



Cher lecteur,

Bienvenue à la *Synthèse 2011* du Médiateur européen. Cette publication reprend les résultats les plus importants obtenus par l'institution au cours de l'année passée et présente les défis majeurs à relever ainsi que les principales opportunités à venir.

Une aide directe à plus de 22 000 personnes en 2011

L'un des principaux buts de la stratégie du Médiateur européen pour le mandat 2009-2014 est de veiller à ce que les citoyens européens jouissent pleinement de leurs droits. L'année 2011 a été un succès à cet égard, avec plus de 22 000 personnes ayant directement bénéficié de l'aide du Médiateur. Ce chiffre englobe les personnes qui nous ont adressé une plainte (nous avons traité 2 510 plaintes durant l'année en question), celles qui ont reçu une réponse à leur demande d'information (1 284), et celles qui ont obtenu des conseils via le guide interactif de notre site internet (18 274). Nous avons également publié une brochure intitulée *Des problèmes avec l'UE? Qui peut vous aider?* destinée à orienter et conseiller les citoyens, les entreprises et les associations.



© Union européenne

Plus de 50 % des dossiers relevaient de la compétence d'un membre du Réseau européen des Médiateurs, et un peu plus de la moitié de ces plaintes, soit 27 % du total, relevaient de la compétence du Médiateur européen. Lors de leur huitième séminaire qui s'est déroulé à Copenhague en octobre, les médiateurs nationaux ont confirmé leur détermination à trouver des solutions, grâce au Réseau, afin de mieux informer les citoyens européens de leurs droits. Cela devrait renforcer notre contribution à faire des droits des citoyens européens une réalité concrète.

Des procédures plus conviviales

L'importance que les citoyens européens attachent à leur droit fondamental de porter plainte auprès du Médiateur européen a été confirmée dans un sondage Eurobaromètre spécial sur les droits des citoyens et le fonctionnement de l'administration de l'UE.¹

Conscients de cela, nous nous sommes consacrés, tout au long de l'année 2011, à rendre nos procédures plus conviviales pour les citoyens. Nous avons introduit un nouveau type d'enquête pour permettre aux plaignants de clarifier leur plainte si le Médiateur n'est pas convaincu du bien-fondé de la demande d'avis à l'institution de l'UE concernant une affaire. Principale conséquence de ce changement, nous avons ouvert un nombre record d'enquêtes en 2011, à savoir 396, soit une augmentation de 18 % par rapport à 2010. Grâce aux améliorations de la procédure simplifiée, qui vise à un règlement rapide des plaintes concernant l'absence de réponse à la correspondance, les plaignants n'ont plus à adresser une nouvelle plainte s'ils ne sont pas satisfaits de la substance de la réponse.²

1. Des informations complètes sur cet Eurobaromètre sont disponibles à l'adresse: <http://www.ombudsman.europa.eu/fr/press/statistics.faces>

2. Sur le plan statistique, cette nouvelle approche a les implications suivantes: un nombre moindre d'affaires sont classées au titre des affaires réglées par l'institution, tandis qu'un nombre croissant d'affaires sont désormais classées au motif qu'une enquête supplémentaire n'est pas justifiée.



Ces changements ont notamment eu pour conséquence un léger allongement du temps moyen nécessaire pour clôturer les enquêtes: dix mois en 2011, contre neuf en 2010. Les améliorations importantes que nous avons apportées dans l'intérêt des plaignants justifient, à mon sens, cette légère augmentation. Nous avons continué à clôturer la plupart des enquêtes (66 %) en moins d'un an; soit le même pourcentage qu'en 2010.

Une culture du service dans les institutions

Les résultats du sondage Eurobaromètre m'ont incité à rechercher des moyens d'améliorer la qualité de mes propres services, mais également d'encourager l'administration de l'UE à améliorer ses performances, en renforçant son engagement en faveur des principes d'une culture du service aux citoyens. À cet effet, nous avons publié le *Guide des plaintes auprès du Médiateur européen*, qui a été diffusé au personnel de toutes les institutions de l'UE en novembre 2011. Lors de ma réunion avec le collège des commissaires en février, j'ai souligné que la prochaine étape dans la consolidation de la culture du service au sein de la Commission devrait être la proposition de compensations dans des cas appropriés. En mai, j'ai lancé un programme de visites aux agences de l'UE. Certaines agences ont réagi de manière exemplaire au travail du Médiateur concernant les plaintes, ce qui me porte à croire qu'il serait utile d'identifier et de diffuser les meilleures pratiques pour aider les responsables des agences qui s'efforcent de construire et

d'entretenir une culture du service. Enfin, nous avons progressé dans notre travail sur le développement des principes du service public pour les fonctionnaires européens. À cet effet, nous avons lancé, en février, une consultation publique sur le projet de principes du service public et nous avons publié une analyse des réponses reçues en décembre. La version finale des principes sera publiée au cours du premier semestre 2012.

L'ensemble de ces initiatives, j'en suis convaincu, ont permis au Médiateur européen de mieux servir l'objectif d'instaurer une relation de confiance par le dialogue entre les citoyens européens et l'Union européenne et d'encourager les institutions de l'Union à respecter les normes de conduite les plus élevées, énoncées dans la mission de l'institution, et, ce faisant, d'apporter sa modeste contribution au renforcement de l'État de droit et de la démocratie dans l'UE.

Strasbourg, le 31 janvier 2012

P. Nikiforos Diamandouros

Le Médiateur européen procède à des enquêtes sur des cas de mauvaise administration au sein des institutions, des organes et des organismes de l'Union européenne. Chaque citoyen européen, chaque personne résidant dans l'Union et chaque entreprise ou association établie dans un État membre peut présenter une plainte au Médiateur. Le Médiateur propose une solution rapide, flexible et gratuite aux problèmes avec l'administration européenne. Pour plus d'informations, visitez le site internet (<http://www.ombudsman.europa.eu>), disponible dans les 23 langues officielles de l'Union, où vous trouverez également cette *Synthèse*, les affaires citées dans ce document, ainsi que le *Rapport annuel 2011* complet – disponible en anglais dès mai 2012 et dans toutes les autres langues officielles à partir de juillet 2012.

Affaires de référence en 2011

Dix affaires de référence clôturées en 2011 illustrent les meilleures pratiques. La volonté des institutions de coopérer avec le Médiateur pour parvenir à un règlement satisfaisant de ces plaintes traduit bien l'engagement en faveur du principe d'une culture du service. Dans certains cas, l'engagement constructif des plaignants s'est avéré essentiel pour aboutir à une solution satisfaisante à la fois pour le plaignant et l'institution.

Transparence

L'affaire **3072/2009/MHZ** portait sur le «registre de transparence» de la Commission. La Commission a accepté la suggestion du Médiateur de publier les 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.

L'Autorité bancaire européenne (ABE) a pris des mesures immédiates pour se conformer aux exigences de transparence en réponse à la plainte **2497/2010/FOR**. Comme preuve de son engagement en faveur de la transparence, elle a accepté de divulguer la liste des participants à une audition publique, comme le demandait le plaignant.

Dans l'affaire **3106/2007/FOR**, l'Agence européenne des médicaments (EMA) a accordé l'accès du public aux rapports sur les effets indésirables graves suspectés liés à un médicament. Le Médiateur a salué les efforts importants consentis par l'EMA en vue d'améliorer la transparence de ses activités.

La Commission a accordé au plaignant l'accès aux documents qu'il demandait dans l'affaire **2609/2010/BEH**, alors qu'elle l'avait initialement refusé, faisant valoir qu'ils relevaient du champ d'application de l'exception du droit d'accès du public, à des fins de protection de la défense et des affaires militaires.

Contrats et appels d'offres

Dans le cadre du traitement de l'affaire **1786/2010/PB**, la Commission a pris des mesures concrètes pour alléger la procédure bureaucratique relative au financement de la recherche dans l'UE. Ces mesures font suite aux conclusions du Médiateur selon lesquelles il n'était pas conforme au principe de bonne gestion financière d'imposer des obligations

entraînant des charges disproportionnées pour les bénéficiaires.

Dans l'affaire **3264/2008/GG**, la Commission a reconnu être allée au-delà de la demande qui lui avait été adressée en transmettant à l'employeur du plaignant des hypothèses qui se sont avérées, par la suite, infondées.

Charte des droits fondamentaux

Les affaires **1804/2009/MHZ** et **899/2011/TN** portaient sur une disposition du Statut des fonctionnaires de l'UE, selon laquelle l'allocation pour un enfant à charge d'un membre du personnel peut être doublée si l'enfant souffre d'une maladie grave entraînant de lourdes dépenses. Le Parlement et la Commission ont respectivement réagi de manière positive dans ces deux affaires, qui concernaient deux dispositions de la Charte des droits fondamentaux, à savoir, l'intégration des personnes handicapées et l'équité comme un aspect du droit à une bonne administration.

Régime linguistique

L'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur (OHMI) a accepté de modifier sa politique relative au régime linguistique suite à l'enquête du Médiateur dans l'affaire **2413/2010/MHZ**. Plus précisément, il s'est engagé à accepter des demandes d'information par écrit émanant de tout citoyen de l'UE dans toutes les langues officielles de l'UE et à fournir une réponse dans la même langue. Il a également décidé de proposer la page d'accueil de son site internet dans toutes les langues de l'UE et d'y expliquer sa politique relative au régime linguistique.

L'Office européen de sélection du personnel (EPSO) a accepté, dans l'affaire **2533/2009/VIK** concernant une allégation de discrimination linguistique, de publier les explications correspondantes sur son site internet et a répondu positivement aux suggestions constructives du plaignant à cet égard.

Combien de plaintes et d'enquêtes?

Le Médiateur a enregistré 2 510 plaintes en 2011, dont 698 relevaient de son mandat, contre 2 667 plaintes en 2010, dont 744 relevant de son mandat. Il a ouvert 396 enquêtes, contre 335 en 2010, et a clôturé 318 enquêtes durant l'année (contre 326 en 2010). Au total, le Médiateur a traité plus de 3 828 plaintes et demandes d'information – soit une hausse par rapport aux 3 700 traitées en 2010.

Quelles sont les mesures prises par le Médiateur?

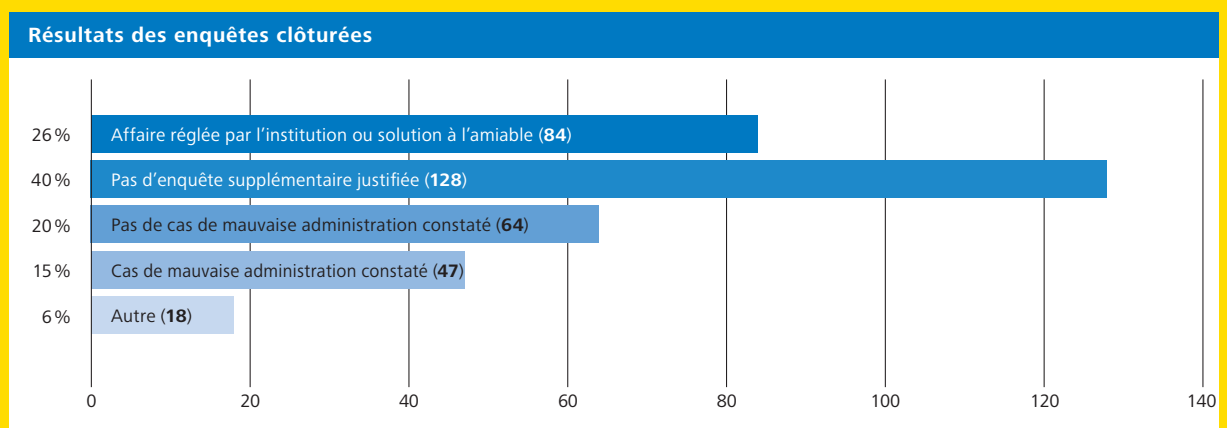
Dans plus de 65 % des affaires traitées (1 667)³, le Médiateur a été en mesure d'aider les plaignants en ouvrant une enquête, en renvoyant l'affaire devant une instance compétente ou en donnant au plaignant des informations sur l'institution à contacter. En ce qui concerne les renvois et les conseils, 47 %⁴ des plaignants ont été orientés vers un membre du Réseau européen des Médiateurs, à savoir un médiateur national ou régional, ou vers la commission des pétitions du Parlement européen. Au total, 11 % des plaignants ont été dirigés vers la Commission, tandis que 46 % ont été encouragés à contacter d'autres organes, dont SOLVIT. Ce réseau à l'échelle de l'UE s'occupe des problèmes transfrontaliers dus à une mauvaise application du droit européen par les pouvoirs publics d'un État membre.

Origine des plaintes conduisant à des enquêtes en 2011

Entreprises, associations et autres entités légales	18 % (57)
Citoyens	82 % (253)

Issue des enquêtes

En 2011, 97 affaires clôturées ont abouti à une issue positive du fait que l'institution concernée a réglé le litige, a accepté une solution à l'amiable ou un projet de recommandation. Aucun cas de mauvaise administration n'a été constaté dans 64 affaires. Des cas de mauvaise administration ont été signalés dans 47 affaires: l'institution a accepté un projet de recommandation, de manière intégrale ou partielle, dans 13 de ces affaires (contre sept en 2010), tandis que 35 autres ont été classées avec des commentaires critiques. Dans 39 affaires, le Médiateur a émis des remarques complémentaires en vue d'améliorer, à l'avenir, la qualité de l'administration.



Remarque 1: Dans certaines affaires, le Médiateur a clôturé les enquêtes pour deux ou plusieurs raisons. Les pourcentages ci-dessus s'élèvent donc à plus de 100 %.

Remarque 2: Dans une affaire où le Médiateur a constaté une mauvaise administration, il a classé l'affaire à la fois avec un commentaire critique et un projet de recommandation que l'institution a totalement accepté.

³. Ce chiffre inclut 124 plaintes enregistrées vers la fin de l'année 2010, qui ont été traitées en 2011. Il ne comprend pas les 38 plaintes enregistrées vers la fin 2011, qui étaient toujours en cours de traitement à la fin de l'année afin de déterminer les mesures à prendre.

⁴. Dans certaines affaires, le Médiateur a donné au plaignant plusieurs types de conseils.

Quels sont les institutions, organes et organismes concernés par les enquêtes?

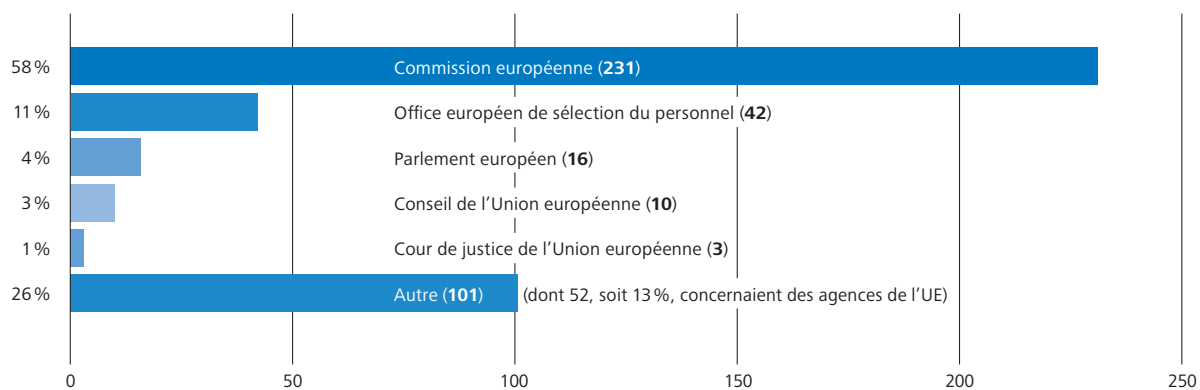
La majorité des enquêtes ouvertes en 2011 (231 affaires) concernaient la Commission (58 %). En 2010, ce chiffre s'élevait à 219. Étant donné que la Commission est la principale institution de l'Union européenne qui adopte des décisions ayant un impact direct sur les citoyens, il est normal qu'elle soit la principale cible des plaintes déposées par les citoyens. L'Office européen de sélection du personnel se place en deuxième position avec 42 enquêtes (contre 35 en 2010). Le Parlement, le Conseil et la Cour de justice de l'UE réunis ont été la cible des plaintes dans 8 % des affaires ayant donné lieu à l'ouverture d'une enquête par le Médiateur.

Il importe de mentionner que le Médiateur est habilité à ouvrir une enquête seulement pour les activités non judiciaires de la Cour.

Quels types de mauvaise administration font l'objet d'enquêtes?

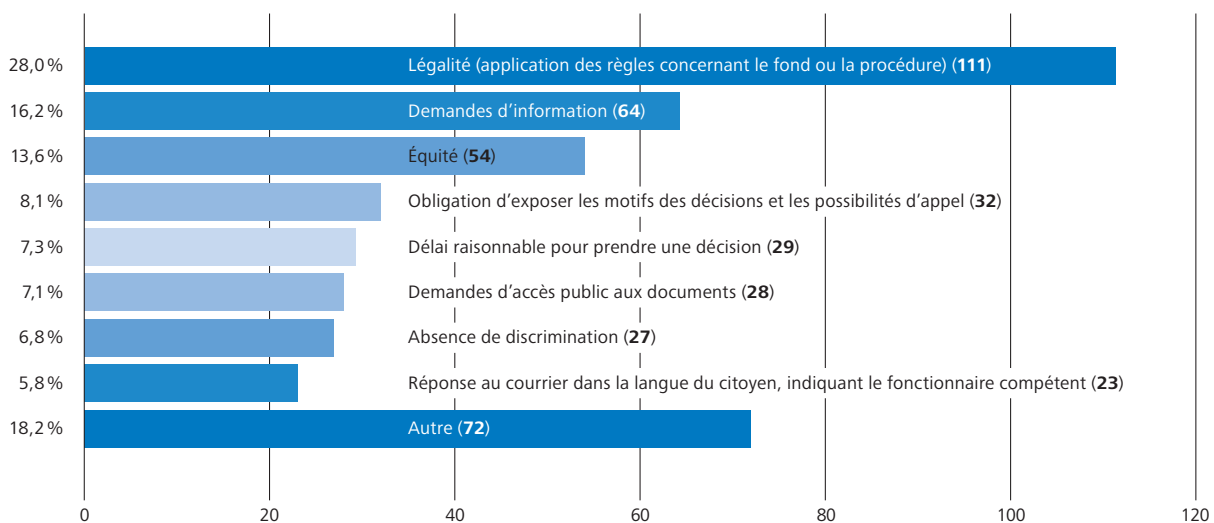
On parle de mauvaise administration lorsqu'une institution n'agit pas conformément à la loi, ne respecte pas les principes de bonne administration ou viole les droits fondamentaux. Les allégations de mauvaise administration les plus courantes examinées par le Médiateur en 2011 concernaient des violations de la légalité, de l'équité et des obligations liées aux demandes d'information.

Institutions et organes faisant l'objet d'une enquête



Remarque: Le Médiateur a ouvert une enquête de sa propre initiative en 2011, qu'il a adressée à plusieurs institutions. Les pourcentages ci-dessus s'élèvent donc à plus de 100 %.

Allégation de mauvaise administration concernant:



Remarque: Dans certaines affaires, deux ou plusieurs types de mauvaise administration ont été examinés dans la même enquête. Les pourcentages ci-dessus s'élèvent donc à plus de 100 %.

De quels pays émanent les plaintes?

La carte ci-dessous montre l'origine nationale des plaintes enregistrées par le Médiateur en 2011. On voit, d'après ce taux, que le nombre de plaintes émanant d'un État membre n'est pas forcément proportionnel à la taille de sa population.

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

Remarque: Le taux de plaintes est obtenu en divisant le pourcentage du nombre total de plaintes de chaque État membre par le pourcentage de la population. Le taux est supérieur à 1 si le pays en question soumet davantage de plaintes au Médiateur que ce que la taille de sa population pourrait laisser penser.

Taux (% plaintes / % population)



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.

Médiateur européen

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

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

Cette *Synthèse* est disponible en ligne à l'adresse suivante:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Union européenne, 2012

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 978-92-9212-330-7 . ISSN 1831-3604 . doi:10.2869/5342 . QK-AD-12-001-FR-C

