



Rapport annuel 2021



Médiateur
européen

Rapport annuel 2021



Table des matières

Introduction	4
2021 en bref	7
Principaux thèmes abordés	9
2.1. «Pantouflage»	10
2.2. Accès aux documents	11
2.3. Questions éthiques	13
2.4. Droits fondamentaux	14
2.5. Responsabilité dans le processus décisionnel	15
Statut révisé du Médiateur	18
20 ans d'application du règlement (CE) n° 1049/2001	20
Prix d'excellence de la bonne administration	22
Plaintes et enquêtes: comment nous aidons le public	24
6.1. Type et origine des plaintes	25
6.2. Contre qui ?	31
6.3. À quel sujet ?	32
6.4. Résultats obtenus	33
6.5. Impact et réalisations	36
Communication et coopération	37
7.1. Communication	38
7.2. Relations avec les institutions de l'UE	40
7.3. Réseau européen des Médiateurs	42
7.4. Prix Europa – Université de Flensburg	44
Ressources	45
8.1. Budget	46
8.2. Utilisation des ressources	46
Comment contacter le Médiateur européen	47

Introduction



Emily O'Reilly, Médiatrice européenne.

L'année 2021 est restée dominée par la pandémie. Au sein de l'Union européenne (UE), nous avons eu la chance de connaître le déploiement majeur des vaccins contre la COVID-19, mais le débat public sur le taux de vaccination et la manière de contenir le virus a mis en avant la question de la confiance dans les administrations publiques.

Mon bureau a poursuivi la mise en œuvre de notre stratégie «[Cap sur 2024](#)» grâce à un traitement efficace des plaintes et au lancement d'enquêtes stratégiques dans des domaines d'importance publique générale, y compris en ce qui concerne l'incidence de la pandémie sur les travaux des institutions.

Cette année, j'ai à nouveau mis l'accent sur la manière dont les institutions de l'Union gèrent les mouvements du personnel de l'administration publique de l'UE vers le secteur privé, le phénomène dit du «pantouflage». En l'absence d'une surveillance adéquate des risques encourus, les effets peuvent être dévastateurs et nuire à la confiance du public. Il convient de ne pas sous-estimer cette éventualité.

J'ai ouvert une vaste enquête sur la manière dont la Commission gère le pantouflage, en demandant des précisions sur les décisions qu'elle avait prises concernant le transfert de membres du personnel vers le secteur privé. L'enquête portait sur des services importants du point de vue économique ainsi que sur les cabinets des commissaires et le service juridique. L'objectif est d'évaluer le processus décisionnel et les domaines dans lesquels il pourrait être amélioré.

Plus particulièrement, mais en lien avec cette question générale, j'ai constaté un cas de mauvaise administration dans la manière dont l'Agence européenne de défense a traité le départ de son ancien directeur général pour Airbus et j'ai ouvert une enquête sur la manière dont la Banque européenne d'investissement (BEI) a traité une demande de l'un de ses vice-présidents, désireux de rejoindre Iberdrola, une entreprise de services énergétiques.

J'ai formulé des suggestions à Frontex sur la manière d'améliorer la responsabilisation de ses travaux et j'ai écrit à la BEI pour lui présenter des propositions visant à rendre publiques davantage d'informations sur les conséquences pour l'environnement des projets qu'elle finance.

Dans le cadre de notre suivi général sur la manière dont les institutions abordent des questions importantes, j'ai écrit à la Commission et au Contrôleur européen de la protection des données pour leur demander comment les règles relatives à l'intelligence artificielle fonctionneront dans la pratique – un sujet de

préoccupation pour le Réseau européen des Médiateurs avec lequel le bureau a organisé régulièrement des séminaires tout au long de l'année. J'ai également demandé des précisions sur la façon dont la Commission garantit le respect des droits de l'homme dans les accords commerciaux internationaux qu'elle négocie.

Cette année étant celle du 20^e anniversaire de la «loi sur la transparence» de l'UE [règlement (CE) n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents], j'ai organisé une conférence publique sur la nécessité de moderniser cette loi. Des problèmes récurrents, tels que les retards dans le traitement des demandes d'accès par les institutions ou le mécontentement des personnes à l'égard des motifs de refus d'accès, ainsi que les évolutions technologiques importantes intervenues au cours des vingt dernières années, font qu'il est grand temps d'examiner si les règles répondent aux besoins du public dans ce domaine.

J'ai eu le plaisir d'organiser la troisième édition du prix d'excellence de la bonne administration, dont le prix principal a été décerné conjointement au personnel du Service européen pour l'action extérieure et de la direction générale de la protection civile et des opérations d'aide humanitaire de la Commission pour leurs efforts de rapatriement des personnes bloquées à l'étranger en raison de la pandémie. Une fois de plus, le prix a rappelé l'excellent travail accompli par l'administration de l'UE. J'espère qu'il incitera d'autres personnes à présenter des projets à l'avenir.

Ce rapport annuel comporte le nouveau logo du Médiateur européen, conçu pour intégrer une image publique actuelle et renforcer la compréhension de notre rôle dans l'administration de l'UE. La présence du drapeau de l'UE montre clairement que nous faisons partie de l'ensemble des institutions et organes de l'UE, tandis que les trois éléments du logo représentent les objectifs essentiels de notre mission : responsabilité, transparence et confiance.

Enfin, je remercie le Parlement européen pour son approbation à l'unanimité d'un nouveau statut qui maintient les pouvoirs du bureau, renforce la base juridique du Médiateur et introduit des garanties qui protègent davantage l'indépendance du bureau.

Je considère le nouveau statut comme une validation des travaux de notre bureau, qui visent à maintenir les institutions de l'UE au premier plan en matière d'excellence de l'administration publique.



Emily O'Reilly

1

2021 en bref

01 Janvier

Ouverture d'une enquête sur le refus de la Commission européenne d'accorder l'accès du public à des documents concernant l'achat de vaccins contre la COVID-19

02 Février

La Médiatrice publie des propositions visant à améliorer la transparence des travaux de l'ECDC

03 Mars

Ouverture d'une enquête sur la manière dont l'Agence européenne de gardes-frontières et de garde-côtes se conforme à ses obligations en matière de droits fondamentaux

04 Avril

La Médiatrice se félicite de la réponse constructive de la Commission à l'enquête BlackRock

05 Mai

Ouverture d'une enquête sur la manière dont la Commission gère le pantouflage

06 Juin

Prix d'excellence de la bonne administration 2021

07 Juillet

Les institutions de l'UE ont demandé quelles mesures sont mises en place pour documenter les messages textuels liés au travail

08 Août

Ouverture d'une enquête sur le refus de l'Agence européenne des médicaments d'accorder l'accès à des documents liés à la fabrication de vaccins à ARNm contre la COVID-19

09 Septembre

La Médiatrice s'adresse au Forum mondial sur la gouvernance publique sur le thème «Le lobbying éthique dans le monde de l'après-COVID»

10 Octobre

L'ABE accepte de publier les détails des votes par son conseil des autorités de surveillance

11 Novembre

Conférence – «Accès aux documents de l'UE : et ensuite?»

12 Décembre

Ouverture d'une enquête sur la manière dont la Commission européenne a mené une consultation publique concernant l'initiative sur la gouvernance d'entreprise durable

2

Principaux thèmes abordés

Le Médiateur européen vient en aide aux personnes, aux entreprises et aux organisations dans leurs rapports avec les institutions, organes et organismes de l'UE. Les problèmes rencontrés peuvent aller du manque de transparence d'un processus décisionnel à un refus d'accès à des documents, à la violation des droits fondamentaux voire à des difficultés contractuelles. Les différentes sections donnent un aperçu des principales affaires liées à un domaine particulier.

2.1. «Pantouflage»



European Ombudsman

Dealing with [#revolvingdoors](#) is a major challenge: we have inspected 100 personnel files and now ask [@EU_Commission](#) specific questions on how it manages cases of staff taking up jobs elsewhere. <http://ombudsman.europa.eu/news-document/148060>



“Two years ago we urged the Commission to take a **more robust approach on revolving doors**, yet the strategically important department for Competition policy, for example, **continues to shed top lawyers to the private sector** with major commercial interests in competition regulation. This next step will take a deeper look at Commission practices, both generally and in relation to specific cases.”

Emily O'Reilly

Le traitement du pantouflage constitue un défi majeur : nous avons inspecté 100 dossiers personnels et nous posons à présent des questions spécifiques à la Commission européenne sur la manière dont elle gère les cas de prise de fonctions dans le secteur privé.

Emily O'Reilly : « Il y a deux ans, nous avons exhorté la Commission à adopter une approche plus solide concernant le pantouflage, mais le service chargé de la politique de la concurrence, qui revêt une importance stratégique, continue par exemple de se séparer de juristes de haut niveau au profit du secteur privé, lequel a des intérêts commerciaux majeurs dans la réglementation de la concurrence. La prochaine étape consistera à examiner plus en profondeur les pratiques de la Commission, tant en général qu'en ce qui concerne des cas spécifiques. »

En 2021, le bureau du Médiateur a continué de se concentrer sur la manière dont l'administration de l'UE traite le phénomène du «pantouflage», qui désigne le fait, pour des fonctionnaires de l'UE, d'accepter un poste dans le secteur privé ou, pour des employés du secteur privé, de rejoindre la fonction publique. L'objectif général du Médiateur est de trouver un équilibre entre le droit de travailler et l'intérêt public à disposer d'une administration de l'UE qui fonctionne selon les normes les plus élevées en matière d'intégrité et d'obligation de rendre compte.

Dans ce contexte, le Médiateur a ouvert une vaste [enquête](#) stratégique sur la manière dont la Commission gère les situations de pantouflage. L'équipe d'enquête du Médiateur a examiné les dossiers relatifs aux décisions prises par la Commission – en 2019, 2020 et 2021 – à la suite de demandes émanant de membres

du personnel d'encadrement de niveau moyen et supérieur en vue de l'approbation d'un nouvel emploi ou d'un congé sans solde, afin d'entreprendre une autre activité. Les dossiers couvraient un total de 14 directions générales en plus de l'ensemble des cabinets des commissaires, du service juridique de la Commission, du secrétariat général, du groupe de réflexion interne de la Commission et du comité d'examen de la réglementation.

Après avoir analysé les décisions de la Commission, le Médiateur a demandé des éclaircissements supplémentaires, notamment le nombre de fois où elle a interdit à un membre du personnel, conformément à l'article 16 du statut, d'occuper un poste envisagé et la manière dont elle lutte contre le risque que d'anciens membres du personnel conseillent leurs nouveaux collègues sur des questions liées à leurs fonctions antérieures. L'enquête s'est poursuivie en 2022.

Le Médiateur a également ouvert des enquêtes fondées sur des plaintes concernant le «pantouflage». Une de ces enquêtes [portait sur](#) le départ d'un vice-président espagnol de la Banque européenne d'investissement (BEI) pour une entreprise publique espagnole qui avait reçu des prêts de la Banque. Les plaignants, deux



European Ombudsman

We found that [@EUDefenceAgency](#) should have forbidden its former Chief Executive from becoming strategic advisor at [@AirbusDefence](#). EDA should, in the future, block such moves if there is a clear conflict of interest. <http://ombudsman.europa.eu/news-document/144363>



Nous avons constaté que l'Agence européenne de défense (AED) aurait dû interdire à son ancien directeur général de devenir conseiller stratégique auprès d'Airbus Defence. L'AED devrait, à l'avenir, bloquer ces départs en cas de conflit d'intérêts manifeste.

députés européens, ont fait part de leurs préoccupations concernant les risques de conflits d'intérêts et les mesures proposées par la BEI pour atténuer ces risques. Le Médiateur a examiné des documents concernant la décision de la BEI d'approuver le départ et a demandé à la BEI de répondre à un certain nombre de questions.

Une autre enquête sur le pantouflage concernait l'Agence européenne de défense (AED), qui a approuvé la décision de son ancien directeur général de devenir conseiller stratégique auprès d'Airbus, l'un des principaux acteurs de l'industrie européenne de la défense. L'enquête d'initiative [a conclu](#) que

l'AED aurait dû interdire le départ pour des motifs de conflit d'intérêts. Le Médiateur a recommandé à l'AED d'interdire à l'avenir à son personnel d'encadrement d'occuper des postes en cas de conflit d'intérêts manifeste. Elle devrait également définir des critères d'interdiction pour ces transferts, et tout candidat à des fonctions d'encadrement devrait en être informé. L'AED a convenu de mettre en œuvre les recommandations visant à interdire potentiellement aux membres de son personnel d'occuper certains postes et à leur fournir des lignes directrices sur la manière dont elle appliquerait une telle mesure.

2.2. Accès aux documents



European Ombudsman

We have asked several EU institutions and agencies what measures they have in place to keep records of work-related text and instant messages, with a view to drawing up a list of good practices.

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/news-document/en/143830>



Nous avons demandé à plusieurs institutions et agences de l'UE les mesures qu'elles ont mises en place pour consigner les messages textuels et instantanés liés au travail, en vue d'établir une liste de bonnes pratiques.

Les citoyens de l'UE disposent d'un large éventail de droits d'accès aux documents des institutions de l'UE. Le Médiateur européen fait office de mécanisme de recours pour ceux qui rencontrent des difficultés pour accéder à ces documents.

En 2021, un plaignant, cherchant à obtenir l'accès à des messages textuels envoyés par la présidente de la Commission européenne au président d'une grande entreprise pharmaceutique, a mis l'accent sur la nécessité de savoir si l'administration de l'UE enregistre les messages textuels et instantanés liés au travail. Le Médiateur [a demandé](#) à la Commission sa politique en la matière et la manière dont elle a recherché les messages textuels mentionnés par le plaignant.

Dans le cadre d'une action distincte, le Médiateur [a demandé](#) à huit institutions et agences de l'UE (la Commission, le Conseil, le Parlement, l'Agence européenne des produits chimiques, l'Autorité européenne de sécurité des aliments, l'Agence européenne des médicaments, Frontex et la Banque centrale européenne) les mesures qu'elles ont mises en place pour documenter les messages textuels et instantanés liés au travail.

Le Médiateur a reçu plusieurs plaintes relatives à l'accès aux documents concernant un certain nombre d'institutions et d'organes de l'UE.

Lors d'une [enquête](#) sur l'accès aux détails d'un contrat que la Commission avait signé avec une entreprise pharmaceutique pour l'achat de vaccins contre la COVID-19, la Commission a publié des versions



European Ombudsman

Greater transparency would inform public debate about [#COVID19](#) vaccine negotiations.

We urge [@EU_Commission](#) to now publish, at least, the list of the seven Member States in the negotiating team.

<http://europa.eu/!PM47Bk>

Une plus grande transparence éclairerait le débat public autour des négociations sur les vaccins contre la COVID-19.

Nous demandons instamment à la Commission européenne de publier désormais, à tout le moins, la liste des sept États membres faisant partie de l'équipe de négociation.

expurgées du contrat et de contrats similaires avec d'autres entreprises pharmaceutiques. Dans le cadre d'une enquête du Médiateur, l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (AEAPP) [a convenu](#) que les futurs procès-verbaux de son conseil des autorités de surveillance contiendraient des informations sur les votes des membres concernant les décisions relatives aux normes réglementaires.

Une autre agence de l'UE, l'Autorité bancaire européenne, dotée de compétences réglementaires importantes, [a accepté](#) de divulguer les détails des votes de son conseil des autorités de surveillance concernant une enquête sur une violation du droit de l'UE par des autorités nationales en ce qui concerne la surveillance de deux banques spécifiques.

Des progrès satisfaisants ont été accomplis dans le cadre d'une [enquête](#) sur la manière dont Frontex traite les demandes d'accès du public via son portail en ligne. Les plaignants ont soulevé des questions concernant la déclaration de Frontex sur le droit d'auteur, les délais de conservation des documents et la manière dont le portail de Frontex interagit avec d'autres portails en ligne. L'enquête s'est poursuivie en 2022.

Malheureusement, l'administration de l'UE n'a pas toujours suivi les propositions du Médiateur en matière d'accès aux enquêtes documentaires. Le Médiateur a constaté un [cas de mauvaise administration](#) après que la Commission a refusé d'accorder l'accès aux informations concernant les importations d'huiles de cuisson usagées. La Commission a indiqué que, si elle recueille les données demandées, elle ne produit pas de documents extrayant les informations demandées par le plaignant et a donc refusé de suivre une proposition de solution présentée par le Médiateur. Le Médiateur a également constaté un [cas de mauvaise administration](#) après que la Commission a refusé de divulguer des documents relatifs à l'achat de 1,5 million de masques médicaux qui ne répondaient pas aux normes de qualité requises. Le Médiateur a noté le vif intérêt du public pour la divulgation de ces informations.

En 2018, le Médiateur européen a lancé une procédure accélérée pour traiter rapidement les plaintes relatives à l'accès du public aux documents. Cette procédure a été [examinée en 2021](#) et a donné d'excellents résultats, notamment :

- une diminution significative des délais de traitement;
- une augmentation du nombre de plaintes relatives à l'accès aux documents;
- la satisfaction générale des parties prenantes quant à la procédure accélérée.

2.3. Questions éthiques

Un certain nombre d'enquêtes du Médiateur européen visent à garantir que les institutions de l'UE mettent en œuvre les règles existantes afin de garantir des normes d'éthique élevées dans l'ensemble de l'administration de l'UE.

À la suite d'une plainte déposée par un député européen, le Médiateur a examiné la composition du *forum de haut niveau sur la proposition d'union des marchés des capitaux (UMC) de l'UE*. La Commission a tenu compte des recommandations formulées par le forum, qui a rassemblé des dirigeants d'entreprises du secteur, des experts internationaux et des universitaires, pour son plan d'action pour l'UMC. Au cours de sa propre évaluation des candidats à désigner pour agir en toute indépendance, la Commission a constaté que cinq d'entre eux avaient des intérêts qui compromettaient, ou pouvaient être perçus comme compromettant, leur capacité à agir en toute indépendance et dans l'intérêt public. Toutefois, elle n'a pas suivi ses propres règles en matière de gestion de ces conflits d'intérêts. Le Médiateur a constaté un cas de mauvaise administration et a proposé que tout rapport d'un groupe d'experts précise également les types de membres qui le composent.

Deux organisations de la société civile ont déposé des plaintes concernant la participation de la présidente de la Commission et d'un vice-président de la Commission à un clip vidéo soutenant la campagne électorale d'un parti politique croate. Les plaignants se sont demandé si un tel soutien était conforme au code de conduite de la Commission pour ses membres. En réponse à la lettre du Médiateur demandant des éclaircissements, la Commission a indiqué qu'elle avait l'intention d'élaborer des lignes directrices sur la manière dont les commissaires peuvent participer aux campagnes électorales nationales.

À la suite d'une enquête du Médiateur européen sur les frais de déplacement liés à un voyage officiel en Chine, le Comité économique et social européen a convenu, en 2021, d'améliorer la transparence en ce qui concerne les frais et indemnités de ses membres en publiant de manière proactive ces informations sur son site web. Les informations complémentaires incluent des détails sur les règles relatives au remboursement et aux indemnités, ainsi que des informations sur les événements spécifiques se déroulant à l'étranger et les dépenses y afférentes.

En avril, la Commission a réagi de manière constructive aux suggestions du Médiateur à la suite d'une enquête sur sa décision d'attribuer à BlackRock Investment Management un contrat pour la réalisation d'une



European Ombudsman

We welcome that @Europarl_EN - taking into account our inquiry into awarding a #sustainablefinance study to #BlackRock - asked @EU_Commission to update the EU financial law to tackle possible conflicts of interest for policy-related contracts.

http://europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2021-0469_EN.pdf

36. Asks the Commission to amend Article 167(1)(c) of the Financial Regulation to include a definition of 'professional conflicting interest' so as to ensure that EU institutions can take mitigating measures in case of bidders with a financial interest in a policy-related service contract, taking into account the European Ombudsman's decision in joint inquiry 853/2020/KR on the Commission's decision to award a contract to BlackRock Investment Management to carry out a study on integrating environmental, social and governance objectives into EU banking rules; reiterates that the general conditions of the Commission's public procurement contracts for services contain standard provisions on professional conflicting interests with requirements for contractors to proactively disclose any situations that could constitute a conflict of interest; calls on the Commission to update and strengthen the Financial Regulation in order to address professional conflicting interests and to further increase the accuracy and completeness of the voluntary notification thereof by applicants submitting tenders, such as developing adequate sanctions if voluntarily notifications are not complied with, including a temporary ban from public tendering in case of severe breaches;

Nous nous félicitons que le Parlement européen, compte tenu de notre enquête sur l'attribution d'une étude sur la finance durable à BlackRock, ait demandé à la Commission européenne de mettre à jour la législation financière de l'UE afin de lutter contre les éventuels conflits d'intérêts dans le cadre de contrats liés aux politiques.

étude dans un domaine présentant un intérêt financier et réglementaire pour l'entreprise. Dans sa réponse, la Commission a indiqué qu'elle envisageait de publier des lignes directrices supplémentaires sur les conflits d'intérêts afin d'aider son personnel chargé des procédures de passation de marchés publics. La Commission a également indiqué qu'elle réfléchissait à la possibilité de proposer des modifications au règlement financier (la législation de l'Union régissant la manière dont les procédures de passation de marchés publics financées par le budget de l'UE sont menées) afin d'inclure l'obligation pour les soumissionnaires de déclarer les conflits d'intérêts potentiels. Les conclusions du Médiateur ont été soutenues par le Parlement, qui a demandé à la Commission de mettre à jour le règlement financier afin de lutter contre les éventuels conflits d'intérêts dans le cadre de contrats liés aux politiques.

2.4. Droits fondamentaux

En mars, le Médiateur a ouvert une [enquête](#) d'initiative sur la manière dont l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) se conforme à ses obligations en matière de droits fondamentaux et garantit l'obligation de rendre compte en ce qui concerne ses responsabilités accrues qui ont débuté en décembre 2019, avec l'entrée en vigueur du nouveau règlement Frontex 2019/1896. L'enquête vise à clarifier les questions relatives à l'obligation de Frontex de rendre compte à l'égard des «opérations conjointes», aux activités liées aux «retours» des migrants et au soutien à la migration dans le cadre du filtrage aux frontières extérieures de l'UE.

L'enquête fait suite à une enquête distincte du Médiateur sur le «[mécanisme de traitement des plaintes](#)» de Frontex, au cours de laquelle le Médiateur a attiré l'attention sur les retards pris par Frontex dans la mise en œuvre de ses nouvelles obligations concernant à la fois le mécanisme et l'officier aux droits fondamentaux. L'équipe d'enquête du Médiateur a également relevé des lacunes dans le mécanisme de traitement des plaintes qui pourraient compliquer le signalement des violations présumées des droits fondamentaux et la demande de réparation. Le Médiateur a formulé plusieurs propositions concrètes visant à renforcer l'indépendance du mécanisme de traitement des plaintes et à encourager les citoyens à l'utiliser. Parmi ces propositions figurait le fait que les informations publiques sur le mécanisme devraient préciser que le dépôt de plaintes concernant des violations présumées des droits fondamentaux ne portera pas préjudice aux décisions en matière d'asile.

Une autre [enquête](#) importante liée aux droits fondamentaux portait sur la manière dont la Commission s'assure que les autorités croates respectent les droits fondamentaux dans le cadre des opérations de gestion des frontières. Le plaignant, Amnesty International, a émis des doutes quant à la mise en place par la Croatie d'un «mécanisme de contrôle» afin de garantir que les opérations de gestion des frontières soient pleinement conformes aux droits fondamentaux et à la législation de l'UE. Durant l'été, la Croatie a annoncé qu'elle avait mis en place un tel mécanisme. Les conclusions générales du Médiateur seront publiées début 2022.

Le Médiateur a ouvert une [enquête](#) d'initiative afin d'examiner comment la Commission européenne s'assure que les Fonds structurels et d'investissement européens sont utilisés pour promouvoir le droit des personnes handicapées et des personnes âgées à une vie autonome. Le Médiateur a demandé à la Commission de répondre à une série de questions et a ensuite procédé à une consultation ciblée des parties prenantes.



Frontex

#Frontex welcomes the @EUOmbudsman recommendations and will continue to improve the visibility and access to the complaints mechanism <https://frontex.europa.eu/accountability/complaints-mechanism/>



European Ombudsman
@EUombudsman

We have asked @Frontex to improve its overall accountability by:

- ensuring people know there is a complaints mechanism they can use
- improving how complaints are handled
- making more information about its activities public

Read all our suggestions: <http://europa.eu/lxx44QcR>



Frontex se félicite des recommandations du Médiateur européen et continuera à améliorer la visibilité et l'accès au mécanisme de traitement des plaintes.

Médiateur européen :

Nous avons demandé à Frontex de progresser à l'égard de son obligation globale de rendre compte en :

- veillant à ce que les citoyens sachent qu'il existe un mécanisme de traitement des plaintes auquel ils peuvent recourir;
- améliorant le traitement des plaintes;
- rendant publiques davantage d'informations sur ses activités.

Le Médiateur a souvent recours à des initiatives de collecte d'informations pour attirer l'attention sur une question sans ouvrir d'enquête formelle. Dans l'une de ces [initiatives](#), le Médiateur a demandé à la Commission de fournir des précisions sur la manière dont elle garantit le respect des droits de l'homme dans les accords commerciaux internationaux signés par l'UE. L'initiative vise à étudier l'utilisation de «clauses relatives aux droits de l'homme» dans ces accords commerciaux internationaux, ainsi qu'à examiner la manière dont les droits de l'homme sont traités après l'entrée en vigueur d'accords commerciaux. La demande de renseignements fait suite à plusieurs enquêtes du

Médiateur dans ce domaine, y compris, plus récemment, une enquête de 2020 sur la non-finalisation par la Commission de la mise à jour de l'évaluation de l'impact sur le développement durable avant la conclusion de l'[accord commercial UE-Mercosur](#). Il a été constaté dans la décision du Médiateur, publiée en mars, que la Commission aurait dû mener une mise à jour de l'évaluation avant que l'accord commercial ne soit conclu. Le Médiateur a demandé que, dans les futures négociations commerciales, ces évaluations soient terminées avant l'accord final.

À la suite de l'annonce faite en avril par la Commission de son intention de proposer des règles en matière d'intelligence artificielle (IA), le Médiateur a [écrit](#) à la Commission ainsi qu'au Contrôleur européen de la protection des données (CEPD), pour obtenir de plus amples informations sur les incidences potentielles des nouvelles règles proposées. L'équipe d'enquête du Médiateur a ensuite rencontré des représentants de la Commission pour discuter de questions relatives au fonctionnement des règles en matière d'IA. Les questions soulevées portaient notamment sur les fins auxquelles l'administration de la Commission utilise actuellement l'IA et sur la manière de veiller à ce que les futures règles tiennent compte de l'intérêt public.

2.5. Responsabilité dans le processus décisionnel



European Ombudsman

We opened an inquiry into [#transparency](#) of [@EU_Commission](#) interactions with [#tobacco](#) lobbyists, in line with [@WHO](#) convention [#FCTC](#). All departments should follow [@EU_Health](#) and [@EU_Taxud](#) lead on proactive transparency. Here is our letter to [@vonderleyen](#): <http://ombudsman.europa.eu/en/news-document/en/149795>



Nous avons ouvert une enquête sur la transparence des interactions de la Commission européenne avec les groupes de pression de l'industrie du tabac, conformément à la convention-cadre de l'Organisation mondiale de la santé pour la lutte antitabac.

Tous les services devraient suivre l'exemple en matière de transparence proactive de la direction générale de la santé et de la sécurité alimentaire et de la direction générale de la fiscalité et de l'union douanière de la Commission.

Dans le prolongement des travaux antérieurs sur la responsabilité dans le processus décisionnel de l'UE, le Médiateur a ouvert une [enquête](#), en novembre, sur la manière dont la Commission veille à ce que ses interactions avec les groupes de pression de l'industrie du tabac soient transparentes. La Commission a été invitée à fournir, en vue d'une inspection, tous les documents relatifs aux interactions avec les groupes de pression de l'industrie du tabac en 2020 et 2021, y compris les demandes d'accès du public aux documents concernant ces interactions. Le Médiateur a également demandé à examiner toute orientation interne donnée au personnel de la Commission.

L'UE est partie à la convention-cadre pour la lutte antitabac (CCLAT) de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), selon laquelle elle doit empêcher l'industrie du tabac d'avoir une incidence négative sur les politiques de santé publique. Dès lors, la Commission doit notamment faire preuve d'une transparence totale et proactive en ce qui concerne les réunions avec les représentants de l'industrie du tabac. Toutefois, à l'exception de la DG SANTE et de la DG TAXUD, les services de la Commission ne publient pas de manière proactive de détails sur les réunions qui se déroulent en dessous du niveau des directeurs généraux.

En réponse à l'[enquête](#) du Médiateur portant sur la transparence de sa réaction à la pandémie de COVID-19, le Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC) a mis en place des mesures visant à améliorer la responsabilité de son processus décisionnel. Il s'agissait notamment de permettre au public de suivre




European Ombudsman

Following a six-month inquiry, we have made proposals to @ECDC_EU to enable greater public scrutiny & understanding of its work.

This is part of our wider monitoring of how EU institutions responded to #COVID19.

PRESS RELEASE: <https://europa.eu/!uu38Vu>



À l'issue d'une enquête de six mois, nous avons présenté des propositions au Centre européen de prévention et de contrôle des maladies afin de permettre un contrôle public accru et une meilleure compréhension de ses travaux.

Ces propositions s'inscrivent dans le cadre de notre suivi plus large de la manière dont les institutions de l'UE ont réagi à la COVID-19.

plus facilement l'évolution de ses avis scientifiques et de mieux comprendre les données qui sous-tendent ses évaluations scientifiques. Il s'est également engagé à accroître la transparence des échanges avec les partenaires internationaux et à améliorer sa communication avec le grand public.

Dans son [évaluation](#) de la réponse du Conseil à la pandémie, le Médiateur a constaté que, pendant les premiers mois de la crise, les réunions ministérielles à distance ne respectaient pas les normes de transparence applicables aux réunions physiques du Conseil dans des circonstances normales. Toutefois, le Médiateur a également noté que certaines des pratiques adoptées par le Conseil au cours de cette période ont amélioré l'obligation de rendre des comptes et a demandé qu'elles se poursuivent. Il s'agissait notamment de recourir plus largement aux observations écrites avant et après les réunions des fonctionnaires nationaux, ce qui a permis d' étoffer la documentation sur les discussions des groupes de travail.

Pour pouvoir suivre la manière dont les décisions sont prises au niveau de l'UE, les citoyens ont besoin d'un répertoire de documents auxquels ils peuvent demander l'accès. Pour être utiles et pertinents, ces registres publics des documents devraient être à jour et complets. À la suite d'une [enquête](#) du Médiateur, l'Agence de l'Union européenne pour la coopération des services répressifs (Europol) a convenu d'améliorer et de mettre à jour son registre de documents, notamment en créant une page web spécifique pour son registre, afin d'en faire un outil plus utile pour le public.

Le Médiateur a également examiné le registre public des documents de Frontex, à la suite d'une [plainte](#) alléguant qu'il n'était pas correctement tenu. Le Médiateur a présenté un certain nombre de propositions de solutions visant à améliorer le registre, que Frontex a ensuite accepté de mettre en œuvre.

Les préoccupations concernant la transparence du processus décisionnel en matière d'environnement ont continué à faire l'objet de plaintes en 2021.

En avril 2021, le Médiateur a ouvert une [enquête](#) sur le rôle de la Commission dans l'évaluation de la durabilité des projets gaziers considérés comme étant des projets d'importance régionale par la Communauté de l'énergie (qui regroupe l'UE, les pays des Balkans occidentaux, la région de la mer Noire et la Norvège). Le plaignant estimait que les projets n'avaient pas fait l'objet d'une évaluation adéquate de la durabilité avant d'être inclus dans la liste, étant donné que la méthodologie utilisée était similaire à celle utilisée auparavant pour évaluer les «projets d'intérêt commun» de l'UE, que la Commission a depuis jugée inadaptée.

À la suite d'une plainte déposée par un groupe d'organisations de la société civile, le Médiateur a ouvert une [enquête](#) sur la manière dont la Commission a mené une consultation publique concernant l'initiative sur la gouvernance d'entreprise durable, qui vise à encourager les entreprises à mieux gérer les questions de durabilité dans leurs activités. Les plaignants ont fait valoir qu'en rendant compte des résultats de la consultation, la Commission n'avait pas dûment tenu compte de l'avis de tous les participants à la consultation.

En juin, le Médiateur a présenté des conclusions préliminaires à la Banque européenne d'investissement (BEI) concernant la transparence des informations environnementales relatives aux projets qu'elle finance, tant directement qu'indirectement.

Le Médiateur a [suggéré](#) à la BEI de rendre publics beaucoup plus de détails sur les conséquences pour l'environnement des projets qu'elle finance. Il lui a demandé de publier des documents source contenant les faits, ainsi que les hypothèses techniques et les calculs utilisés lors de l'évaluation des projets. Pour les projets ayant une incidence significative sur l'environnement, le Médiateur a également proposé que la BEI accorde la priorité au renforcement de la transparence proactive, de sorte que ses rapports de suivi des projets en cours puissent être publiés rapidement.

Il est clair qu'il y aura un grand intérêt de la part du public pour « la facilité pour la reprise et la résilience (FRR) » de l'UE, instrument qui met des fonds à disposition pour aider l'UE à surmonter la pandémie et à relever des défis tels que la crise climatique. À cette fin, le Médiateur a [écrit](#) à la Commission pour lui demander d'anticiper le vif intérêt porté à ses négociations avec les États membres concernant leurs plans pour la reprise et la résilience. Étant donné la probabilité que des demandes d'accès à des documents soient faites dans ce domaine, le Médiateur a suggéré que la Commission fournisse davantage d'informations sur les documents pertinents qu'elle détient.

Statut révisé du Médiateur



La Médiatrice européenne s'est félicitée de la révision du statut, qui approuve les pouvoirs d'enquête proactifs du Médiateur et prévoit de nouvelles garanties pour assurer l'indépendance du bureau.

En juin 2021, le Parlement a adopté, à une très large majorité (602 voix sur 692 exprimées) un statut actualisé pour le bureau du Médiateur. Le nouveau statut codifie de nombreuses pratiques de travail fructueuses mises en œuvre par le bureau ces dernières années. Le Médiateur pourra ouvrir des enquêtes d'initiative chaque fois qu'il le jugera justifié, conformément au traité. La vive approbation du nouveau statut peut être considérée comme une validation des travaux du bureau en matière de traitement des plaintes des citoyens et de conduite d'enquêtes.

Il tient compte de la nouvelle base juridique du traité de Lisbonne et est un règlement du Parlement plutôt qu'une décision. Le statut était le premier acte législatif au titre du traité de Lisbonne fondé sur le droit d'initiative du Parlement. Le statut révisé fournit un cadre juridique renforcé au bureau et introduit de nouvelles garanties qui assurent davantage son indépendance, y compris un budget adéquat pour

soutenir les activités du bureau. Un nouveau délai de réflexion de deux ans est prévu pour les responsables politiques, y compris les députés européens, qui souhaitent se porter candidats au poste de Médiateur européen. Cela contribuera à protéger l'indépendance du bureau, qui est essentielle à son rôle prévu par les traités.

Le statut révisé conserve les solides pouvoirs d'enquête du Médiateur, y compris le fait que les institutions doivent lui fournir toutes les informations nécessaires à ses enquêtes. Le cas échéant, dans le cadre d'une enquête, le Médiateur peut être entendu devant le Parlement, de sa propre initiative ou à la demande du Parlement.

Le bureau met actuellement à jour ses dispositions d'exécution du statut, qui détaillent les procédures de travail du bureau.

20 ans d'application
du règlement (CE)
n° 1049/2001

La transparence et l'accès aux documents constituent depuis longtemps une priorité pour le Médiateur et représentent environ un quart des enquêtes menées par le bureau. Le Médiateur sert de mécanisme de recours pour les personnes qui se voient refuser l'accès aux documents de l'Union, ce qui permet au bureau de disposer d'une expertise considérable sur la manière dont ce droit fondamental est appliqué dans la pratique par l'administration de l'UE.



Věra Jourová, vice-présidente de la Commission européenne chargée des valeurs et de la transparence, et Emily O'Reilly, Médiatrice européenne.

L'année 2021 a marqué le vingtième anniversaire de l'entrée en vigueur de la «loi sur la transparence» de l'UE (règlement n° 1049/2001), qui a concrétisé le droit d'accès du public aux documents de l'UE et renforcé considérablement l'obligation de rendre compte de l'administration de l'UE. Parallèlement, le Médiateur a fait en sorte que le bureau accorde une priorité particulière à l'accès aux documents tout au long de l'année.

Cela a abouti à une conférence publique, qui s'est tenue le 15 novembre à Bruxelles – *Accès aux documents de l'UE : et ensuite ?* La conférence, qui s'est tenue sous forme «hybride», était divisée en deux parties : un groupe de haut niveau se penchant sur l'avenir des règles d'accès aux documents et un groupe d'experts examinant les expériences vécues par les personnes lorsqu'elles demandent des documents.

Pour le groupe de haut niveau, la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, a été rejointe par Věra Jourová, vice-présidente de la Commission européenne chargée des valeurs et de la transparence, Heidi Hautala, vice-présidente du Parlement européen, et Reijo Kemppinen, directeur général de la communication et de l'information au secrétariat général du Conseil. Afin

de préparer la conférence, le Médiateur a réalisé une *enquête ad hoc* auprès de certaines parties prenantes sur leur expérience en matière de demande d'accès aux documents de l'UE.

Plus tôt dans l'année, le Médiateur a mené une initiative visant à savoir comment les institutions, organes et organismes de l'UE sensibilisent les citoyens au droit d'accès du public aux documents. L'initiative a débouché sur un *guide destiné aux institutions de l'UE* portant sur les politiques et pratiques qu'elles devraient mettre en place pour donner effet au droit d'accès du public. Ce guide a été publié le jour de la conférence (le 15 novembre).

La manière dont l'administration de l'UE traite les messages textuels et instantanés et d'autres nouvelles technologies dans le cadre de ses obligations de transparence constitue une question essentielle soulevée au cours de la conférence et au travers de plaintes. En juillet, le Médiateur a *lancé* une initiative stratégique sur la manière dont l'administration enregistre les messages textuels et instantanés envoyés/reçus par les membres du personnel à titre professionnel. L'*initiative* vise à faire le point sur les règles et pratiques actuelles en matière de tenue de registres concernant ces messages, en vue de recenser les bonnes pratiques au sein de l'administration de l'UE.



Table ronde de haut niveau sur l'avenir de l'accès aux documents de l'UE au Résidence Palace à Bruxelles.

5

Prix d'excellence
de la bonne
administration

Le prix d'excellence de la bonne administration du Médiateur européen 2021 a récompensé les efforts extraordinaires déployés pour aider à rapatrier plus d'un demi-million de citoyens de l'UE bloqués dans le monde en raison de la pandémie.

Les projets conjoints lauréats ont été réalisés par le personnel de la direction générale de la protection civile et des opérations d'aide humanitaire (DG ECHO) et du Service européen pour l'action extérieure (SEAE) de la Commission.

Les lauréats principaux et ceux des différentes catégories ont été annoncés lors d'une cérémonie en ligne en juin, qui a débuté par une allocution vidéo de la présidente de la Commission, Ursula von der Leyen.

S'exprimant sur les effets de la COVID-19 sur le travail tant interne qu'externe de l'administration de l'UE, la Médiatrice O'Reilly a fait observer que *«bon nombre des projets présentés ont montré les efforts importants déployés par le personnel de l'UE afin d'aider les citoyens pendant la pandémie»*.

En septembre, une brève cérémonie de suivi a eu lieu au Jardin des citoyens à Bruxelles, au cours de laquelle les prix ont été remis en personne.

Le prix biennal, lancé par Emily O'Reilly en 2017, récompense les actions de l'administration publique de l'UE qui ont une incidence positive visible et directe sur la vie des citoyens en Europe et au-delà. Des prix ont également été décernés dans quatre catégories.

Les nominations ont été évaluées par un comité consultatif indépendant et les lauréats ont été choisis par la Médiatrice.



La modératrice Shada Islam et la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, lors de la cérémonie virtuelle de remise des prix.



La Médiatrice a remis le prix global à Stefano Sannino, secrétaire général du Service européen pour l'action extérieure (SEAE) et à Paraskevi Michou, directrice générale de la protection civile et des opérations d'aide humanitaire (ECHO), lors d'une cérémonie de suivi au Jardin des citoyens à Bruxelles.

Plaintes et enquêtes : comment nous aidons le public

Le Médiateur européen aide les personnes, les entreprises et les organisations qui rencontrent des problèmes avec l'administration de l'UE en traitant les plaintes qu'elles soumettent, ainsi qu'en cherchant à promouvoir les bonnes pratiques administratives par l'identification, de sa propre initiative, de questions systémiques plus vastes avec les institutions de l'UE.

Le Médiateur cherche constamment à améliorer les procédures internes, afin de garantir que le bureau traite les enquêtes de la manière la plus efficace possible et que l'expérience des plaignants soit optimale. La direction des enquêtes rationalisée, créée en 2020, a apporté de nouvelles améliorations à cette fin. Il s'agissait notamment de renforcer l'expertise et les bonnes pratiques au moyen d'équipes d'enquête thématiques, ce qui a contribué à améliorer la cohérence et l'efficacité des enquêtes du Médiateur.

Bien que les procédures de travail hybride soient restées en place tout au long de l'année 2021, le système de traitement des plaintes en ligne du Médiateur a permis d'assurer la continuité dans ce domaine central des travaux du bureau. Le nombre de plaintes traitées par le bureau a augmenté par rapport à 2020.

De nouvelles améliorations ont été apportées en ce qui concerne la manière dont les enquêtes du Médiateur sont présentées et publiées en ligne, afin de permettre au public de suivre plus facilement les travaux du bureau. Une nouvelle [rubrique «Enquêtes principales»](#) sur le site web met l'accent sur les enquêtes du Médiateur qui revêtent une importance plus large pour le public. Une nouvelle section a été introduite pour couvrir [les travaux du Médiateur sur l'accès du public aux documents](#). La fonctionnalité de recherche sur le site web a également été améliorée.

L'équipe diversifiée chargée du traitement des plaintes au sein du bureau ainsi que le site internet témoignent de l'engagement du Médiateur à communiquer avec les citoyens en quête d'aide dans les 24 langues officielles de l'Union.

Si le bureau du Médiateur européen n'est pas toujours en mesure d'enquêter sur toutes les plaintes reçues, il tente néanmoins de soutenir tout citoyen en quête d'assistance, par exemple en fournissant des conseils sur d'autres possibilités de recours.

6.1. Type et origine des plaintes

6.1.1. Aperçu des plaintes et des enquêtes stratégiques

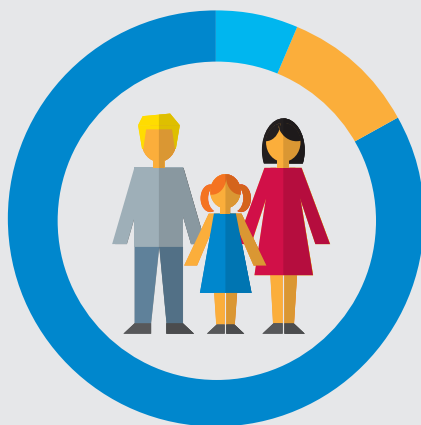
Le Médiateur européen ne peut ouvrir une enquête que sur les plaintes qui relèvent de son mandat et qui remplissent les «critères de recevabilité» requis, tels que la tentative préalable de résoudre le problème directement avec l'institution impliquée. La nouvelle structure organisationnelle a permis d'améliorer encore la manière dont le Médiateur européen traite les plaintes, réduisant ainsi le temps nécessaire au traitement et à l'aboutissement des enquêtes.

Les domaines d'activité du bureau dépendent du mandat du Médiateur européen et des plaintes reçues, qui représentent la majorité des affaires. L'année 2021 a marqué le vingtième anniversaire de l'entrée en vigueur de la «loi sur la transparence» de l'UE (règlement n° 1049/2001). Parallèlement, le Médiateur a fait en sorte que le bureau accorde la priorité à l'accès aux documents tout au long de l'année. Comme les années précédentes, la transparence reste le sujet principal des plaintes, et constitue également une priorité du travail stratégique du bureau.

Conseils, plaintes et enquêtes en 2021

20 536

Citoyens aidés



17 060

Conseils fournis au moyen du guide interactif mis à disposition sur le site internet du Médiateur

2 166

Nouvelles plaintes traitées

1 310

Demandes d'information ayant donné lieu à une réponse des services du Médiateur

338

Enquêtes ouvertes



332

Enquêtes ouvertes sur la base de plaintes

6

Enquêtes d'initiative ouvertes

305

Enquêtes clôturées



300

Enquêtes, ouvertes sur la base de plaintes, clôturées

5

Enquêtes d'initiative clôturées

Outre les activités principales relatives aux plaintes, le Médiateur européen mène, par ailleurs, des enquêtes et des initiatives stratégiques plus vastes sur des questions systémiques avec les institutions de l'UE. Conformément

à la stratégie du Médiateur européen «[Cap sur 2024](#)», le travail stratégique du Médiateur a augmenté en 2021, avec l'ouverture d'un plus grand nombre d'enquêtes et d'initiatives sur un large éventail de questions.

Domaines du travail stratégique en 2021

Enquêtes stratégiques

Initiatives stratégiques

(demandes de clarification et enquêtes non formelles)

Manière dont la Commission européenne gère le «pantouflage» des membres de son personnel

Manière dont les institutions, organes et organismes de l'UE enregistrent les messages textuels et instantanés envoyés/reçus par les membres du personnel à titre professionnel

Transparence des interactions de la Commission européenne avec les représentants de l'industrie du tabac

Intelligence artificielle et administration de l'UE

Manière dont l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) se conforme à ses obligations en matière de droits fondamentaux et garantit l'obligation de rendre compte en ce qui concerne ses responsabilités accrues

Devoir de l'administration de l'UE d'informer le public sur la manière d'exercer le droit d'accès du public aux documents de l'UE

Manière dont l'Agence européenne de défense (AED) a traité la candidature de son ancien directeur général à un poste de haut niveau auprès d'Airbus

Transparence du portail de l'UE pour la gestion des appels d'offres portant sur les marchés passés par les institutions de l'UE

Manière dont la Commission européenne surveille les fonds de l'UE utilisés pour promouvoir le droit des personnes handicapées et des personnes âgées à une vie autonome

Obligations de transparence de la Commission européenne dans le cadre de la prochaine révision de la législation de l'UE sur le tabac

La Banque européenne d'investissement détenant certaines informations à caractère personnel concernant des candidats à un poste avant les décisions de recrutement

Manière dont la Commission européenne met à disposition des informations sur les réunions entre commissaires et organisations ou particuliers agissant en qualité d'indépendants

Manière dont la Commission européenne assure le respect des droits humains dans le cadre des accords de commerce international

2 192
Nombre de plaintes enregistrées

332
Nombre d'enquêtes ouvertes

Autres pays
(y compris Royaume-Uni)

Origine inconnue

Pays	Nombre de plaintes enregistrées	Nombre d'enquêtes ouvertes
Autres pays (y compris Royaume-Uni)	181	18
Origine inconnue	10	0
PT	86	7
ES	405	25
LU	19	8
IE	34	9
BE	190	70
FR	112	17
NL	57	13
DK	25	5
DE	222	47
CZ	37	2
PL	170	9
SK	35	3
HU	44	11
RO	54	2
BG	69	13
EL	22	1
MT	9	2
IT	146	34
SI	24	4
HR	43	10
AT	43	10
SE	28	4
FI	32	6
EE	4	0
LV	22	6
LT	29	2
CY	22	1

181 18 Autres pays
(y compris Royaume-Uni)

10 0 Origine inconnue

6.1.2. Plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur européen

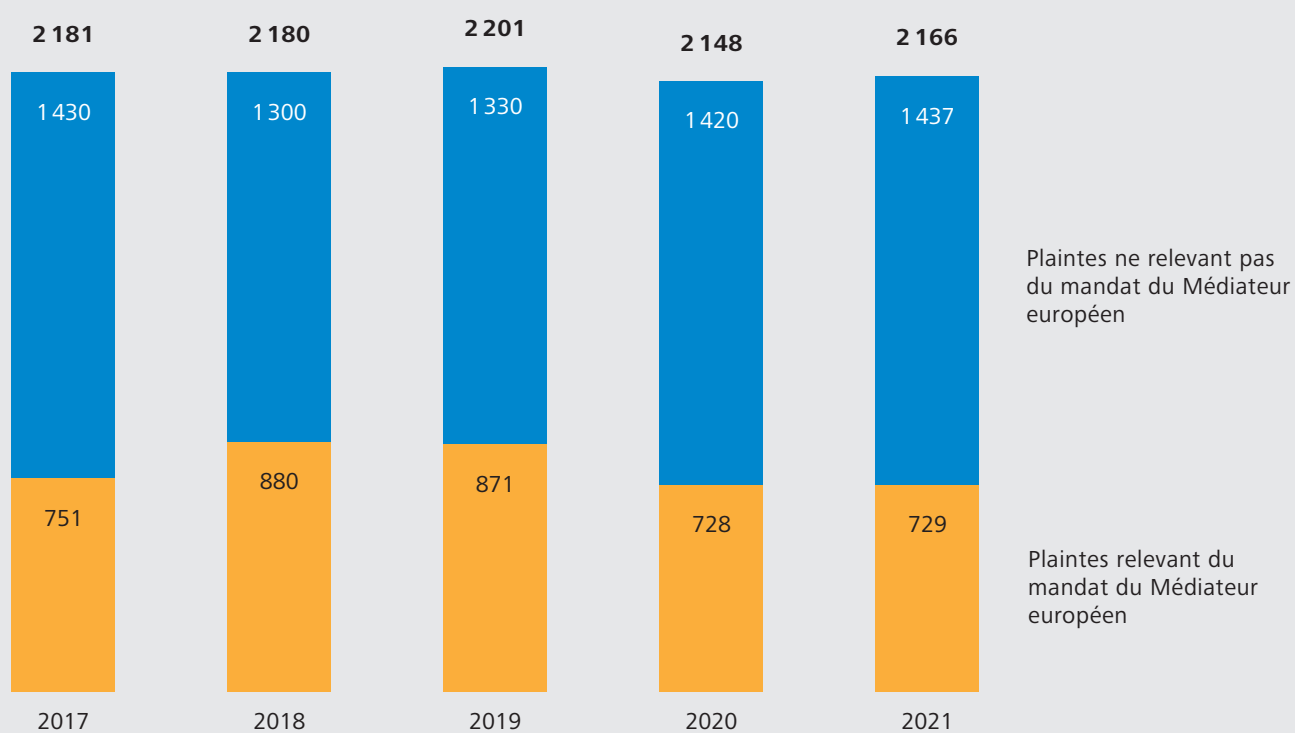
En 2021, le Médiateur européen a traité plus de 1 400 plaintes qui ne relevaient pas de son mandat, essentiellement parce qu'elles ne concernaient pas les activités de l'administration de l'UE. Plus de 40 % d'entre elles provenaient de l'Espagne, de la Pologne et de l'Allemagne.

Pour l'essentiel, les citoyens ont pris contact avec le Médiateur pour aborder des questions concernant les soins de santé, l'égalité de traitement ou la discrimination, et la protection des consommateurs, ainsi que des plaintes relatives à la pandémie de COVID-19. Ces plaintes hors mandat concernaient principalement des problèmes rencontrés dans le cadre des relations avec des organismes publics nationaux, régionaux ou locaux ainsi qu'avec des juridictions nationales ou internationales (telles que la Cour européenne des droits de l'homme). En outre, un grand nombre de plaintes concernaient le secteur privé. D'autres plaintes hors mandat concernaient le travail politique ou législatif des institutions de l'UE.

Le Médiateur européen a répondu à toutes les personnes sollicitant une aide dans la langue de leur plainte ou dans leur langue de préférence. Ces réponses apportaient des précisions sur la portée du mandat du Médiateur européen et, dans la mesure du possible, informaient les plaignants de la manière dont d'autres organismes pouvaient les aider. Avec l'accord du plaignant, le Médiateur a également transmis des plaintes aux membres compétents du Réseau européen des Médiateurs.

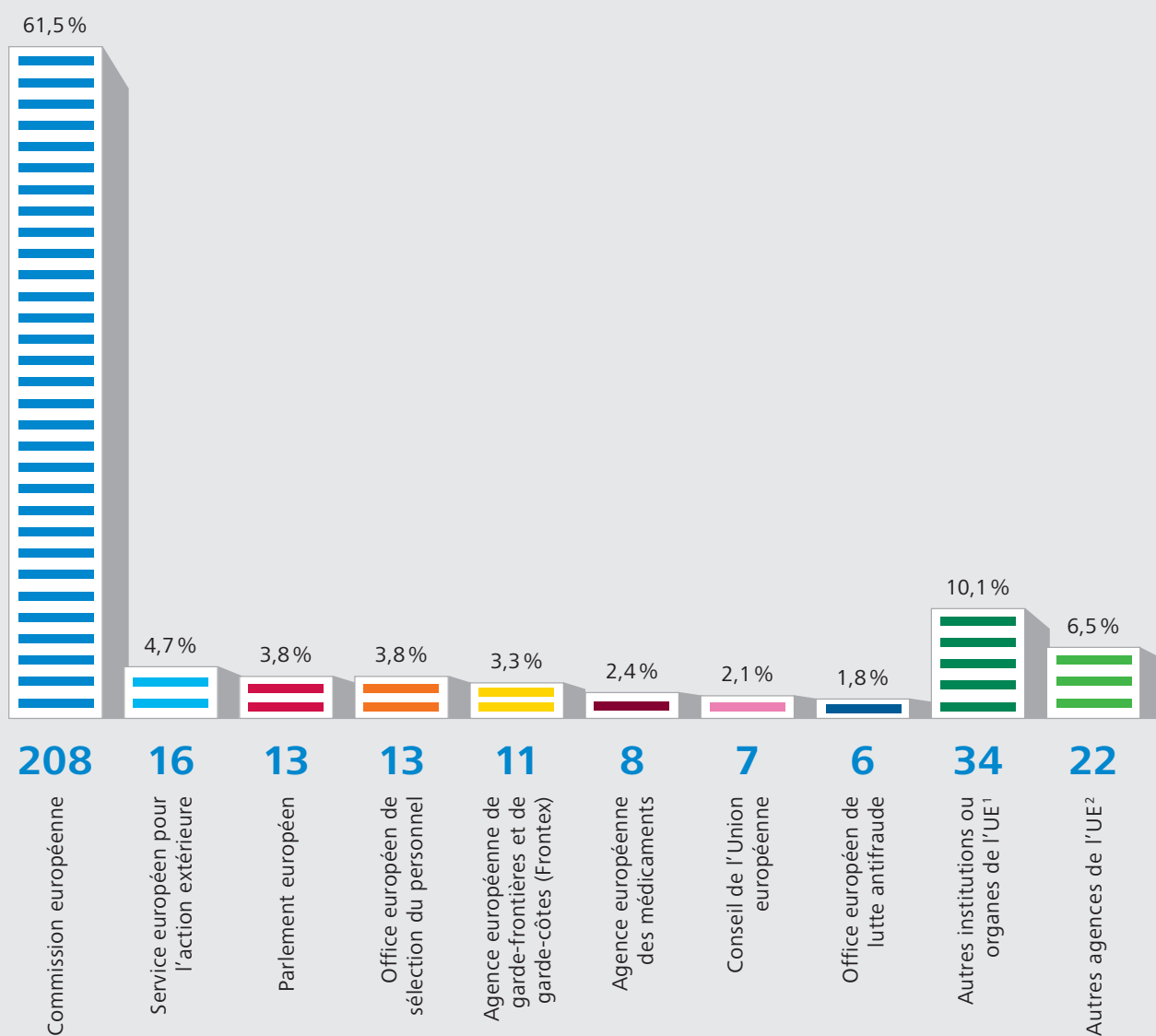
Lorsqu'il s'agissait de plaintes exprimant un mécontentement en rapport avec une législation spécifique de l'UE, le Médiateur européen a généralement conseillé au plaignant de s'adresser à la commission des pétitions du Parlement européen. Les plaignants ayant soulevé d'autres questions, notamment l'application de la législation de l'UE, ont été réorientés vers la Commission européenne, les médiateurs nationaux ou régionaux ou vers des réseaux institués par l'UE tels qu'Europe Direct et SOLVIT.

Nombre de plaintes 2017-2021



6.2. Contre qui ?

Les enquêtes menées par le Médiateur européen en 2021 concernaient les institutions suivantes



1. Y compris la BCE (0,9 %), la BEI (0,9 %), l'EUIPO (0,9 %) et l'AEMF (0,9 %).

2. Y compris l'EISMEA (1,2 %) et l'ENISA (0,9 %).

6.3. À quel sujet ?

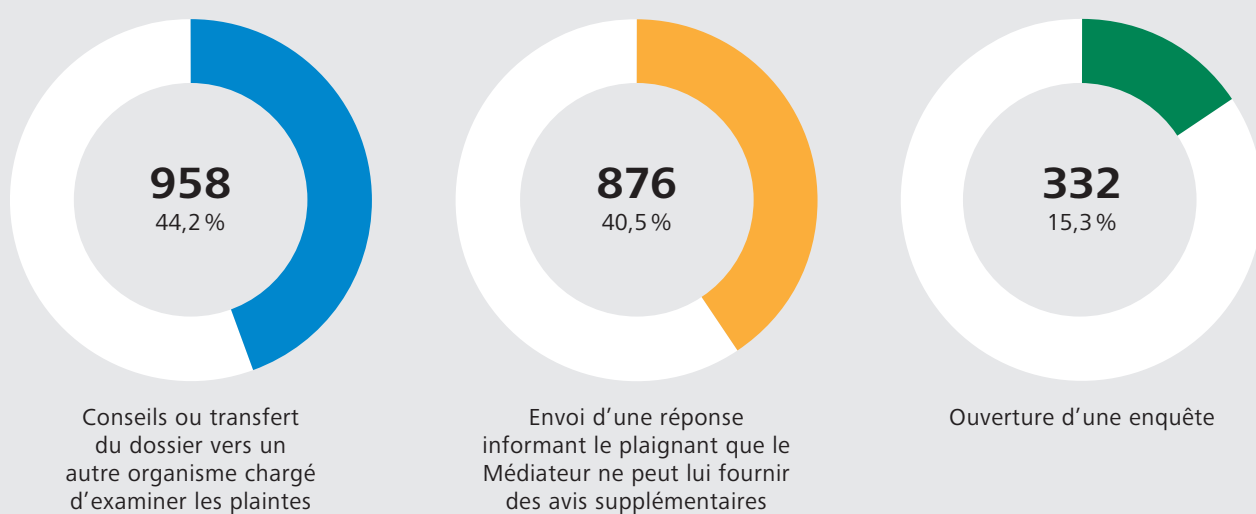
Objet des enquêtes clôturées par le Médiateur européen en 2021



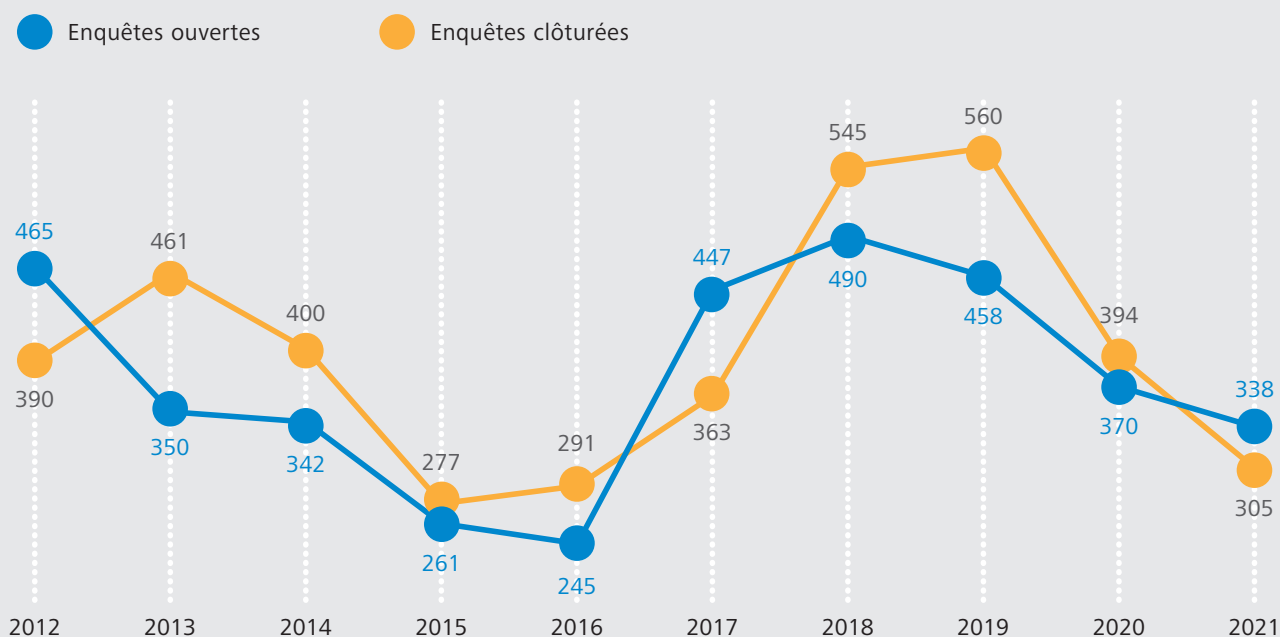
Remarque : Dans certaines affaires, le Médiateur a clôturé des enquêtes pour au moins deux sujets différents. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

6.4. Résultats obtenus

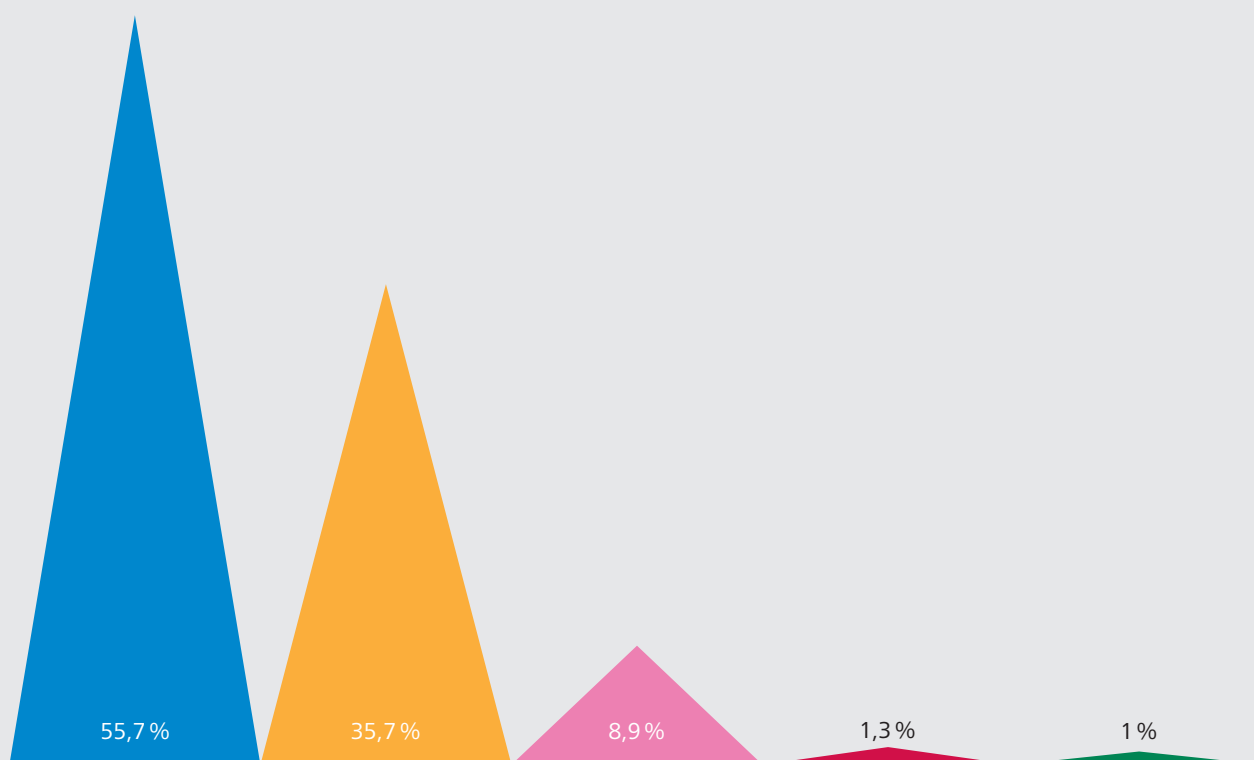
Mesures prises par le Médiateur européen à la suite des nouvelles plaintes traitées en 2021



Évolution du nombre d'enquêtes menées par le Médiateur européen



Résultats des enquêtes clôturées par le Médiateur européen en 2021



170 Réglé par l'institution, solutions réalisées, solutions partiellement réalisées, suggestions acceptées par l'institution

109 Pas de mauvaise administration constatée

27 Aucune enquête supplémentaire justifiée

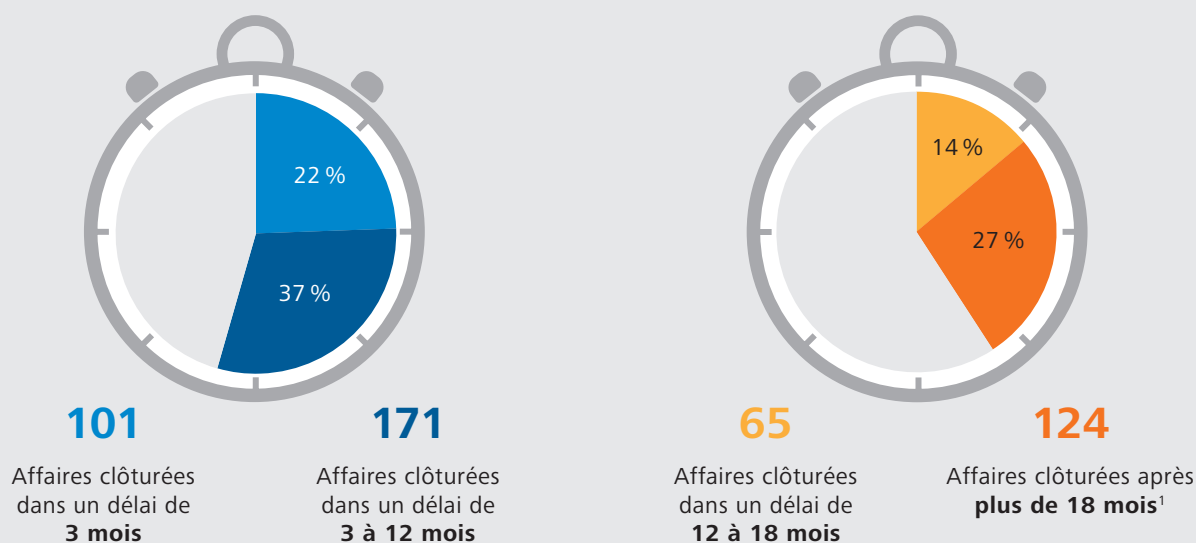
4 Mauvaise administration constatée

3 Autre

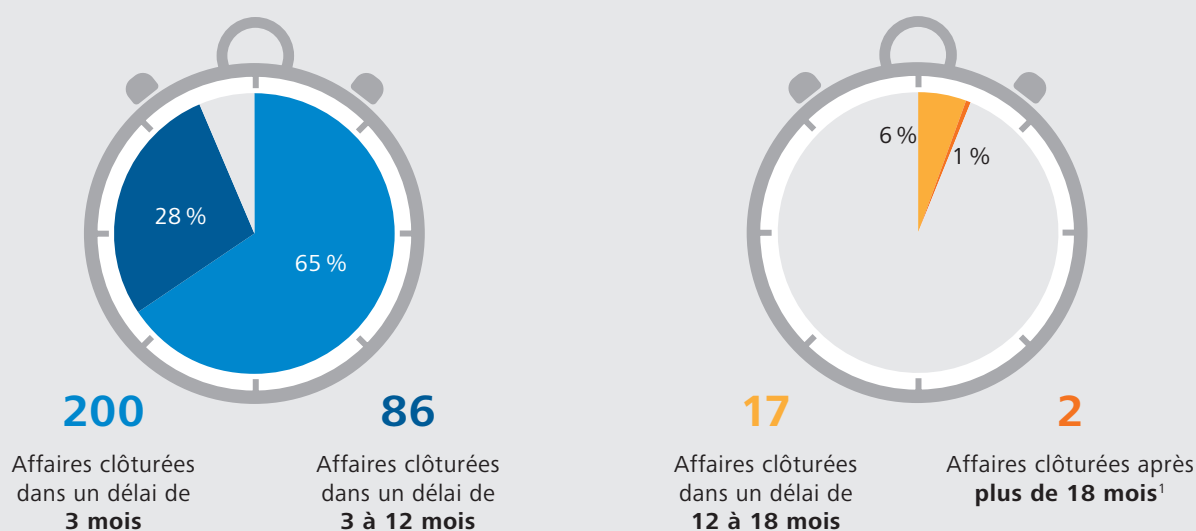
Remarque : Dans certaines affaires, le Médiateur a clôturé les enquêtes pour au moins deux motifs différents. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

Durée des enquêtes dans les affaires clôturées par le Médiateur européen

en 2013 (13 mois en moyenne)



en 2021 (moins de 4 mois en moyenne)



1. Certaines affaires complexes nécessitent plusieurs cycles de consultation avec le plaignant et l'institution concernée.

6.5. Impact et réalisations

L'un des objectifs primordiaux du Médiateur européen est d'obtenir des améliorations tangibles pour les plaignants et le public au sein de l'administration de l'UE. Le Médiateur y parvient en formulant des propositions sous la forme de solutions, de recommandations et de suggestions. Le Médiateur peut également promouvoir l'amélioration au moyen d'initiatives stratégiques, qui ne sont pas des enquêtes formelles. Il peut également inciter une institution à régler une question avant même qu'une proposition ou une recommandation formelle de solution ne soit formulée.

6.5.1. Taux d'acceptation

Le taux d'acceptation est le pourcentage de réponses positives au nombre total de propositions (solutions, recommandations et suggestions) formulées par le Médiateur. Étant donné que le Médiateur laisse aux institutions jusqu'à six mois pour donner suite aux suggestions formulées dans ses décisions clôturant les enquêtes, le taux d'acceptation pour 2021 couvre les affaires clôturées en 2020.

En 2020, les institutions de l'UE ont coopéré de manière satisfaisante avec le Médiateur dans 81 % des cas. Ce taux représente une amélioration par rapport à l'année précédente¹.



Dans l'ensemble, les institutions de l'UE ont réagi positivement à 29 des 36 propositions faites par le Médiateur pour corriger ou améliorer leurs pratiques administratives. Sur les 12 institutions auxquelles le Médiateur a fait des propositions, 10 se sont entièrement conformées à l'ensemble des solutions, suggestions et recommandations. Parmi les deux autres institutions, la Commission s'est conformée à 16 des 22 propositions formulées par le Médiateur, tandis que le Conseil s'est conformé à l'une des deux propositions formulées par le Médiateur.

6.5.2. Un impact plus large

Le taux d'acceptation reflète les réponses des institutions aux propositions à un moment donné et ne rend pas pleinement compte de l'impact du travail du Médiateur au fil du temps.

Les enquêtes du Médiateur peuvent attirer l'attention sur des problèmes systémiques, et les changements positifs qui en résultent ne sont pas toujours reflétés dans les chiffres annuels.

L'enquête du Médiateur sur le parrainage commercial des présidences du Conseil de l'UE en est un bon exemple. En réponse aux conclusions du Médiateur, le Conseil a finalement adopté des orientations sur le parrainage commercial à l'intention des États membres exerçant ces présidences semestrielles. L'enquête a amélioré la transparence sur cette question, les États membres exerçant la présidence ayant commencé à inscrire leur parrainage commercial sur les sites web officiels de la présidence, ce qui a permis au Parlement et aux médias de suivre la question.

Des effets peuvent également être obtenus en intensifiant le débat autour d'un sujet. Le travail du Médiateur, avec le Parlement et de nombreuses autres entités, peut avoir un «effet dissuasif» important. Les institutions sont conscientes du fait que les mesures administratives qui ne répondent pas aux normes élevées attendues par le public pourraient donner lieu à une enquête du Médiateur ou à un contrôle public accru.

La question de la participation des membres de la Commission européenne aux campagnes électorales nationales en est un exemple concret. Le Médiateur a reçu deux plaintes relatives à la participation de la présidente de la Commission et d'un vice-président de la Commission à une vidéo de campagne pour un parti politique croate. Bien que le Médiateur n'ait pas trouvé de raisons d'ouvrir une enquête, elle a demandé à la Commission de clarifier la manière dont le code de conduite est appliqué dans le contexte des campagnes électorales. En réponse, la Commission a annoncé qu'elle élaborerait de nouvelles orientations sur la manière dont les commissaires peuvent participer aux élections nationales.

1. Jusqu'en 2020, le rapport «*Putting it Right?*» («Redresser la situation?») faisait état de la manière dont les institutions de l'UE avaient répondu au Médiateur dans les affaires clôturées l'année précédente. À la suite de l'adoption du nouveau statut du Médiateur en 2021, cette évaluation figure désormais dans le rapport annuel.

7

Communication et coopération

7.1. Communication



Nini Tsiklauri s'adressant au public lors de la Rencontre des jeunes Européens.

Le bureau a poursuivi ses efforts pour promouvoir le travail du Médiateur européen auprès du public le plus large possible. Une communication ciblée et innovante a été utilisée pour sensibiliser le public à des enquêtes spécifiques et à des questions générales, telles que la transparence et l'éthique, ainsi qu'au rôle du Médiateur dans la promotion de normes élevées en matière de responsabilité pour l'administration de l'UE.

Le site web a continué de se développer en tant que pôle de contenu dynamique pour les activités du Médiateur, ce qui permet au public de trouver plus facilement des enquêtes pertinentes, les dernières actualités et des explications sur des questions clés.

Une nouvelle [rubrique «Enquêtes principales»](#) a été ajoutée sur le site web; elle met l'accent sur les enquêtes revêtant une importance plus large pour le public. Les enquêtes sont répertoriées sur la base des dernières mises à jour et au moyen par le biais de

de brèves pages «Affaire» succinctes, contenant des extraits comme points d'entrée pour les personnes souhaitant obtenir des informations sur une enquête. La fonctionnalité de recherche sur le site web a été améliorée, ce qui permet aux visiteurs de trouver plus facilement les documents qu'ils recherchent.

De nouvelles rubriques ont été ajoutées sur le site web du Médiateur, qui couvrent [les travaux du bureau sur l'accès du public](#) aux documents de l'UE, ainsi que sur la manière d'[accéder aux documents du Médiateur](#). L'accent mis sur l'accès aux documents a été complété par une campagne de communication ainsi qu'un [article web](#) et une courte [vidéo](#) explicative.

Pour la première fois, le rapport annuel du Médiateur européen de 2020 a été présenté comme un [article web](#), ce qui permet de voir facilement quels sont les principaux domaines d'activité du Médiateur et là où le bureau a eu l'incidence la plus forte.

La Médiatrice a présenté les travaux du bureau lors de la conférence de presse annuelle de mai. Au cours de celle-ci, la Médiatrice a annoncé l'ouverture d'une vaste enquête sur la manière dont la Commission gère le «pantouflage» (voir ci-dessus) et a présenté les principales enquêtes en cours et celles récemment achevées.

Afin de faire connaître les lauréats du prix d'excellence de la bonne administration et d'encourager le partage d'idées et de bonnes pratiques, une campagne sur les médias sociaux concernant la cérémonie de remise des prix a été suivie d'une [représentation](#) visuelle distincte des projets lauréats.

La Médiatrice a participé à la [Rencontre des jeunes Européens](#) (EYE 2021) organisée à Strasbourg le 8 octobre dernier dans le cadre du processus de consultation pour la [conférence sur l'avenir de l'Europe](#). Lors d'un débat animé par l'auteure et militante Nini Tsiklauri, la Médiatrice a répondu aux questions des jeunes sur le travail du bureau, sur des sujets tels que la transparence et la démocratie ainsi que sur l'avenir de l'UE.

En 2021, tout comme en 2020, Instagram était le compte de médias sociaux ayant enregistré la croissance la plus rapide (croissance de 46 %, soit 1 195 nouveaux abonnés). Sur LinkedIn, le nombre d'abonnés a augmenté de 24 % (+ 1 148), tandis que sur Twitter, où le Médiateur européen a la plus grande audience parmi tous les canaux de médias sociaux, le nombre d'abonnés a atteint 31 300 en décembre 2021, ce qui représentait une augmentation de 7 % (+ 2 140).

Enfin, la Médiatrice et les membres du personnel ont poursuivi leurs activités de sensibilisation en accordant des entretiens à la presse, en s'exprimant lors de grandes conférences universitaires et juridiques et en s'adressant à des groupes de visiteurs.



Plusieurs participants ont pris la parole pour parler de la signification de l'Union à leurs yeux, en soulignant en particulier l'importance du respect de l'état de droit. Ils ont également évoqué l'importance d'une bonne communication de la part des institutions de l'UE et ce que l'UE peut faire pour les jeunes générations.



La Médiatrice et Christine Boos, journaliste, au cours de l'été 2021.

7.2. Relations avec les institutions de l'UE

7.2.1. Parlement européen

Les excellentes relations entre la Médiateur, Emily O'Reilly, et le Parlement ont continué à se renforcer en 2021. Au début de l'année, la Médiateur a pris la parole lors d'une séance plénière du Parlement et, tout au long de l'année, elle a assisté, accompagnée de membres de son personnel, à des réunions de commission afin de présenter les travaux du Médiateur sur des enquêtes spécifiques. La Médiateur a rencontré régulièrement des députés de toutes les sensibilités politiques, que ce soit par vidéo ou en personne à Bruxelles et à Strasbourg. En raison de la pandémie, la remise du rapport annuel 2020 du Médiateur européen au Président du Parlement européen a eu lieu en ligne le 6 septembre 2021.

7.2.2. Commission des pétitions

La commission des pétitions du Parlement européen fait partie du Réseau européen des Médiateurs et est la commission parlementaire chargée des relations avec le Médiateur européen. Une collaboration étroite entre les deux organes est importante pour renforcer la responsabilité démocratique des institutions de l'UE. Tout au long de l'année, la Médiateur a reçu un soutien solide pour son travail de la part de la commission et de sa présidente, Dolors Montserrat, avec laquelle elle s'est régulièrement entretenue. La Médiateur et son personnel ont participé à des réunions de la commission sur des sujets d'intérêt commun et plusieurs résolutions de la commission ont fait référence aux enquêtes du Médiateur, notamment en ce qui concerne la transparence et la responsabilité de l'administration de l'UE dans le contexte de la COVID-19.

7.2.3. Commission européenne

La Commission européenne est la principale institution de l'UE. L'étendue de ses activités en tant que pouvoir exécutif de l'UE signifie que, proportionnellement, la majorité des plaintes reçues par le Médiateur concernent le travail de la Commission. La relation de travail entre la Commission et le bureau du Médiateur européen est restée très constructive en 2021. M^{me} Jourová, vice-présidente de la Commission, s'est exprimée lors d'une conférence organisée par le Médiateur en novembre sur l'accès aux documents (voir ci-dessus) – une question à l'égard de laquelle le Médiateur reçoit de nombreuses plaintes – et a annoncé que la Commission s'emploierait à améliorer les règles en la matière. Des contacts réguliers ont eu lieu entre les services des deux institutions, ce qui permet au personnel d'entretenir des relations constructives.



Věra Jourová

I welcome the initiative of the #EOdebat on public access to documents.

@EU_Commission fully supports a high level of #transparency and access to documents within the EU institutions. We aim at a revision of the existing rules to fully bring them in line with reality.



Je salue l'initiative du Médiateur européen sur l'accès du public aux documents.

La Commission européenne soutient pleinement un niveau élevé de transparence et d'accès aux documents au sein des institutions européennes. Notre objectif consiste à réviser les règles existantes afin de les adapter pleinement à la réalité.

7.2.4. Autres institutions, agences et organisations

Les relations avec les différentes entités de l'administration de l'UE font partie intégrante de la stratégie du Médiateur européen «Cap sur 2024». Seule une coopération étroite permettra d'obtenir un impact positif et durable sur l'administration de l'UE. Le Médiateur entretient des relations étroites avec bon nombre d'institutions, organes et organismes de l'UE. En 2021, la Médiatrice européenne a rencontré, entre autres, le président de la Cour de justice de l'Union européenne, le chef du Parquet européen, le directeur de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA), le président et le directeur exécutif de l'Autorité bancaire européenne (ABE), ainsi qu'un membre de la Cour des comptes européenne. La Médiatrice entretient également de bonnes relations avec la société civile et des organisations internationales. Elle a rencontré le secrétaire général de l'OCDE et son bureau fait désormais partie du réseau informel de l'OCDE sur la transparence et la responsabilité. Le personnel du Médiateur a pris la parole lors d'événements organisés par l'Office européen de lutte antifraude (OLAF), l'Académie de droit européen (ERA) et le comité Meijers, un réseau néerlandais de recherche sur le droit de l'UE.

7.2.5. Convention des Nations unies sur le handicap

En sa qualité de membre du [cadre de l'Union de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées \(CPDH\)](#), le Médiateur défend, encourage et surveille la mise en œuvre de la convention par l'administration de l'UE. En 2021, le cadre a été présidé par le Parlement européen. Le cadre a suivi de près l'évolution de la situation concernant la stratégie de l'Union en faveur des droits des personnes handicapées 2021-2030, à laquelle il a contribué. Il a également entamé les préparatifs en vue de l'examen par l'UE de la mise en œuvre des observations finales du Comité des droits des personnes handicapées.

À la suite de deux enquêtes – clôturées respectivement en [2019](#) et [2020](#) – sur la façon dont les fonds de l'Union sont dépensés en lien avec les institutions d'aide sociale, le Médiateur a ouvert une enquête d'initiative afin de voir comment la Commission surveille les fonds de l'Union utilisés pour promouvoir le droit des personnes handicapées et des personnes âgées à une vie

autonome. Le Médiateur évalue actuellement la [réponse](#) de la Commission, après avoir également consulté les organisations concernées par les droits des personnes handicapées et des personnes âgées.

Étant donné que la gestion des Fonds structurels et d'investissement européens est partagée entre la Commission et les autorités nationales, le Médiateur a demandé aux membres du Réseau européen des Médiateurs (Réseau) leur avis sur la question. Le Médiateur a également organisé un webinaire avec des membres du Réseau afin de discuter des soins en institution, de l'utilisation des fonds et des enseignements tirés de la pandémie de COVID-19.

En juin 2021, le Médiateur a clôturé une [initiative stratégique](#) sur la manière dont la Commission répond aux besoins particuliers des membres du personnel handicapés dans le contexte de la COVID-19. Sur le fondement de la réponse de la Commission à la pandémie et d'avis d'experts, notamment du Forum européen des personnes handicapées et de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, le Médiateur a établi une liste indicative de bonnes pratiques pour répondre aux besoins des personnes handicapées dans les situations d'urgence.

Le Médiateur a reçu une [plainte](#) concernant le refus de la Commission européenne d'accorder, en vertu de sa réglementation, une majoration de l'allocation pour enfant à charge à un membre du personnel ayant un enfant handicapé. Le Médiateur a ouvert une enquête et invité la Commission à répondre à la plainte et à une série de questions spécifiques.

Le bureau a présenté ses travaux relatifs aux droits des personnes handicapées lors de plusieurs événements organisés tout au long de l'année, dont l'un organisé par le Forum européen des personnes handicapées.

7.3. Réseau européen des Médiateurs



La Médiatrice s'est entretenue avec Werner Amon, secrétaire général de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), à Vienne, pour discuter de questions d'actualité pour les médiateurs.

Le Médiateur européen a cherché à renforcer la coopération et les méthodes de travail du Réseau européen des Médiateurs (Réseau), qui est un réseau informel coordonné par le Médiateur européen. Le Réseau se compose d'environ 100 bureaux dans 36 pays européens et comprend également la commission des pétitions du Parlement européen.

En 2021, le Médiateur européen a cherché à élargir le rôle du Réseau dans le renforcement des capacités et le partage des bonnes pratiques. À cette fin, trois webinaires ciblés ont été organisés à l'intention d'experts dans les bureaux des membres du Réseau. Plusieurs experts de l'administration de l'UE y ont participé. Ces webinaires étaient axés sur différents sujets : l'intelligence artificielle et l'administration en ligne dans les administrations publiques; le mécanisme de traitement des plaintes de Frontex et le suivi des retours forcés; et les soins en institution, l'utilisation des fonds de l'UE et les enseignements tirés de la pandémie.

La Médiatrice européenne a poursuivi son «travail parallèle» avec le Réseau en 2021. Les membres nationaux du Réseau ont été consultés et associés à l'enquête d'initiative du Médiateur européen sur la manière dont l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) traite les plaintes relatives à des violations présumées des droits fondamentaux au moyen de son mécanisme de traitement des plaintes. Ils ont également été consultés et associés à l'enquête d'initiative sur la manière dont la Commission européenne surveille les fonds de l'UE utilisés pour promouvoir le droit des personnes handicapées et des personnes âgées à une vie autonome.

Dans le cadre de la procédure de «requête», le Médiateur européen aide également les membres du Réseau à obtenir des réponses d'experts de la section concernée de l'administration de l'UE concernant des questions relatives à l'UE qui se sont posées au cours de leurs enquêtes. En 2021, les questions portaient notamment sur l'éligibilité au certificat COVID numérique de l'UE et sur les obligations de l'Espagne en matière de protection de la nature et de la biodiversité.

La Médiatrice a rencontré des médiateurs nationaux et régionaux tout au long de l'année.



European Ombudsman

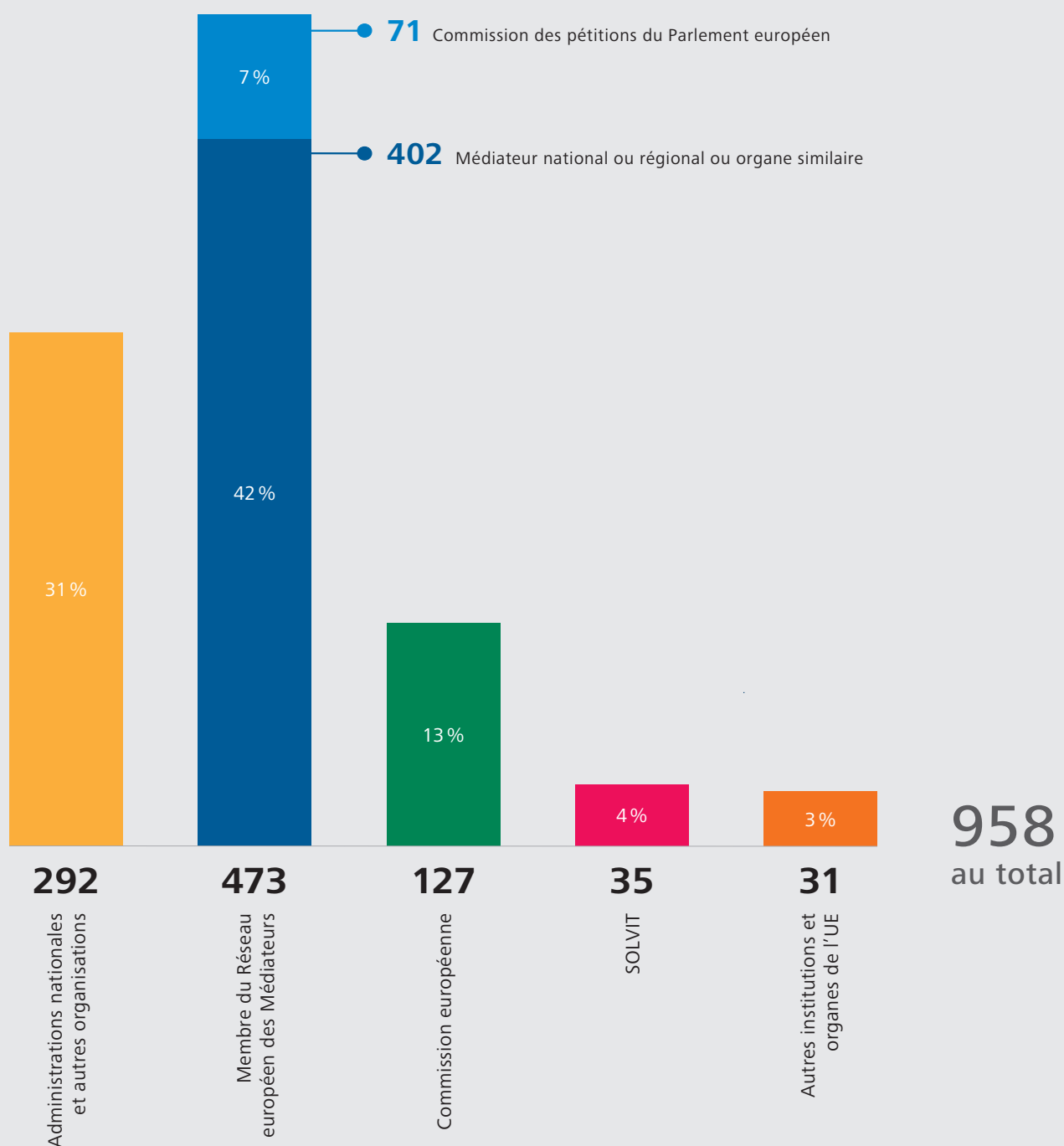
The European Network of Ombudsmen is meeting today to discuss the challenges posed by artificial intelligence **#AI** and **#EGovernment** in public administrations.

More about the **#ENOnetwork** and its role <http://europa.eu/!JQ34MG>



Le Réseau européen des Médiateurs se réunit aujourd'hui pour discuter des défis posés par l'intelligence artificielle et l'administration en ligne dans les administrations publiques.

Conseil adressé aux plaignants par le Médiateur européen de se tourner vers d'autres institutions et organes en 2021 et plaintes transmises



7.4. Prix Europa – Université de Flensburg

En novembre, la Médiatrice européenne a reçu le «prix Europa» de l'université de Flensburg, décerné en reconnaissance de son travail visant à améliorer la responsabilité et la transparence de l'administration de l'UE. Dans son discours de remerciement, la Médiatrice a évoqué l'importance du respect de l'état de droit.

«J'essaie de faire en sorte que le discours des institutions de l'UE sur l'état de droit, les valeurs démocratiques, la responsabilité et la transparence corresponde à leurs actions dans leurs relations avec les citoyens. Les actions contraires aux valeurs que l'administration de l'UE est tenue de défendre, même les plus insignifiantes, épuisent cette ressource démocratique précieuse et fragile et permettent aux acteurs malveillants de déployer leurs tactiques antidémocratiques», a déclaré la Médiatrice dans son discours.



Silvia Bartolucci

Beautiful ceremony for the Europa-Prize to @EUombudsman O'Reilly for her work. #EUF



Belle cérémonie de remise du prix Europa à la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, pour son travail.

8

Ressources

8.1. Budget

Le budget du Médiateur européen constitue une section indépendante du budget de l'UE. Il est divisé en trois titres. Le titre 1 concerne les traitements, indemnités et autres dépenses de personnel; le titre 2 couvre les bâtiments, le mobilier, les équipements et dépenses diverses; le titre 3 concerne les dépenses résultant de l'exercice par l'institution de ses missions générales. En 2021, les crédits budgétaires ont représenté 12 501 836 EUR.

Afin de garantir une gestion efficace des ressources, l'auditeur interne du Médiateur européen procède à des vérifications régulières des systèmes de contrôle interne et des opérations financières réalisées par le bureau du Médiateur européen. Comme les autres institutions de l'UE, le Médiateur européen fait l'objet d'audits réalisés par la Cour des comptes européenne.

8.2. Utilisation des ressources

Le Médiateur européen adopte chaque année un [plan annuel de gestion](#), qui définit les mesures concrètes qu'entend prendre son bureau pour mettre en œuvre les objectifs et priorités de sa stratégie quinquennale «[Cap sur 2024](#)». Le plan annuel de gestion pour 2021 est le premier à se fonder sur cette nouvelle stratégie.

Le bureau du Médiateur européen se compose d'un personnel multilingue et hautement qualifié. Il peut ainsi traiter les plaintes dans les 24 langues officielles de l'UE et sensibiliser les citoyens aux activités du Médiateur européen partout dans l'UE. S'appuyant sur son expérience de 2020, le bureau a continué, en 2021, à répondre de manière positive et rapide aux défis posés par la pandémie de COVID-19. Il a adopté une politique moderne en matière de travail hybride afin de tirer parti du nouvel environnement de travail numérique tout en garantissant une efficacité élevée et le bien-être du personnel.

En 2021, le tableau des effectifs du bureau du Médiateur européen comptait 73 postes, plus en moyenne 6 agents contractuels travaillant pour le bureau, ainsi que 16 stagiaires qui ont acquis une expérience professionnelle au cours de l'année.

En juin 2021, le Médiateur a achevé la réorganisation du bureau avec la création d'une direction de l'administration. Marie-Pierre Darchy a été nommée directrice de l'administration à la suite d'une procédure de recrutement ouverte. La nouvelle entité est chargée de toutes les questions liées à l'administration, aux ressources humaines, au budget, aux bâtiments, à l'informatique et à la gestion des documents de l'institution.



Marie-Pierre Darchy, directrice de l'administration.

Comment contacter le Médiateur européen

Téléphone

+33 (0)3 88 17 23 13

Courriel

eo@ombudsman.europa.eu

Adresse postale

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

Nos bureaux



Strasbourg

Adresse visiteurs

Bâtiment Václav Havel (HAV)
Allée Spach
F-67000 Strasbourg

En ligne

ombudsman.europa.eu
twitter.com/EUombudsman
[instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)
[linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
[youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)



Bruxelles

Adresse visiteurs

Bâtiment Froissart (FRS)
Rue Froissart 87
B-1000 Bruxelles

Pour obtenir une version de cette publication en grands caractères, veuillez contacter le bureau du Médiateur européen.