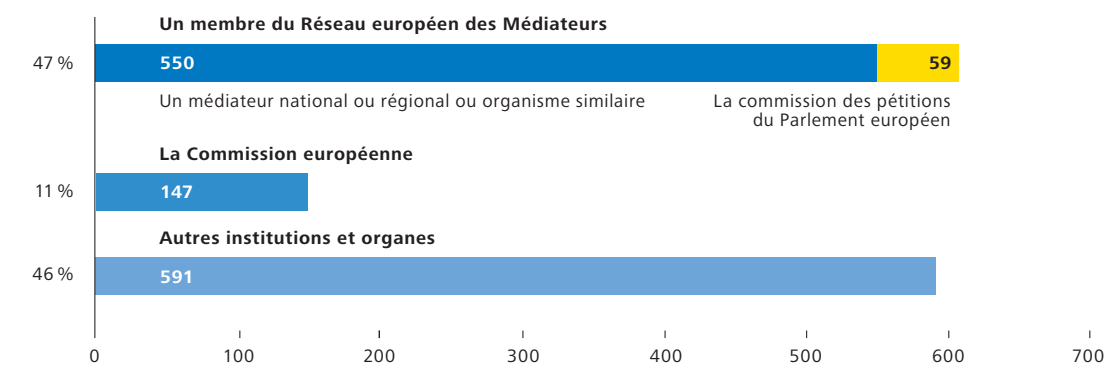
Des conseils ont été dispensés ou un renvoi de l'affaire a été effectué dans plus de 51 % du total des plaintes examinées en 2011. Des exemples sont donnés ci-après.

³⁵. Une plainte n'est renvoyée que moyennant l'accord préalable du plaignant.

³⁶. Ce chiffre inclut une série de cas dans lesquels une plainte contre la Commission a été déclarée irrecevable parce que les démarches administratives appropriées n'avaient pas été effectuées auprès de l'institution avant de saisir le Médiateur.



Figure 1.12: Plaintes renvoyées vers d'autres institutions et organes
Plaignants orientés vers d'autres institutions et organes



Remarque 1: Les données ci-dessus incluent 124 plaintes enregistrées fin 2010 mais traitées en 2011, et excluent, par contre, 38 plaintes enregistrées fin 2011 et toujours à l'examen en fin d'année pour déterminer les mesures à prendre.

Remarque 2: Dans certains cas, plusieurs types de conseils ont été donnés au plaignant. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

Plainte renvoyée au Parlement européen

Dans l'affaire **2304/2011/MMN**, un citoyen espagnol ayant participé à un concours organisé par l'EPSO (l'Office européen de sélection du personnel) demandait que la Commission mette en place des procédures de sélection distinctes pour les candidats présentant un handicap. La Commission a transféré son courrier à l'EPSO, qui a informé le plaignant qu'il prenait des dispositions particulières en fonction du handicap dans le cadre des épreuves de sélection. L'EPSO a également indiqué qu'il n'organisait pas de concours distincts pour les candidats handicapés au motif que le cadre juridique existant ne le prévoyait pas. L'EPSO a conseillé au plaignant de s'adresser aux services des ressources humaines des institutions de l'UE s'il souhaitait obtenir des informations sur le pourcentage de personnes handicapées employées par les institutions. Le plaignant n'était pas d'accord avec cette réponse et s'est tourné vers le Médiateur. Celui-ci a estimé que le plaignant, plutôt que de présenter une plainte pour mauvaise administration, demandait en réalité une révision de la législation applicable. Le Médiateur a par conséquent renvoyé la plainte, avec l'accord du plaignant, au Parlement européen pour qu'il la traite comme une pétition.

Dans l'affaire **2293/2011/KRW**, le plaignant, un citoyen allemand, affirmait que le règlement n° 889/2002³⁷ du Parlement européen et du Conseil du 13 mai 2002, modifiant le règlement (CE) n° 2027/97, relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident, laissait un vide juridique en ce qui concerne les demandes de dédommagements. Il affirmait également que l'UE n'avait pas prévu de mécanisme d'application approprié concernant le règlement n° 889/2002, étant donné que les organismes nationaux chargés de l'application de la réglementation n'étaient pas compétents pour intervenir dans les questions soulevées dans le cadre du règlement. Il soutenait que l'UE devait remédier à ce vide réglementaire. Étant donné que le plaignant souhaitait un changement dans la législation pertinente, le Médiateur a renvoyé la plainte, avec l'autorisation du plaignant, au Parlement européen pour qu'il la traite comme une pétition.

³⁷. JO L 140, 2002, pp. 2-5.

Plaintes et enquêtes

Plaignant à qui il a été conseillé de contacter la Commission européenne

En février 2011, un citoyen a assigné une agence de traduction espagnole en justice au motif qu'elle ne lui avait pas versé les 618 EUR qu'elle lui devait. Il a demandé l'application de la procédure européenne de règlement des petits litiges pour les affaires dans lesquelles la valeur du litige ne dépasse pas 2 000 EUR³⁸. N'ayant reçu aucune réponse à sa demande d'application de la procédure, le citoyen s'est plaint auprès du Médiateur de ce que le tribunal espagnol ne respectait pas le règlement (affaire **2123/2011/MF**). Étant donné que la plainte n'était pas dirigée contre une institution de l'UE et que, en outre, elle remettait en cause la validité d'une décision de justice, le Médiateur a conseillé au plaignant de s'adresser à la Commission en invoquant une infraction potentielle au droit de l'UE.

Plaignant à qui il a été conseillé de contacter SOLVIT et «L'Europe vous conseille»

Dans l'affaire **2239/2011/PMC**, une citoyenne qui avait l'intention d'étudier au Royaume-Uni s'est plainte auprès du Médiateur de ce que l'Agence britannique pour la gestion des frontières lui avait refusé un certificat d'enregistrement UE au motif qu'elle ne possédait soi-disant pas d'assurance maladie complète. Elle estimait que son assurance bulgare et sa carte d'assurance maladie européenne suffisaient. La plaignante s'était déjà adressée au médiateur national compétent (le Médiateur parlementaire et des services de santé au Royaume-Uni) sur cette affaire. Le grief étant lié à une question transfrontalière, le Médiateur européen lui a suggéré d'envisager de contacter également SOLVIT et «L'Europe vous conseille».

À l'ère du traité de Lisbonne, il est essentiel que les institutions développent et nourrissent une culture de service envers les citoyens et de respect de leurs droits. L'analyse thématique ci-dessus cherche à capturer l'ampleur et la richesse des enquêtes du Médiateur en 2011, et à présenter les différents moyens que le Médiateur met en œuvre pour promouvoir les principes d'une culture de service et pour contribuer à faire de la Charte des droits fondamentaux une réalité vivante. Les lecteurs qui souhaitent étudier les enquêtes du Médiateur de manière plus approfondie peuvent consulter le site internet du Médiateur pour accéder à des résumés plus complets de ses décisions, ainsi qu'à des décisions, des projets de recommandations et des rapports spéciaux.

³⁸. Règlement (CE) n° 861/2007 du Parlement européen et du Conseil du 11 juillet 2007; JO L 199 du 31.7.2007, pp. 1-22.

A large, stylized orange number '2' is centered on the page. A circular arrow, also in orange, is drawn around the number, starting from the top left and ending at the bottom left, indicating a cycle or a return to the start.

Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs

Ce chapitre donne un compte rendu des relations du Médiateur en 2011 avec les institutions de l'UE, ses homologues médiateurs et d'autres acteurs-clés. Il expose les grandes lignes des réunions et séminaires auxquels a participé le Médiateur, ainsi que d'autres activités entreprises en vue de garantir que les plaintes sont traitées de manière efficace, que les meilleures pratiques sont diffusées le plus largement possible et que les différents acteurs sont sensibilisés au rôle du Médiateur.

Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs

2.1 Relations avec les institutions, organes et organismes de l'UE¹

Le Médiateur européen rencontre régulièrement des membres et fonctionnaires des institutions de l'UE afin de discuter avec eux des mesures à mettre en œuvre afin d'améliorer la qualité de l'administration, souligner l'importance d'un bon traitement des plaintes, et assurer un suivi approprié de ses remarques, recommandations et rapports.

La Commission européenne

Vu que la Commission européenne est l'institution visée par la majeure partie des enquêtes menées par le Médiateur chaque année, des efforts considérables sont déployés par ses services pour assurer la liaison avec ses membres et ses fonctionnaires.

Vu que la Commission européenne est l'institution visée par la majeure partie des enquêtes menées par le Médiateur chaque année, des efforts considérables sont déployés par ses services pour assurer la liaison avec ses membres et ses fonctionnaires. Le 15 février, M. Diamandouros s'est entretenu avec le Collège des commissaires. Au cours de l'année, le Médiateur a rencontré le commissaire chargé de la programmation financière et du budget, M. Janusz Lewandowski, ainsi que M. Dominique Ristori, directeur général du Centre commun de recherche (CCR), M. Hervé Jouanjean, directeur général de la DG Budget, M^{me} Irène Souka, directrice générale de la DG Ressources humaines et sécurité, et M. Karl Falkenberg, directeur général de la DG Environnement.

En outre, durant la Semaine verte organisée par la Commission européenne, M. Diamandouros a fait un exposé, le 25 mai, sur le «Rôle des médiateurs dans le contrôle de notre impact sur l'environnement». Il s'est également adressé à une réunion de directeurs du CCR, le 14 décembre, où il a parlé du rôle du Médiateur européen dans la promotion d'une culture du service dans les institutions de l'UE. Le Médiateur a par ailleurs rencontré M^{me} Mercedes de Sola, Médiatrice de la Commission, M. Cristiano Sebastiani, président du comité central du personnel de la Commission, et M. Jens Nymand-Christensen, directeur du secrétariat général de la Commission chargé des relations avec le Médiateur européen.

En 2011, le Médiateur européen a rencontré le chef adjoint du Bureau des conseillers de politique européenne, M. Margaritis Schinas, et le directeur de l'Office de gestion et de liquidation des droits individuels (PMO) de la Commission européenne, M. Stephen Quest.

Une fois par mois, le chef du département juridique du Médiateur a rencontré le directeur de la Commission chargé des relations avec le Médiateur européen afin d'assurer le suivi des enquêtes. Des membres de son personnel ont continué à assurer la liaison avec SOLVIT, le réseau de résolution des problèmes sur le marché intérieur, et avec la direction générale de la Communication.

1. Par souci de concision, le présent rapport utilise le terme «institutions» pour se référer à l'ensemble des institutions, organes et organismes de l'UE.



Le Médiateur européen a présenté son *Rapport annuel 2010* au président du Parlement européen, M. Jerzy Buzek, député européen, le 4 mai, et à la commission des pétitions du Parlement, le 23 mai.



Le Parlement européen

En ce qui concerne les relations avec le Parlement européen, les différentes activités liées au *Rapport annuel 2010* du Médiateur ont revêtu, comme toujours, une importance particulière pour l'institution. Le Médiateur a présenté son rapport à M. Jerzy Buzek, député européen, président du Parlement européen, le 4 mai, à M^{me} Erminia Mazzoni, députée européenne, présidente de la commission des pétitions du Parlement européen, le 5 mai, et à la commission des pétitions, le 23 mai. Le Parlement a examiné le rapport lors de sa séance plénière le 27 octobre, sous la conduite de son rapporteur, M^{me} Iliana Malinova Iotova, députée européenne.

En 2011, M. Diamandouros a fait plusieurs exposés au Parlement européen. L'un de ceux-ci s'adressait à la commission des affaires juridiques et concernait la relation entre les compétences du Parlement et la protection des données, tandis qu'un autre, adressé à la commission des libertés civiles, portait sur l'accès du public aux documents de l'UE. Le Médiateur a également fait un exposé sur le droit

administratif européen à l'occasion d'un séminaire organisé à León, en Espagne, par la commission des affaires juridiques du Parlement européen et l'université de León. Une invitation du Bureau du groupe de travail du Parlement européen a permis à M. Diamandouros de présenter ses idées à propos des codes de conduite des députés au Parlement et des lobbyistes. Le Médiateur a également fait un exposé à la commission du contrôle budgétaire sur les dénonciations et les procédures disciplinaires dirigées contre les fonctionnaires, et un autre au service juridique du Parlement sur le rôle du Médiateur européen dans la promotion de la bonne administration. Il a en outre fait un exposé à la direction générale des Infrastructures et de la logistique sur la bonne administration dans le domaine des contrats et des marchés publics et au comité du personnel du Parlement sur la stratégie du Médiateur européen et le traitement des plaintes émanant de membres du personnel. M. Diamandouros a également rencontré le jurisconsulte du Parlement européen, M. Christian Pennera, ainsi que le directeur général des Infrastructures et de la logistique, M. Constantin Stratigakis.

Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs

Autres institutions

En 2011, le Médiateur européen a rencontré M. Herman Van Rompuy, président du Conseil européen, et M. Reijo Kemppinen, directeur général pour la Presse, la communication et la transparence au secrétariat général du Conseil des ministres. Il a également rencontré M. Staffan Nilsson, président du Comité économique et social européen (CESE), ainsi que M. Martin Westlake, secrétaire général du CESE.

En décembre, M. Diamandouros a visité les institutions européennes basées au Luxembourg, où il a rencontré M. Vassilios Skouris, président de la Cour de justice, M. Marc Jaeger, président du Tribunal, M. Sean Van Raepenbusch, président du tribunal de la fonction publique, M. Dimitrios Gratsias, juge du Tribunal, M. Vítor Manuel Da Silva Caldeira, président de la Cour des comptes européenne (CCE), M. Ioannis Sarmas, membre de la CCE, M. Philippe Maystadt, président de la Banque européenne d'investissement (BEI), et M. Alfonso Querejeta, secrétaire général de la BEI. M. Diamandouros a également fait un exposé au personnel de la BEI.

En 2011, le Médiateur a rencontré le contrôleur européen de la protection des données, Peter Hustinx, le directeur général de l'Office européen de lutte antifraude, M. Giovanni Kessler, et le responsable de l'Office européen de sélection du personnel, M. David Bearfield. Il a également fait deux exposés aux participants au programme «Erasmus: administration publique», organisé par l'École européenne d'administration.

Agences

M. Diamandouros a noué le dialogue avec les différentes agences de l'Union européenne tout au long de l'année 2011. En juin, il a fait un exposé au réseau des directeurs d'agence à Bruxelles sur la bonne administration et la production de même que le maintien d'une culture du service. Au cours de l'année, le Médiateur a rencontré les directeurs et les comités du personnel de l'Autorité bancaire européenne, de l'Agence européenne des médicaments, du Collège européen de police, de l'Agence européenne de défense, de l'Agence européenne pour l'environnement, de l'Agence européenne pour la sécurité maritime et de l'Observatoire européen des drogues et des toxicomanies. Pour de plus amples informations sur le programme de visites du Médiateur auprès des agences de l'UE en 2011, qui vise à promouvoir la bonne administration et à diffuser les bonnes pratiques au sein des agences, voir le sous-chapitre intitulé «Plaintes et enquêtes d'initiative» au point 1.1 du présent rapport.



2.2 Relations avec les autres médiateurs et organismes similaires

De nombreux plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues dans les divers États membres pour s'assurer du traitement rapide et efficace des plaintes des citoyens touchant au droit communautaire. Cette coopération se déroule, pour la majeure partie, sous l'égide du Réseau européen des Médiateurs, qui compte, à l'heure actuelle, 90 bureaux dans 32 pays et rassemble les médiateurs nationaux et régionaux et des organismes similaires des États membres de l'Union européenne, des pays candidats à l'adhésion à l'UE, et de certains autres pays de l'Espace économique européen et/ou de l'espace Schengen, ainsi que le Médiateur européen et la commission des pétitions du Parlement européen.

Le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues dans les divers États membres pour s'assurer du traitement rapide et efficace des plaintes des citoyens touchant au droit communautaire.

La nouvelle identité visuelle du réseau, lancée en septembre 2010, a été progressivement mise en œuvre en 2011 dans les publications, sur les sites web, lors des manifestations et par d'autres moyens. De nombreux bureaux du réseau ont intégré le logo du réseau sur leur site internet et certains ont revu leur papier à lettres pour y intégrer le logo. La visibilité du réseau s'est par conséquent nettement améliorée en 2011.

L'un des principaux objets du Réseau européen des Médiateurs est de faciliter le renvoi rapide des plaintes au médiateur compétent ou à un organisme similaire. Dans 609 affaires traitées en 2011, le Médiateur européen a transmis la plainte

dont il avait été saisi à un membre du réseau européen ou a conseillé au plaignant de prendre contact avec un membre de ce réseau. Cette coopération est décrite plus en détail au chapitre 1.

La procédure spéciale qui existe et qui permet aux médiateurs nationaux ou régionaux de demander des réponses écrites à leurs questions concernant le droit communautaire et son interprétation, y compris des questions survenant dans le cadre d'affaires particulières qu'ils traitent, est également directement pertinente concernant le traitement des plaintes. En 2011, le Médiateur a reçu le nombre record de 11 demandes, contre trois en 2010. Cinq de ces demandes émanaient de médiateurs nationaux et les six autres, de médiateurs régionaux. Les questions les plus souvent soulevées concernaient la libre circulation, avec des demandes émanant des médiateurs du Danemark, d'Irlande, du Vorarlberg (Autriche), d'Émilie-Romagne (Italie), de Toscane (Italie) et des Îles Canaries (Espagne), qui portaient toutes

En 2011, le Médiateur a reçu le nombre record de 11 demandes, contre trois en 2010.

sur cet important droit pour les citoyens de l'UE. La demande du Médiateur du Vorarlberg concernait les frais de scolarités différents pour les résidents et les non-résidents dans les écoles de musique communales. Le Médiateur d'Émilie-Romagne a, pour sa part, contacté le Médiateur européen après que les autorités sanitaires italiennes ont refusé de rembourser les frais médicaux encourus par une patiente enceinte en Allemagne.

Les demandes des médiateurs du Danemark et du Piémont (Italie) concernaient des questions environnementales, tandis que les demandes présentées par le Médiateur

Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs



© Thomas Fryd

Le Réseau européen des Médiateurs a organisé son huitième séminaire national à Copenhague, du 20 au 22 octobre 2011. Après avoir occupé 25 années durant son poste de Médiateur national au Danemark, M. Gammeltoft-Hansen a pris sa retraite le 31 janvier 2012. Le séminaire a par conséquent été l'occasion idéale pour la communauté européenne des médiateurs de rendre hommage au Médiateur ayant le plus d'ancienneté au monde.

d'Irlande du Nord (Royaume-Uni) et d'Andalousie (Espagne) portaient sur des questions agricoles. Cette dernière demande concernait les mesures prises à la suite de l'épidémie due à la bactérie E. Coli en Allemagne. Enfin, le Médiateur français a présenté une demande concernant le programme communautaire de distribution d'aliments aux personnes démunies.

Afin d'aider ses collègues médiateurs nationaux ou régionaux à résoudre les questions soulevées dans toutes ces affaires, le Médiateur européen a soit directement répondu à leur question, soit demandé à la Commission européenne de réagir.

Le réseau constitue un mécanisme efficace pour l'échange de bonnes pratiques et d'informations concernant le droit de l'UE au travers des séminaires, d'un bulletin d'information semestriel et d'un forum de discussion électronique et d'échange de documents, qui comprend également un service de presse assurant la diffusion en ligne d'actualités quotidiennes. En octobre 2011, un nouvel extranet a été lancé

pour le réseau, qui venait remplacer le forum, qui existait depuis 2001. L'extranet, qui comprend toutes les fonctionnalités de son prédécesseur et plusieurs nouvelles, a été conçu pour être le plus interactif et le plus convivial possible.

Parmi les questions abordées via le forum et l'extranet en 2011, figuraient le traitement des plaintes concernant l'attribution et l'exécution des marchés, la Convention sur les droits des personnes handicapées, la réglementation relative aux dons de sang, l'inclusion des organes professionnels dans le mandat du Médiateur, le rôle des médiateurs dans la protection et la promotion des droits fondamentaux et des droits de l'homme, l'accès au vote pour les personnes malvoyantes et la façon dont les organismes publics traitent les demandes de compensation financière des citoyens.

Tous les deux ans, le réseau organise des séminaires destinés aux médiateurs nationaux et régionaux, organisés conjointement par le Médiateur européen et un homologue national ou régional. Le huitième séminaire national du Réseau



La Commission européenne est de plus en plus consciente de l'importance des réseaux pour rapprocher l'Europe de ses citoyens. La Commission a invité le Réseau européen des Médiateurs à tenir un stand lors du Salon du marché unique qu'elle organisait, qui s'est déroulé à Cracovie, en Pologne, en octobre. C'était la première invitation de ce type.



européen des Médiateurs a été organisé conjointement par le Médiateur européen et le Médiateur du Danemark, M. Hans Gammeltoft-Hansen. Ayant pour thème «Le droit, la politique et les médiateurs à l'ère de Lisbonne», il est tenu à Copenhague, du 20 au 22 octobre 2011. Les services des médiateurs de plus de trente pays étaient représentés au séminaire, y compris des médiateurs nationaux issus de l'ensemble ou presque des États membres de l'UE, ainsi que des représentants régionaux en provenance des sept pays du réseau où ces organismes existent.

Après avoir occupé 25 années durant son poste de Médiateur national, M. Gammeltoft-Hansen a pris sa retraite le 31 janvier 2012. Le séminaire a été l'occasion idéale pour la communauté européenne des médiateurs de rendre hommage au Médiateur ayant le plus d'ancienneté au monde.

Une série de thèmes ont été abordés durant le séminaire, qui portaient sur le rôle des médiateurs entre la politique et le droit, ainsi que sur la volonté de rapprocher l'UE et ses citoyens. Pour la

première fois, la présidence de l'Union européenne était représentée à un séminaire du réseau. M. Maciej Szpunar, sous-secrétaire d'État responsable des affaires juridiques et du traité en Pologne, a prononcé un discours liminaire sur le deuxième de ces thèmes. Le président du tribunal administratif suprême de Suède, M. Mats Melin, a abordé le premier.

Les membres du réseau ont pris plusieurs décisions importantes lors du séminaire, comme la mise à la disposition du public, gratuitement, du bulletin d'information du réseau via le site internet du Médiateur européen et EU Bookshop, la publication d'informations sur le site internet à propos des questions soumises au Médiateur européen, et les moyens de mieux informer, par le biais du réseau, les citoyens partout en Europe de leurs droits. Le directeur général de la DG Environnement de la Commission européenne, M. Karl Falkenberg, a par ailleurs participé au séminaire afin d'étudier des moyens d'améliorer la collaboration entre la Commission et les États membres sur les questions liées à l'environnement.

Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs

La Commission européenne est de plus en plus consciente de l'importance des réseaux pour rapprocher l'Europe de ses citoyens. En octobre 2011, la Commission a organisé, avec la présidence polonaise, un Salon du marché unique, à Cracovie, en Pologne, afin d'informer les citoyens sur la façon de faire valoir leurs droits européens. La Commission a invité le Réseau européen des Médiateurs à tenir un stand lors de ce salon. C'était la première invitation de ce type. Grâce à l'excellente coopération entre les services du Médiateur polonais et ceux du Médiateur européen, des collègues des deux institutions ont tenu le stand fourni par les organisateurs et ont parlé à plus de 5 000 citoyens durant les trois journées du salon, leur offrant des informations sur une série de mécanismes de résolution des problèmes disponibles aux niveaux national et européen.

Le Médiateur européen a profité de ses visites dans les États membres en 2011 pour se réunir avec ses collègues médiateurs. M. Diamandouros a ainsi rencontré le Médiateur grec (en mars et novembre), le Médiateur parlementaire et des services de santé britannique (en mai), le Médiateur de Bulgarie (en juillet) et le Médiateur du Portugal (en novembre). Il a également rencontré le Médiateur de Catalogne (Espagne), à Barcelone (en avril), les médiateurs régionaux belges, à Bruxelles (en mars), et le Médiateur de Bolzano (Sud Tyrol), Italie, à Strasbourg (en mars).

En 2011, le Médiateur a organisé plusieurs rencontres avec des représentants turcs de haut niveau en vue d'appuyer les efforts consentis par le gouvernement

turc pour mettre en place un médiateur national dans le pays. Dans ce contexte, il a rencontré le ministre des affaires européennes et le négociateur en chef pour l'adhésion de la Turquie à l'UE, en janvier, à Bruxelles, et en mars, à Istanbul. Il a également rencontré à Strasbourg le ministre de la justice par intérim, en mai, et le ministre de la justice, en décembre. Une délégation du ministère turc de la justice lui a rendu visite à Strasbourg en février, et il a participé à un symposium international sur la médiation organisé à l'université Doğuş, à Istanbul, en mars.

Durant l'année, M. Diamandouros a également rencontré le président de la Commission nationale mexicaine des droits de l'homme, à Strasbourg (mai), le Médiateur des Nations unies, à New York (juin), le Médiateur et le Médiateur adjoint de l'Ontario, à Toronto (octobre), et la protectrice du citoyen au Québec, à Montréal (octobre).

Enfin, le personnel du bureau du Médiateur européen a fait des exposés lors de deux formations organisées à Rabat, en mai et en décembre. L'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie (AOMF) et l'Institution du médiateur du Maroc ont organisé conjointement la première formation. La seconde manifestation était organisée par l'Institution du médiateur du Maroc, en collaboration avec l'Association des ombudsmans de la Méditerranée. Les formations étaient respectivement intitulées «Méthodes d'enquête et d'investigation dans le traitement des affaires» et «Les compétences du médiateur et de l'ombudsman dans la défense des droits de l'homme».



2.3 Relations avec d'autres acteurs

Le Médiateur européen s'est engagé à veiller à ce que toute personne ou organisation susceptible d'avoir un problème avec les institutions de l'UE soit informée de son droit de lui adresser une plainte pour mauvaise administration. Il tient également à sensibiliser de manière plus générale aux efforts qu'il déploie pour promouvoir la transparence, la responsabilité et une culture de service au sein de l'administration européenne.

et a attiré plus de 200 représentants des parties prenantes. C'était la troisième manifestation annuelle de mars organisée par le Médiateur à Bruxelles et destinée aux citoyens, aux associations, aux ONG, aux entreprises, aux organisations de la société civile, aux journalistes, aux représentations régionales et nationales et à d'autres personnes intéressées. L'orateur principal lors du séminaire était le président du Conseil européen, M. Herman Van Rompuy. Le groupe de discussion se composait du Médiateur européen, M. P. Nikiforos Diamandouros, de la vice-présidente de la Commission

Plus d'un an après l'entrée en vigueur du traité de Lisbonne, le Médiateur avait à cœur d'encourager le débat sur ses aboutissements et les défis qui nous attendent.

Le dialogue avec les parties prenantes est en effet une priorité essentielle dans la stratégie du Médiateur pour le mandat 2009-2014. En 2011, le Médiateur a organisé un séminaire de haut niveau, intitulé «Le traité de Lisbonne répond-il aux attentes des citoyens?». Plus d'un an après l'entrée en vigueur du traité de Lisbonne, le Médiateur avait à cœur d'encourager le débat sur ses aboutissements et les défis qui nous attendent. Cette manifestation, qui constituait l'élément marquant de l'année en matière de communication pour le Médiateur, s'est tenue le 18 mars

européenne, M^{me} Viviane Reding, de la vice-présidente du Parlement européen, M^{me} Diana Wallis, et du responsable du Centre de politiques européennes (European Policy Centre), M. Hans Martens. M^{me} Ann Cahill, présidente de l'Association de la presse internationale, a présidé la manifestation. La manifestation était retransmise en direct sur l'internet et plusieurs services du Parlement européen, de la Commission européenne, d'Europe Direct et autres services dans l'UE ont contribué à faire connaître le lien.

L'élément marquant de 2011 en matière de communication pour le Médiateur européen était le séminaire intitulé «Le traité de Lisbonne répond-il aux attentes des citoyens?». Organisé le 18 mars, il a rassemblé plus de 200 participants. C'était la troisième manifestation annuelle de mars organisée par le Médiateur à Bruxelles et destinée aux citoyens, aux associations, aux ONG, aux entreprises, aux organisations de la société civile, aux journalistes, aux représentations régionales et nationales et à d'autres personnes intéressées. Le président du Conseil européen, M. Herman Van Rompuy, qui apparaît ici aux côtés de M. P. Nikiforos Diamandouros, était l'orateur principal lors du séminaire.



Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs



Lors de sa visite au Portugal, en novembre, le Médiateur européen a rencontré le président de la République, M. Aníbal António Cavaco Silva.

Le 28 septembre (la Journée internationale du droit de savoir), le Médiateur a organisé un autre séminaire à Bruxelles. Cette manifestation visait à étudier différentes dimensions du droit d'accès à l'information en s'intéressant aux meilleures pratiques en Europe et ailleurs. Les enseignements que pouvait tirer l'UE de l'expérience d'autres acteurs en Europe et ailleurs y ont été examinés, de même que les pratiques utilisées dans d'autres pays devant servir de modèles pour ses institutions à l'avenir. Le groupe de discussion se composait du Médiateur européen, M. P. Nikiforos Diamandouros, de M^{me} Heidi Hautala, ministre finlandaise du développement international et ancienne députée européenne, de M. Thomas J. White, chargé d'affaires de la Mission des États-Unis d'Amérique auprès de l'UE, et de M^{me} Helen Darbshire, directrice d'Access Info Europe. M. Geoff Meade, rédacteur Europe de la Press Association, présidait les discussions. Plus de 100 représentants d'associations, d'ONG, d'entreprises, d'organisations de la société civile, mais aussi des journalistes, des représentations régionales et nationales et des représentants d'autres institutions de l'UE ont participé à la manifestation.

La Journée internationale du droit de savoir a été instaurée en 2003 par des défenseurs de l'accès à l'information du monde entier. Elle a pour but de mieux faire connaître le droit d'accès à l'information dont jouit chaque personne.

Le Médiateur a profité de ses visites d'information pour rencontrer des décideurs de haut niveau dans les États membres, mais aussi pour nouer le dialogue avec des groupes cibles et avec les médias. Lors de sa visite en Bulgarie, du 18 au 24 juillet, le Médiateur a non seulement rencontré le Premier ministre, M. Boyko Borissov, et d'autres hauts fonctionnaires, mais aussi des ONG, des étudiants universitaires et d'anciens internes du Médiateur de Bulgarie. Lors d'une visite similaire au Portugal, du 19 au 22 novembre, M. Diamandouros a rencontré le président de la République, M. Aníbal António Cavaco Silva, le Premier ministre, M. Pedro Passos Coelho, ainsi que d'autres hauts fonctionnaires. Cette visite au Portugal comprenait également des rencontres avec des représentants de la société civile.



Juste avant le huitième séminaire national du Réseau européen des Médiateurs, qui s'est tenu à Copenhague du 20 au 22 octobre, le Médiateur a profité de sa présence dans la ville pour rencontrer des parties prenantes danoises. Le Bureau d'information du Parlement européen et la représentation de la Commission à Copenhague ont participé à l'organisation de ces réunions. Le Médiateur a organisé deux conférences de presse avec des journalistes et des universitaires spécialisés dans le domaine des médias. Il a également donné une conférence, à laquelle ont assisté quelque 70 étudiants, enseignants, fonctionnaires et avocats en exercice, à l'université de Copenhague, sur l'adoption éventuelle d'un droit administratif pour l'administration de l'UE. Pour terminer, le Médiateur a rencontré des représentants d'organisations de la société civile désireuses d'en savoir plus sur les services de son bureau.

Afin de promouvoir davantage les activités de l'institution, le secrétaire général du Médiateur européen, M. Ian Harden, a représenté le bureau lors d'une table ronde organisée à Genève, en parallèle à la 18^e session du Conseil des droits de l'homme des Nations unies, qui s'est tenue le 26 septembre. La table ronde était intitulée «Actions entreprises par les différents organes de médiation et perspectives en vue de la mise en œuvre

de la résolution des Nations unies sur le rôle de l'ombudsman, du médiateur, et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme». Le Haut Commissaire des Nations unies aux droits de l'homme, M^{me} Navanethem Pillay, a participé à la manifestation, qui réunissait environ 200 participants, parmi lesquels des médiateurs, des ombudsmans, des ambassadeurs accrédités auprès des Nations unies, des représentants d'ONG et des organisations des Nations unies.

Dans l'ensemble, en 2011, le Médiateur a présenté son travail lors d'une quarantaine d'événements et autres rencontres bilatérales avec des acteurs clés, comme des représentants du monde juridique, des associations professionnelles, des groupes de réflexion, des ONG, des administrations locales et régionales, des groupes de pression et d'intérêts, ainsi que des universitaires, des hauts représentants politiques et des fonctionnaires publics. Ces conférences, séminaires et réunions ont été organisés à Bruxelles, à Strasbourg et dans les États membres.

En 2011, les membres du personnel du Médiateur européen ont présenté environ 85 exposés à environ 2 478 citoyens de toute l'UE et d'ailleurs. Le plus grand nombre des visiteurs venaient d'Allemagne (environ 55 % des participants), puis d'Autriche, de

Le Médiateur a organisé plusieurs événements thématiques en 2011 pour attirer l'attention sur ses travaux dans certains domaines, notamment un séminaire organisé le 28 septembre à l'occasion de la Journée internationale du droit de savoir. Cette manifestation visait à étudier différentes dimensions du droit d'accès à l'information en s'intéressant aux meilleures pratiques en Europe et ailleurs. Le séminaire a rassemblé plus de cent participants. Le groupe de discussion constitué pour l'occasion se composait notamment de M^{me} Heidi Hautala, ministre finlandaise du Développement international et ancienne députée européenne, de M. Thomas J. White, chargé d'affaires de la Mission des États-Unis d'Amérique auprès de l'UE, et de M^{me} Helen Darbishire, directrice exécutive d'Access Info Europe.



Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs



Le Médiateur européen a accordé plus de 30 entretiens aux journalistes en 2011, y compris à la chaîne de télévision France 24, en novembre.

France, d'Italie et des Pays-Bas. Vingt pour cent des visiteurs venaient d'institutions de l'UE, tandis que les autres venaient de régions aussi lointaines que les États-Unis d'Amérique, la Chine et la Russie. Bien que les contraintes, en termes de ressources, limitent le nombre d'exposés pouvant

les retards de paiement, la fourniture d'informations fallacieuses aux passagers aériens, les niveaux de contamination des aliments après l'accident de Fukushima, l'Eurobaromètre spécial 75.1, intitulé *Le Médiateur européen et les droits des citoyens*, qui portait sur les droits des citoyens

Les résultats de l'Eurobaromètre spécial 75.1, commandé par le Parlement européen et le Médiateur en 2011, revêtaient une importance particulière pour le travail du Médiateur européen.

être donnés chaque année, le Médiateur s'efforce, dans la mesure du possible, d'accepter les invitations et de satisfaire aux demandes qui lui sont adressées par les parties intéressées.

Durant l'année, le Médiateur a organisé sept conférences de presse et séances d'information à Bruxelles, Strasbourg et dans plusieurs États membres. Ses principales activités médiatiques ont inclus sa conférence de presse à Bruxelles, en mai, pour présenter son *Rapport annuel 2010*. M. Diamandouros a par ailleurs accordé plus de trente entretiens à des journalistes de la presse écrite, radiotélévisée et électronique. Le bureau du Médiateur a publié vingt communiqués de presse durant l'année portant, entre autres, sur

et la performance de l'administration européenne, le multilinguisme, les conflits d'intérêts lors de l'arrivée ou du départ de membres du personnel dans une institution de l'UE et la transparence proactive. Plus de 1 500 articles concernant le travail du Médiateur européen ont été publiés dans la presse écrite et électronique.

Les résultats de l'Eurobaromètre spécial 75.1, commandé par le Parlement européen et le Médiateur en 2011, revêtaient une importance particulière pour le travail du Médiateur européen. TNS Opinion & Social, qui a mené l'enquête, a interrogé 27 000 citoyens dans les 27 États membres. Les résultats ont fait apparaître que la plupart des gens considéraient le droit de se déplacer et



de résider librement dans l'UE et le droit à une bonne administration au niveau de l'UE comme les plus importants des droits des citoyens. Cela a amené le Médiateur à constater que les citoyens considèrent le droit à une bonne administration et le droit de déposer une plainte auprès du Médiateur européen comme très importants. Il va utiliser les résultats de l'enquête pour améliorer la qualité de ses services, encourager l'administration européenne à améliorer ses résultats et va inviter les membres du Réseau européen des Médiateurs à diffuser des informations sur les droits des citoyens dans les États membres.

Le site internet du Médiateur a été régulièrement mis à jour tout au long de l'année afin d'y intégrer des décisions, des résumés d'affaires, des communiqués de presse, des détails des événements à venir, du contenu audiovisuel, des publications et d'autres documents. Le cryptage SSL a été intégré au formulaire de plainte en ligne pour une plus grande sécurité et des boutons de réseautage social ont été intégrés dans la plupart des pages du site internet. Plusieurs nouvelles rubriques ont été créées, notamment pour les affaires ouvertes, les visites des agences, les statistiques et les enquêtes, où l'on retrouve l'Eurobaromètre spécial 75.1: *Le Médiateur européen et les droits des citoyens*. Une rubrique a également été créée pour la nouvelle publication que le Médiateur européen a lancée en octobre 2011, intitulée *Des problèmes avec l'UE? Qui peut vous aider?*

nombre de visiteurs étaient originaires du Luxembourg, puis du Royaume-Uni, d'Espagne, d'Allemagne, d'Italie et de France. La rubrique la plus consultée sur le site internet du Médiateur était encore une fois le Guide interactif. Cet important outil aide les personnes à déterminer l'instance la plus appropriée à laquelle adresser leur plainte. En 2011, plus de 18 000 personnes ont sollicité et obtenu l'avis du Médiateur au moyen du guide interactif.

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011, environ 295 000 visiteurs uniques ont consulté le site web du Médiateur; ensemble, ils ont consulté plus de 6,2 millions de pages.

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011, environ 295 000 visiteurs uniques ont consulté le site web du Médiateur; ensemble, ils ont consulté plus de 6,2 millions de pages. Le plus grand

Ressources humaines et financières

3

Ce chapitre présente un aperçu des ressources humaines et financières mises à la disposition du Médiateur en 2011. Il comprend une description de la structure du bureau et décrit les efforts consentis pour garantir la bonne circulation des informations au sein de l'équipe et promouvoir les possibilités de développement professionnel. Dans la deuxième partie, le chapitre se penche sur le budget du Médiateur, tandis que la dernière partie concerne l'utilisation des ressources de l'institution.

Ressources humaines et financières

3.1 Personnel

L'institution se compose d'un personnel multilingue et hautement qualifié. Cela lui permet de s'acquitter, comme il se doit, des tâches qui lui sont attribuées par le Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, à savoir traiter les plaintes pour mauvaise administration dans les 23 langues officielles de l'UE et sensibiliser les citoyens aux travaux du Médiateur. Des réunions régulières, ainsi qu'une retraite annuelle, contribuent à informer tous les membres du personnel des évolutions au sein des services, et à les encourager à réfléchir à la manière dont leur travail contribue à la réalisation des objectifs de l'institution tels qu'établis dans son énoncé de mission.

Retraite et réunions du personnel

Les «retraites» organisées à l'intention du personnel du Médiateur européen font partie intégrante de la planification stratégique de l'institution et constituent une source d'inspiration en offrant des orientations pour l'élaboration des politiques. Ces retraites s'inscrivent dans le cadre d'un cycle annuel de manifestations qui donnent au personnel et aux stagiaires l'occasion d'échanger des points de vue sur des sujets directement liés au travail et aux activités du Médiateur. Elles cherchent à renforcer et à approfondir la capacité de réflexion du personnel afin de l'aider à mieux comprendre et intégrer les valeurs et la mission de l'institution et de contribuer à ce qu'elles soient réalisées dans la pratique.

En 2011, la retraite a eu lieu du 4 au 6 avril, à Bad Herrenalb, en Allemagne. Pour la première fois, le Médiateur a invité le personnel d'autres bureaux du Réseau européen des Médiateurs à prendre part à la retraite. Ces invités ont partagé leur

expérience et leurs connaissances avec les membres du personnel du Médiateur européen, en vue d'épingler les meilleures pratiques dans des domaines stratégiques présentant un intérêt potentiel pour les activités du Médiateur. Les participants à la retraite ont réfléchi à ces pratiques en vue de déterminer lesquelles seraient le plus susceptibles d'aider le Médiateur à améliorer l'efficacité de son institution.

Afin de garantir la bonne circulation des informations au sein de son équipe, le Médiateur organise par ailleurs régulièrement des réunions du personnel. En outre, les membres du personnel participent à des sessions de formation externes et internes visant à assurer leur développement professionnel. Le 31 janvier, le juge Koen Lenaerts de la Cour de justice de l'Union européenne a fait un exposé aux juristes du bureau du Médiateur sur la Charte des droits fondamentaux, et notamment sur l'article 41, qui prévoit un droit à une bonne administration ayant force de loi. Il a également abordé la relation, dans ce contexte, entre les tribunaux à Luxembourg et le Médiateur européen. Le 18 février, M. Freddy Dezeure, chef de l'unité «Audit externe» de la DG INFSO (Société de l'information et médias) de la Commission et M^{me} Ingrid Mariën-Dusak, chef adjointe de l'unité «Aspects juridiques» de la même direction générale, ont fait un exposé sur les activités d'audit de la DG INFSO, notamment en ce qui concerne la vérification des comptes fondée sur les risques. Ils ont également parlé des nouvelles méthodes qu'ils ont mises au point pour identifier les bénéficiaires qui présentent un risque de fraude plus élevé et vérifier leurs comptes. En matière de formation interne, le personnel a participé à des formations, notamment sur l'art de parler en public, l'accès aux documents à la suite de l'entrée en vigueur du traité de Lisbonne et sur l'art de parler clairement.

Pour la première fois, le Médiateur a invité le personnel d'autres bureaux du Réseau européen des Médiateurs à prendre part à la retraite.



Afin de garantir la bonne circulation des informations au sein de l'équipe et d'améliorer les possibilités de développement professionnel, le Médiateur européen organise régulièrement des réunions du personnel. Le personnel du Médiateur s'est réuni à Strasbourg en juillet et en décembre pour assister à une présentation des évolutions administratives, juridiques et politiques qui ont une incidence sur l'institution.

Le Médiateur et les membres de son personnel

Le tableau des effectifs du Médiateur européen comportait un total de 64 postes en 2011. La structure du bureau du Médiateur à la fin de l'année était la suivante:

Médiateur européen:
M. P. Nikiforos Diamandouros

Le cabinet du Médiateur
Chef de cabinet:
M^{me} Zina Assimakopoulou

Secrétariat général

Secrétaire général:
M. Ian Harden

Directeurs

M. Gerhard Grill
M. João Sant'Anna

Département juridique

Unité juridique A
Chef d'unité faisant fonction:
M. Gerhard Grill

Unité juridique B
Chef d'unité:
M. Peter Bonnor

Unité juridique C
Chef d'unité:
M^{me} Marta Hirsch-Ziembińska

Unité juridique D
Chef d'unité:
M. Fergal Ó Regan

Ressources humaines et financières

Registre

Chef d'unité:
M. Peter Bonnor

Département administratif et financier**Unité administration et personnel**

Chef d'unité:
M. Alessandro Del Bon

Unité budget et finances

Chef d'unité:
M. Loïc Julien

Unité communication

Chef d'unité:
M. Ben Hagard

Unité médias, entreprises et société civile

Chef d'unité faisant fonction:
M. Ben Hagard

Le délégué à la protection des données du Médiateur européen est M. Loïc Julien.

Une liste exhaustive et régulièrement actualisée des membres du personnel, y compris des informations détaillées sur l'organigramme du bureau du Médiateur et les missions de chaque section, est disponible sur le site web du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu>) dans les 23 langues officielles de l'UE. Une version imprimée de cette liste peut également être obtenue auprès du bureau du Médiateur.

3.2 Budget**Le budget en 2011**

Depuis le 1^{er} janvier 2000, le budget du Médiateur constitue une section indépendante du budget de l'Union européenne (actuellement section VIII)¹. 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 2011, les crédits budgétisés se sont élevés à 9 427 395 EUR.

Coopération interinstitutionnelle

Pour garantir une utilisation optimale des ressources et éviter les doubles emplois inutiles au sein du personnel, le Médiateur collabore dans la mesure du possible avec d'autres institutions de l'UE. Bien que les services offerts de la sorte soient naturellement facturés au Médiateur européen, cette coopération a permis de substantielles économies dans le budget de l'UE. Le Médiateur coopère notamment avec:

- le Parlement européen, en ce qui concerne les audits techniques et la comptabilité, ainsi que les services techniques concernant, entre autres, les bâtiments, les technologies de l'information, les télécommunications, les services médicaux, la formation du personnel et les services de traduction et d'interprétation;

1. Règlement (CE, CECA, Euratom) n° 2673/1999 du 13 décembre 1999 modifiant le règlement financier du 21 décembre 1977 applicable au budget général des Communautés européennes; JO L 326 du 18.12.1999, p. 1.



- l'Office des publications officielles de l'Union européenne sur divers aspects relatifs aux publications;
- l'Office de gestion et de liquidation des droits individuels (PMO) de l'Union européenne en ce qui concerne les pensions et les autres aspects liés à la cessation des fonctions des fonctionnaires et des agents;
- le Centre de traduction des organes de l'Union européenne, qui fournit de nombreuses traductions demandées par le Médiateur dans le cadre de son travail en faveur des citoyens.

Contrôle budgétaire

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'UE, celle du Médiateur fait aussi l'objet d'audits menés par la Cour des comptes européenne.

3.3 Utilisation des ressources

Le Médiateur adopte chaque année un plan annuel de gestion (PAG), qui épingle les mesures concrètes que doit prendre son bureau pour mettre en œuvre les priorités de l'institution. Le PAG contient des indicateurs clés de performance (KPI) afin de mesurer les progrès dans la réalisation de ces objectifs. Le Médiateur adopte également chaque année un rapport annuel d'activité (RAC). Ce RAC rend compte des résultats des activités au regard des objectifs établis dans le PAG, des risques associés aux activités, de l'utilisation qui est faite des ressources dont dispose le Médiateur et de l'efficacité de même que de l'efficacité du système de contrôle interne de l'institution.

Début 2012, le Médiateur va publier sur son site internet le PAG, le RAC et le tableau de bord annuel, qui rend compte des résultats obtenus par rapport aux KPI pour 2011.



Comment contacter le Médiateur européen

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 télécopie

+33 (0)3 88 17 90 62

Par courrier électronique

eo@ombudsman.europa.eu

Par le biais du site web

<http://www.ombudsman.europa.eu>

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

Ce *Rapport annuel* est disponible en ligne à l'adresse suivante:

<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Union européenne, 2012

Toutes les illustrations © Union européenne, sauf indication contraire.

La reproduction à des fins éducatives et non commerciales est autorisée moyennant indication de la source.

Conception et mise en page par Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund (Danemark), et EntenEller A/S, Valby (Danemark).

Polices de caractères utilisées : FrutigerNext et Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-307-9 . ISSN 1680-3841 . doi:10.2869/46771 . QK-AA-12-001-FR-C



Office des publications