

20



Médiateur
européen

RAPPORT ANNUEL

FR

23



TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	2
2. 2023 en bref	4
3. Principaux thèmes abordés	5
3.1. Accès aux documents	5
3.2. Droits fondamentaux	7
3.3. Questions éthiques	8
3.4. Responsabilité dans le processus décisionnel	10
3.5. Problématiques liées au personnel	12
3.6. Subventions et contrats	12
4. Prix d'excellence de la bonne administration	13
5. Plaintes et enquêtes : comment nous aidons le public	15
5.1. Type et origine des plaintes	15
5.2. Contre qui ?	20
5.3. À quel sujet ?	21
5.4. Résultats obtenus	22
5.5. Impact et réalisations	25
6. Communication et coopération	26
6.1. Communication	26
6.2. Relations avec les institutions de l'UE	28
6.3. Réseau européen des Médiateurs	30
7. Ressources	32
7.1. Budget	32
7.2. Utilisation des ressources	32
8. Comment contacter le Médiateur européen	33

INTRODUCTION



Emily O'Reilly, Médiatrice européenne

J'ai le grand plaisir de vous présenter le rapport annuel du Médiateur européen pour 2023.

L'environnement décisionnel de plus en plus complexe de l'UE, dont l'évolution est souvent rapide et qui fait intervenir de nombreuses parties prenantes différentes, renforce la nécessité et l'importance d'organes de supervision indépendants tels que le Médiateur européen pour veiller à ce que l'administration européenne reste responsable et transparente.

La mission de mon bureau consiste notamment à rappeler aux institutions de l'UE que, si certaines situations peuvent nécessiter une action politique rapide, une administration orientée vers les citoyens devrait, par défaut, encourager le débat et le contrôle des citoyens.

Dans cette optique, j'ai demandé au Parlement européen de soutenir ma recommandation de traiter en priorité les retards importants de la Commission européenne dans le traitement des demandes d'accès aux documents, en particulier dans la révision de ses décisions initiales en matière d'accès. En tant que Médiatrice européenne, ce n'est que la deuxième fois que j'é mets un rapport spécial à l'intention du Parlement, ce qui témoigne de l'importance de cette question pour le contrôle démocratique. Je remercie la commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures de s'être saisie de cette question aussi rapidement.

Les questions éthiques sont restées au centre des préoccupations tout au long de l'année. J'ai suivi de près le processus de réforme du Parlement européen qui a suivi le scandale de corruption survenu à la fin de l'année 2022. Si le cadre éthique du Parlement a été nettement amélioré, les réformes ne seront probantes qu'avec une mise en œuvre et une application appropriées.

Les enquêtes ayant trait à la migration ont occupé une place importante en 2023 dans la mesure où j'ai ouvert une enquête d'initiative visant à clarifier le rôle de l'agence Frontex dans les opérations de recherche et de sauvetage en mer Méditerranée et où, dans le cadre d'une enquête distincte, j'ai demandé à l'Agence de redoubler d'efforts pour garantir le respect des droits

fondamentaux des migrants lors des « entretiens de débriefing ». J'ai également demandé de plus amples informations sur le protocole d'accord entre l'UE et la Tunisie, notamment sur la question de savoir si la Commission avait procédé à une évaluation de l'impact sur les droits de l'homme.

La migration a été l'un des principaux thèmes abordés lors de la conférence du Réseau européen des Médiateurs qui s'est tenue au Parlement européen en novembre dernier. Le rassemblement des médiateurs nationaux et régionaux a également donné lieu à des discussions approfondies sur l'utilisation de l'IA dans les administrations publiques ainsi que sur l'importance de normes éthiques élevées dans la vie publique.

J'ai été ravie d'organiser la quatrième édition du Prix d'excellence de la bonne administration du Médiateur européen qui s'est tenue en juin. La cérémonie de remise des prix a une nouvelle fois permis de mettre en exergue les nombreux projets et initiatives d'excellence menés par le personnel de l'ensemble de l'administration de l'UE. Le grand prix a été décerné à Eurojust et au Bureau du procureur de la Cour pénale internationale grâce à leur initiative d'aider les organisations de la société civile à documenter les crimes de guerre et les crimes contre l'humanité.

L'année qui vient est importante pour la démocratie en Europe et dans le monde. Les choix exprimés par les citoyens via les urnes n'auront pas seulement d'incidence sur les politiques publiques, mais aussi sur le fonctionnement de la démocratie elle-même, notamment sur l'équilibre des pouvoirs qui protège les droits fondamentaux et sur la responsabilité des gouvernements. Les administrations publiques du monde entier devront gérer les tensions inhérentes entre leur indépendance et les exigences des pouvoirs publics, en se laissant guider par l'intérêt public. Les institutions de l'UE n'y échappent pas et le rôle du Médiateur européen est de les guider. Comme le montre le Prix d'excellence de la bonne administration décerné l'année dernière, l'UE a la chance de disposer d'un groupe de fonctionnaires travailleurs, soucieux du bien public et indépendants d'esprit. Je me réjouis de continuer à travailler avec eux afin de prouver comment une bonne administration publique peut contribuer à protéger la démocratie et les droits fondamentaux.



Emily O'Reilly

2023 EN BREF

01 Janvier

Publication d'un guide sur l'accès aux documents de l'UE

02 Février

La Médiatrice discute du cadre de surveillance de l'UE avec la Cour des comptes européenne, l'Office européen de lutte antifraude et le Parquet européen

03 Mars

Enquête ouverte sur la manière dont l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) a procédé aux tests de recrutement du personnel de l'UE

04 Avril

Les conclusions de l'enquête préliminaire révèlent un manque de transparence dans les interactions de la Commission européenne avec les lobbyistes du tabac

05 Mai

La Médiatrice s'adresse au Parlement européen des personnes handicapées

06 Juin

Prix d'excellence de la bonne administration

07 Juillet

Ouverture d'une enquête sur le rôle de l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) dans les opérations de recherche et de sauvetage

08 Août

La Commission répond positivement aux suggestions de la Médiatrice de mettre en place une évaluation de l'impact sur les droits fondamentaux à destination des centres de migration financés par l'UE en Grèce

09 Septembre

Rapport spécial au Parlement européen concernant les retards de la Commission dans le traitement des demandes d'accès aux documents

10 Octobre

Ouverture d'une enquête sur la manière dont les institutions européennes traitent les demandes d'accès du public aux documents législatifs

11 Novembre

Conférence du Réseau européen des Médiateurs

12 Décembre

La Médiatrice pointe les préoccupations qui subsistent concernant le nouveau cadre d'éthique du Parlement

PRINCIPAUX THÈMES ABORDÉS

Le Médiateur vient en aide aux personnes, aux entreprises et aux organisations qui rencontrent des problèmes avec l'administration de l'UE. Les problèmes en question peuvent aller du manque de transparence d'un processus décisionnel à un retard dans l'octroi d'un

accès à des documents ou à un refus d'un tel octroi, en passant par des violations des droits fondamentaux et des difficultés contractuelles. Les sections qui suivent donnent un aperçu des principales affaires liées à des sujets spécifiques

3.1. Accès aux documents

Les citoyens de l'UE disposent de droits étendus d'accès aux documents de l'UE détenus par l'administration de l'UE. S'ils rencontrent des difficultés pour accéder à ces documents, ils peuvent solliciter l'aide du Médiateur.

Suite à une [enquête d'initiative](#), la Médiatrice a demandé à la Commission de faire face de toute urgence aux retards systémiques dans le traitement des demandes d'accès aux documents, en spécifiant qu'une refonte fondamentale est nécessaire pour respecter les délais fixés dans la législation européenne relative à l'accès du public aux documents [règlement (CE) n° 1049/2001]. L'enquête de la Médiatrice a révélé que, lorsque des personnes demandent à la Commission de revoir sa décision initiale d'accès, ce qui est connu sous le nom de « demande confirmative », la Commission ne respecte pas les délais fixés par la loi dans 85 % des cas. En septembre, la Médiatrice a adressé un [rapport spécial](#) au Parlement européen, demandant à l'institution de soutenir officiellement ses efforts pour que la Commission européenne suive ses recommandations. En novembre, elle a discuté de ce rapport avec des députés du Parlement européen au sein de la Commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures.

La Médiatrice a également ouvert une [enquête d'initiative](#) sur la manière dont la Commission, le Parlement et le Conseil de l'Union européenne traitent les demandes d'accès du public aux documents législatifs. Des enquêtes antérieures de la Médiatrice ont soulevé le fait que les trois institutions ne respectent pas pleinement le droit de l'Union et, plus particulièrement, la jurisprudence pour ce qui concerne ces demandes d'accès.



European Ombudsman

We have asked [@Europarl_EN](#) for formal support for our efforts to get [@EU_Commission](#) to reduce systemic delays in dealing with [#AccessToDocuments](#) requests.

"Citizens rightly expect the EU administration to be open, modern, and service-minded. The Commission's approach to access to documents falls far short of these expectations."

Emily O'Reilly



European Ombudsman

Nous avons demandé au Parlement européen de soutenir officiellement nos efforts pour que la Commission européenne réduise les retards systémiques dans le traitement des demandes d'accès aux documents.

« Les citoyens attendent à juste titre que l'administration de l'UE soit ouverte, moderne et soucieuse du service, l'approche de la Commission en matière d'accès aux documents étant bien en deçà de ces attentes. »



European Ombudsman

Following several complaints raising concerns about access to legislative documents, we've opened an inquiry into the extent [@Europarl_EN](#), [@EUCouncil](#), and [@EU_Commission](#) apply EU court decisions and EU law when it comes to such access requests.



Suite à plusieurs plaintes faisant état de préoccupations concernant l'accès aux documents législatifs, nous avons ouvert une enquête pour savoir dans quelle mesure le Parlement européen, le Conseil de l'UE et la Commission appliquent les décisions de justice de l'UE et le droit de l'UE lorsqu'il s'agit de demandes d'accès de ce type.

À l'issue d'une [enquête](#), la Médiatrice a demandé au Conseil d'accorder au public un accès complet à un avis de son service juridique relatif à une proposition de loi sur le salaire minimum, faisant valoir qu'une plus grande transparence, tandis que les négociations sur le projet de loi étaient en cours, aurait grandement facilité la participation du public au processus législatif de l'UE. Suite à la recommandation de la Médiatrice, le Conseil a accordé l'accès au document demandé. La Médiatrice a également dénoncé le fait que le Comité européen de la protection des données ait, à de multiples reprises, refusé au public qu'il puisse accéder à des documents préparatoires concernant les transferts internationaux de données. En réponse à la [recommandation de la Médiatrice](#), le Comité européen de la protection des données a finalement accordé un accès plus large aux documents demandés.

La question de savoir de quoi est constitué un document de l'UE est restée d'actualité en 2023. La Médiatrice a reproché à la Commission son incapacité initiale à inclure des courriels spécifiques relatifs à une demande d'accès concernant les échanges sur les projets de stratégies de l'UE en matière de sols, de forêts et d'adaptation au changement climatique. Au cours de l'[enquête de la Médiatrice](#), la Commission a accepté d'enregistrer les courriels en question et d'examiner s'ils pouvaient être divulgués.

Dans une [enquête](#) concernant l'Agence européenne des médicaments (EMA), la Médiatrice a conclu que la pratique de l'Agence, consistant à placer automatiquement certaines demandes d'accès aux documents dans une file d'attente chronologique

indépendamment du fait que leur traitement entraînerait une charge administrative excessive, ne pouvait être considérée comme de la bonne administration. Notant que l'EMA prend déjà des mesures pour éliminer progressivement cette file d'attente, la Médiatrice a demandé à l'Agence de lui faire part de ses avancées.

La Médiatrice a également fait des suggestions à la Banque européenne d'investissement (BEI) sur la manière dont elle traite les demandes d'accès aux documents. Plus particulièrement, elle a demandé à la BEI d'évaluer les demandes d'accès sur la base de leur bien-fondé et non en fonction de ses prévisions de publier ultérieurement les documents concernés et, lorsqu'elle refuse l'accès, de mieux expliquer en quoi exactement la divulgation pourrait porter atteinte aux intérêts protégés par les règles de transparence. Les suggestions de la Médiatrice font suite à une [enquête](#) sur la façon dont la Banque a traité une demande d'accès à la synthèse d'un projet qu'elle finance sur la modernisation d'un réseau de distribution d'électricité en Pologne. En réponse, la BEI a déclaré qu'elle s'assurerait de traiter les demandes d'accès en se conformant aux suggestions de la Médiatrice.

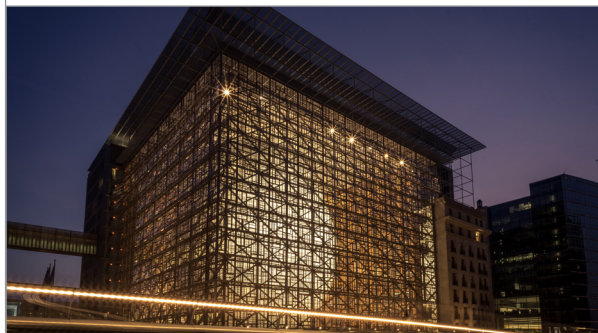
Dans une [enquête](#) relative au processus décisionnel en matière d'environnement, la Médiatrice a reproché à la Commission d'avoir refusé de donner accès à des documents portant sur les émissions de gaz à effet de serre de l'industrie de la céramique, émissions déclarées dans le cadre du système d'échange de quotas d'émission de l'UE (SEQUE-UE). La Médiatrice a contesté



European Ombudsman

We have found maladmin in [@EU_Council](#) refusal to grant full access to a legal opinion on the draft EU directive on adequate minimum wages.

Greater [#transparency](#) while negotiations are ongoing is key for public participation in the EU legislative process.



Nous avons conclu à un cas de mauvaise administration dans le refus du Conseil de l'Union européenne d'accorder un accès sans restriction à un avis juridique sur la proposition de directive de l'UE relative à des salaires minimaux adéquats.

Une plus grande transparence pendant les négociations est essentielle pour la participation du public au processus législatif de l'UE.

le raisonnement de la Commission selon lequel les documents demandés ne contenaient pas davantage d'informations sur les émissions dans l'environnement que ce qui était déjà accessible au public ainsi que l'évaluation de la Commission, selon laquelle il n'existait pas d'intérêt

public supérieur justifiant la divulgation des documents. Elle a informé la Commission qu'elle envisageait de mener une enquête plus large sur la manière dont elle interprète la portée des informations environnementales et des informations relatives aux émissions dans l'environnement.

3.2. Droits fondamentaux

Suite de la noyade de centaines de personnes au large des côtes grecques le 14 juin dernier, la Médiatrice a ouvert une [enquête de sa propre initiative](#) afin de clarifier le rôle de l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) dans les opérations de recherche et de sauvetage. La Médiatrice a demandé l'inspection d'un large éventail de documents concernant les responsabilités de Frontex dans ce domaine, notamment le rapport officiel de l'incident en question (Rapport sur les incidents graves) ainsi que d'autres rapports sur des incidents récents impliquant des pertes humaines considérables en Méditerranée. L'équipe d'enquête de la Médiatrice a ensuite rencontré des représentants de Frontex à Varsovie afin de clarifier certaines des informations fournies. La Médiatrice a également demandé à Frontex de fournir d'autres documents en vue d'une inspection.



European Ombudsman

We have opened an inquiry to clarify [@Frontex](#) role in search and rescue sea operations following the drowning of over 500 people off the Greek coast on 14 June.

*"Migration to Europe will continue and it is up to the EU to ensure that it acts in a way that **maintains fundamental rights and does not lose sight of the human suffering** that compels people to seek a better life beyond their home countries."*



European
Ombudsman

Emily O'Reilly
European Ombudsman

Nous avons ouvert une enquête pour clarifier le rôle de Frontex dans les opérations de recherche et de sauvetage en mer à la suite de la noyade de plus de 500 personnes au large des côtes grecques le 14 juin.

«La migration vers l'Europe va se poursuivre et c'est à l'UE d'agir pour préserver les droits fondamentaux tout en ne perdant pas de vue que ce sont les souffrances humaines qui obligent les populations à chercher une vie meilleure au-delà de leur pays d'origine.»



European Ombudsman

We have asked [@EU_Commission](#) if it carried out a [#HumanRights](#) assessment before signing the recent agreement with [#Tunisia](#) on border management and migration and if it intends to carry out human rights impact reviews during its implementation.



Nous avons demandé à la Commission si elle avait réalisé une évaluation de l'impact sur les droits de l'homme avant de signer le protocole d'accord avec la Tunisie sur la gestion des frontières et la migration et si elle envisageait de mener de telles évaluations au cours de sa mise en œuvre.

Dans le cadre d'une autre initiative liée au rôle des institutions de l'UE dans le respect des droits fondamentaux concernant la gestion des frontières, la Médiatrice a demandé plus d'informations sur le protocole d'accord signé entre l'UE et la Tunisie en juillet dernier. Plus précisément, la Médiatrice a demandé à la Commission européenne comment elle comptait garantir le respect des droits de l'homme dans les actions liées à la migration résultant de ce protocole, qui prévoit de mettre à la disposition de la Tunisie un financement de l'UE égal à 105 millions d'euros pour assurer la gestion des frontières. La Médiatrice a demandé à la Commission si elle avait réalisé une évaluation de l'impact sur les droits de l'homme avant de signer le mémorandum d'entente et si elle avait l'intention de réaliser des examens périodiques au cours de la mise en œuvre de cet accord. Elle a également demandé à la Commission si elle avait défini des critères pour suspendre le financement en cas de non-respect

des droits de l'homme. Dans une [enquête distincte](#), la Médiatrice a demandé à la Commission de quelle manière elle s'assure que les fonds de l'UE accordés à la Grèce pour la gestion des frontières ne contribuent pas à des violations des droits fondamentaux.

À la suite d'une [enquête](#) concernant une opération conjointe de Frontex en Espagne, la Médiatrice a demandé à l'Agence de déployer plus d'efforts pour garantir le respect des droits fondamentaux des migrants en situation irrégulière lors des « entretiens de débriefing », c'est-à-dire des entretiens servant à recueillir des informations pour étayer l'analyse des risques et l'identification des personnes soupçonnées de criminalité transfrontalière. Elle a suggéré que Frontex enregistre le consentement des personnes interrogées et veille à ce qu'elles reçoivent des informations sur leurs droits et leur accès à un mécanisme de traitement des réclamations indépendant. La Médiatrice a également suggéré que Frontex insiste pour que les plans opérationnels relatifs à toute opération conjointe de gestion des frontières dans un État membre incluent l'accès à l'aide juridictionnelle pour les migrants. Frontex a accepté la plupart des suggestions de la Médiatrice.

La Médiatrice a salué la décision de la Commission de collaborer avec les autorités locales afin d'élaborer une évaluation de l'impact sur les droits fondamentaux des structures de gestion des migrations financées par l'UE en Grèce (centres polyvalents d'accueil et

d'identification), de rendre cette évaluation publique et de la réviser à intervalles réguliers. L'engagement de la Commission en faveur de ces actions fait suite aux suggestions formulées par la Médiatrice dans le cadre d'une [enquête](#) sur la manière dont la Commission garantit le respect des droits fondamentaux dans ces structures.

Suite à une [enquête](#) sur la façon dont le Service européen pour l'action extérieure (SEAE) évalue les risques en matière de droits de l'homme, avant d'apporter son soutien à des pays tiers pour développer des capacités de surveillance, la Médiatrice a fait un certain nombre de suggestions destinées à améliorer les lignes directrices du SEAE en matière de droits de l'homme. Elle suggère notamment de fournir davantage d'informations sur le processus d'identification des risques, de préciser qu'une évaluation de l'impact d'une activité sur les droits de l'homme devrait avoir lieu à chacune des étapes de cette activité, et d'inclure des dispositions relatives à la protection des données dans le cadre des séances d'informations avec les organisations locales de défense des droits de l'homme. Dans [une autre enquête](#) consacrée à l'assistance à des pays tiers pour le développement de capacités de surveillance, la Médiatrice a suggéré à Frontex de mettre à jour la procédure qu'elle suit pour évaluer l'impact sur les droits de l'homme et d'améliorer la façon dont cette procédure est appliquée.

3.3. Questions éthiques

Suite à des allégations, fin 2022, selon lesquelles des pays tiers auraient payé pour acquérir de l'influence auprès du Parlement européen, la Médiatrice a eu une série d'échanges avec le Parlement sur la manière dont il entendait réformer son cadre d'éthique. En décembre, la Médiatrice a salué les améliorations que le Parlement avait apportées à son cadre éthique, telles qu'une définition plus détaillée des conflits d'intérêts et l'obligation pour les députés de publier toutes les réunions organisées avec des lobbyistes enregistrés et des représentants diplomatiques de pays tiers ; cependant elle a déclaré que [des préoccupations subsistaient](#) quant à la façon dont les règles seront mises en œuvre et appliquées. Elle a exhorté le Parlement à s'assurer qu'il dispose des ressources et des dispositifs nécessaires pour contrôler et appliquer les nouvelles règles comme il se doit.

À la suite de renseignements selon lesquels le Qatar et des organisations qui lui sont proches ont financé certains voyages d'affaires d'un directeur général de la Commission européenne, la Médiatrice [a demandé à la Commission](#) des informations sur les frais de voyage payés par des tiers depuis 2021. Après avoir examiné



European Ombudsman

As part of our analysis in a recent case, we welcome changes [@EU_Commission](#) made to internal guidance on public procurement. If diligently applied, the guidance can strengthen how the institution deals with potential professional conflicts of interest.



Dans le cadre de notre analyse d'une affaire récente, nous nous félicitons des modifications apportées par la Commission à ses orientations internes sur les marchés publics. Si elles sont appliquées avec diligence, ces orientations peuvent renforcer la manière dont l'institution traite les conflits d'intérêts professionnels potentiels.



European Ombudsman

While we acknowledge significant progress by [@Europarl_EN](#) in strengthening its ethics rules following [#Qatargate](#), concerns remain about their implementation and enforcement.

“Ahead of the European elections next year, the Parliament must show that it is doing everything in its power to protect its integrity and credibility.”

Emily O'Reilly



European Ombudsman



Si nous reconnaissons que le Parlement européen a réalisé des progrès significatifs dans le renforcement de ses règles d'éthique à la suite du Qatargate, des inquiétudes subsistent quant à leur mise en œuvre et à leur application.

« Avant les élections européennes de l'année prochaine, le Parlement doit maintenant montrer qu'il fait tout ce qui est en son pouvoir pour protéger son intégrité et sa crédibilité. »

les statistiques fournies, elle a annoncé son intention d'ouvrir une enquête afin d'évaluer les voyages en question et de déterminer si la Commission avait pris des mesures appropriées pour atténuer les conflits d'intérêts potentiels dans ces affaires. Elle a également demandé à la Commission de rendre public, au moins, un résumé des informations qu'elle lui avait déjà communiquées à ce sujet.

En 2023, la Médiatrice s'est penchée sur les risques de conflits d'intérêts dans des domaines tels que le Fonds européen de la défense (FED). Elle a ouvert une [enquête](#) sur la manière dont la Commission garantit l'absence de conflits d'intérêts entre les experts externes chargés d'évaluer les propositions de projets du FED car, contrairement à ce qui se fait généralement pour évaluer des propositions destinées à recevoir un financement de l'UE, la Commission n'est pas tenue de rendre publics les noms des experts qu'elle consulte pour ces projets.

La Médiatrice a également demandé à la Banque européenne d'investissement (BEI) d'[améliorer ses règles en matière de conflits d'intérêts](#) à la suite de l'accession de son vice-président au poste de directeur général

d'une banque nationale de promotion en Italie. Le vice-président avait participé à l'approbation des accords de financement entre la BEI et cette banque nationale de promotion au cours des semaines qui avaient précédé sa nomination en tant que directeur général. La Médiatrice a suggéré que la BEI renforce le rôle de surveillance de son comité d'éthique et de conformité vis-à-vis des nouveaux emplois convoités par les membres du comité de direction. En réponse, la BEI a indiqué qu'elle avait informé son comité d'éthique et de conformité des propositions de la Médiatrice. Elle a également indiqué que le comité informe désormais les membres sortants du comité de direction que leurs nouveaux contrats ne doivent pas les empêcher de signaler les conflits d'intérêts survenant au cours de leur « délai de viduité » suivant leur entrée en fonction.

Dans le cadre de son analyse d'une [affaire](#) portant sur des conflits d'intérêts potentiels suite à l'attribution par la Commission d'un contrat pour une étude sur la politique de l'UE en matière de fusions d'entreprises à un cabinet de conseil en droit de la concurrence, la Médiatrice a évalué positivement les modifications récemment apportées par la Commission à ses orientations internes sur les marchés publics. Elle a déclaré que ces nouvelles orientations pourraient renforcer la manière dont l'institution traite les conflits d'intérêts professionnels potentiels dans les appels d'offres, mais qu'elles devaient être appliquées avec diligence. La Commission a résilié le contrat concerné au cours de l'enquête de la Médiatrice.



European Ombudsman

We're asking [@EU_Commission](#) how it ensures experts evaluating European Defence Fund ([#EDF](#)) proposals do not have conflicts of interest.

Contrary to general practice for evaluating funding proposals, the names of these experts are not public.



Nous demandons à la Commission européenne comment elle s'assure que les experts qui évaluent les propositions du Fonds européen de la défense (FED) n'ont pas de conflits d'intérêts.

Contrairement à la pratique générale en matière d'évaluation des propositions de financement, les noms de ces experts ne sont pas publics.

3.4. Responsabilité dans le processus décisionnel

La Médiatrice a formulé une [série de suggestions](#) à l'intention de la Commission européenne afin de l'aider à garantir une plus grande transparence et l'obligation de rendre des comptes concernant la facilité pour la reprise et la résilience (FRR) de plus de 700 milliards d'EUR destinée à aider l'économie de l'UE à se remettre de la pandémie de COVID-19 et des effets socio-économiques de l'invasion de l'Ukraine par la Russie. Ses suggestions consistent notamment à demander à la Commission de continuer à publier des évaluations préliminaires des demandes de paiement des États membres, d'améliorer son traitement des demandes d'accès aux documents en lien avec la FRR et de veiller à ce que les États membres, qui n'ont pas encore mis en place de portails publics contenant des données sur les principaux bénéficiaires de financement, le fassent. Elle a également suggéré à la Commission d'encourager les États membres à publier tous les bénéficiaires de la FRR sur ces portails publics.

L'UE ayant adopté au cours de ces dernières années une série de lois visant à protéger l'environnement et à lutter contre le changement climatique, la transparence du processus décisionnel dans ce domaine a été au centre de nombreuses enquêtes récentes du Médiateur. Cette année, la Médiatrice a publié une [vue d'ensemble des résultats](#) de sa consultation publique sur la transparence et la participation au processus décisionnel de l'UE en matière d'environnement. Les participants avaient recensé des problèmes qui les empêchent de suivre les processus décisionnels ou d'y contribuer, notamment la publication tardive d'informations, un manque de transparence concernant le lobbying et des difficultés pour accéder aux informations sur les discussions portant sur les projets de législation. S'agissant de la participation de la société civile à l'élaboration des politiques, les participants avaient suggéré que la Commission partage ses positions préliminaires sur les politiques et la législation, et avaient demandé une plus grande transparence concernant les personnes qui participent aux consultations publiques.



European Ombudsman

We have just published the overview of responses to our public consultation on [#environment](#) decision making.

Respondents – the majority from civil society organisations – have raised concerns around access to information and participation.



Nous venons de publier la synthèse des réponses à notre consultation publique sur le processus décisionnel en matière d'environnement.

Les participants (issus pour la plupart de la société civile) ont fait part de leurs inquiétudes quant à l'accès aux informations et à la participation.



European Ombudsman

We have found maladministration in [@EU_Commission](#) failure to ensure transparency across all its departments when it comes to meetings with tobacco lobbyists.

It also failed to systematically assess if specific meetings with tobacco reps are needed in the first place.



Nous avons conclu à un cas de mauvaise administration face à l'incapacité de la Commission européenne à garantir la transparence de l'ensemble de ses services au sujet des réunions avec des lobbyistes du tabac.

La Commission n'a pas non plus évalué systématiquement la nécessité d'organiser des réunions spécifiques avec des représentants de l'industrie du tabac.

À la suite de ces résultats, la Médiatrice a lancé une [enquête d'initiative](#) sur la manière dont la Commission gère les risques associés aux substances chimiques dangereuses. Cette enquête vise à examiner les retards liés à la fois à l'introduction de restrictions visant à atténuer les risques de substances chimiques spécifiques, à l'inscription de substances chimiques sur la liste des substances dont l'utilisation est soumise à une autorisation préalable, et à la prise de décision concernant les autorisations individuelles et les conditions d'autorisation. Dans le cadre de cette enquête, la Médiatrice examine un échantillon de dossiers, afin de déterminer les causes des retards et d'apprécier la transparence de la procédure.

En ce qui concerne le processus décisionnel relatif à la santé publique, la Médiatrice a encouragé l'Agence européenne des médicaments (EMA) à partager, dans les plus brefs délais, des avant-projets pour [publier des données d'essais cliniques](#) concernant des procédures d'évaluation de médicaments clôturées tandis que sa politique de transparence proactive avait été suspendue entre 2018 et 2023. La Médiatrice a également relevé plusieurs problèmes de transparence dans les interactions de la Commission avec l'industrie du tabac. Dans les [conclusions de son enquête](#), elle a reproché à la Commission de ne pas avoir publié de manière proactive les détails de toutes ses réunions avec les lobbyistes du tabac et de ne pas avoir dressé de procès-verbal de toutes ces réunions. Parallèlement, la Médiatrice s'est félicitée de l'engagement de la Commission à poursuivre l'évaluation de l'exposition de ses services au lobbying de l'industrie du tabac. Elle fournira à la Commission des informations qu'elle devra communiquer aux cadres supérieurs afin de s'assurer que cette évaluation est exhaustive, et a demandé à la Commission de lui rendre compte des résultats.

À la suite de préoccupations en matière de responsabilité soulevées par une organisation de la société civile, la Médiatrice a ouvert une [enquête](#) sur la décision de la Commission de limiter la publication des coordonnées dans le répertoire en ligne du personnel de l'UE « Whoiswho » aux directeurs. Auparavant, les coordonnées des chargés de mission étaient également disponibles dans « Whoiswho ».



European Ombudsman

Following a complaint by civil society raising accountability concerns, we have opened an inquiry into [@EU_Commission](#) decision to remove the contact details of staff below head of unit level from the EU 'Whoiswho' online directory.



À la suite d'une plainte de la société civile soulevant des préoccupations en matière de responsabilité, nous avons ouvert une enquête sur la décision de la Commission de supprimer les coordonnées de tout membre du personnel ayant un niveau inférieur au chef d'unité du répertoire en ligne de l'UE « Whoiswho ».

3.5. Problématiques liées au personnel

La Médiatrice a mené une [enquête](#) sur la façon dont l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) a mené des tests de « présélection » dans le cadre d'une procédure de recrutement de nouveaux membres du personnel dans la fonction publique de l'UE. Cette enquête a fait suite à plusieurs plaintes concernant ces tests, portant notamment sur l'obligation de les effectuer exclusivement à distance. Les candidats ont fait état de problèmes techniques lors de ces tests et de difficultés à obtenir une assistance de l'EPSO et de son contractant. La Médiatrice a fait un certain nombre de suggestions d'amélioration à l'EPSO, notamment en lui demandant de procéder à une évaluation complète de la manière dont les tests à distance pourraient avoir une incidence sur l'égalité des chances, de veiller à ce que les exigences techniques ne désavantagent pas certains candidats et de s'assurer que les candidats aient accès à des instructions sur la manière de résoudre les problèmes au cours d'un examen et sur la manière de déposer une réclamation.

L'Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA) a amélioré sa procédure de sélection d'experts externes à la suite d'une enquête de la Médiatrice sur la manière dont elle avait traité une candidature en particulier. Au cours de cette [enquête](#), l'AUEA a modifié les aspects procéduraux et organisationnels de la procédure de sélection qui semblaient problématiques. La Médiatrice s'est félicitée de ces changements.



European Ombudsman

We have opened an inquiry into how recent [@EU_Careers](#) 'pre-selection' tests were carried out.

As a first step, we have asked EPSO about:

- its decision to have such tests take place only remotely
- what assistance was given when problems arose



Nous avons ouvert une enquête sur la manière dont les tests récents de « présélection » de l'EPSO ont été effectués.

Dans un premier temps, nous avons interrogé l'EPSO au sujet de :

- sa décision de faire en sorte que ces tests ne soient effectués qu'à distance ;
- l'assistance qui a été apportée lorsque des problèmes sont survenus.

3.6. Subventions et contrats

Une ONG [s'est tournée vers le Médiateur](#) après que la Commission européenne a cherché à recouvrer des coûts à la suite d'un audit d'un projet financé par l'UE sur la réhabilitation des victimes de torture. La Commission a adressé un avis de débit à l'ONG, qui était la coordinatrice du projet. Cependant, la plupart des coûts considérés comme inéligibles étaient imputables à l'un des partenaires du projet. Suite à l'intervention du Médiateur, la Commission a annulé l'ordre de recouvrement d'un montant total de près de 28 000 euros et a indiqué qu'elle émettrait un nouvel ordre de recouvrement à l'attention du partenaire du projet responsable. La Médiatrice s'est félicitée de la décision de la Commission.

Après que le Parlement européen a refusé d'accorder l'accès à ses locaux au bébé d'une prestataire externe qui souhaitait l'allaiter, le père de l'enfant [s'est tourné vers le Médiateur](#). Le plaignant a notamment fait remarquer que le Parlement accorde à ses propres agents l'accès de leurs enfants. La Médiatrice a estimé que la règle semblait disproportionnée et contraire au principe de l'égalité de traitement. Le Parlement a accepté d'autoriser la prestataire externe à faire rentrer son bébé dans ses locaux et a déclaré qu'il modifierait ses règles.

PRIX D'EXCELLENCE DE LA BONNE ADMINISTRATION



La Médiatrice européenne en compagnie des représentants du projet lauréat du Prix d'excellence de la bonne administration : Cristina Ribeiro du Bureau du procureur de la Cour pénale internationale et Matevz Pezdirc d'Eurojust

Le Prix d'excellence de la bonne administration du Médiateur 2023 a mis à l'honneur le travail effectué par l'Agence de l'Union européenne pour la coopération judiciaire en matière pénale (Eurojust) et le Bureau du procureur de la Cour pénale internationale pour aider à documenter les principaux crimes internationaux et les atteintes aux droits de l'homme. Les deux institutions ont conjugué leurs efforts pour élaborer un guide pratique à l'intention des organisations de la société civile sur la collecte et la conservation d'informations de manière à ce qu'elles puissent être utilisées en tant que preuves recevables devant les tribunaux.

Les lauréats ont été annoncés à l'occasion d'une cérémonie qui s'est tenue à la Bibliothèque Solvay de Bruxelles le 28 juin, et qui a été ouverte par la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, ainsi que la présidente du Parlement européen, Roberta Metsola. Cinq lauréats dans des catégories spécifiques, un lauréat dans la catégorie vote du public et un lauréat d'un prix spécial ont également été annoncés.

S'exprimant sur le travail des lauréats, la Médiatrice a déclaré que : « demander des comptes aux auteurs de crimes de guerre et de violations des droits de l'homme rend justice aux victimes et peut avoir un effet dissuasif dans les conflits futurs. L'histoire ayant montré à quel point il peut être difficile de poursuivre de tels crimes, il est essentiel de trouver des moyens efficaces de recueillir et de conserver des preuves. »

Cinquante-sept projets ont été nominés pour l'édition 2023 de ce prix biennal, qui a pour objectif de récompenser les initiatives de l'administration publique de l'UE qui ont un impact positif sur la vie des citoyens en Europe et au-delà.



Dans son discours, la présidente Metsola a remercié la Médiatrice et son équipe pour leur travail et a souligné l'engagement personnel et institutionnel de M^{me} O'Reilly en faveur de normes strictes ainsi que leur importance dans la défense de la démocratie.

Les candidatures ont été évaluées par un comité consultatif indépendant et les lauréats ont été sélectionnés par la Médiatrice. Il s'agit de la quatrième édition de ce prix, qui a été lancé pour la première fois par la Médiatrice en 2017.



European Ombudsman

The 2023 #EOAward overall winner is ...
[@Eurojust](#) & [@IntlCrimCourt](#) - Helping civil society document core international crimes!

Their joint efforts produced guidelines which allow information to be collected and preserved so that it can be used as admissible evidence in court.



Le lauréat du Prix du Médiateur 2023 est... Eurojust et la Cour pénale internationale – Aider les organisations de la société civile à documenter les principaux crimes internationaux!

En combinant leurs efforts, ils ont donné naissance à un guide pratique permettant de collecter et de conserver des informations de sorte qu'elles puissent être utilisées comme preuve recevables devant les tribunaux.

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 problématiques systémiques plus vastes au sein des 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. En 2023, le Médiateur a simplifié et rationalisé les procédures de traitement des plaintes hors mandat et des plaintes portant sur l'absence de réponse de l'administration de l'UE à des courriels ou à des lettres. Les nouvelles procédures permettent au bureau du Médiateur de traiter ces plaintes plus efficacement, ce qui améliore en parallèle l'expérience des plaignants.

Les améliorations apportées au système de dépôt de plainte en ligne du Médiateur l'ont rendu plus convivial. Les plaignants peuvent désormais plus facilement déposer leurs plaintes et en suivre l'évolution.

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

Si le bureau du Médiateur 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.

5.1. Type et origine des plaintes

5.1.1. Aperçu des plaintes et des enquêtes stratégiques

Le Médiateur 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, par le plaignant, de résoudre le problème directement avec l'institution impliquée.

Les domaines d'activité du bureau dépendent du mandat du Médiateur et des plaintes reçues, qui représentent la majorité des affaires. Outre les activités principales relatives aux plaintes, le Médiateur mène, par ailleurs, des enquêtes et des initiatives stratégiques plus vastes sur des problématiques systémiques au sein des institutions de l'UE.

Conseils et plaintes en 2023

17 550 Citoyens aidés



14 423 Conseils fournis au moyen du guide interactif mis à disposition sur le site internet du Médiateur



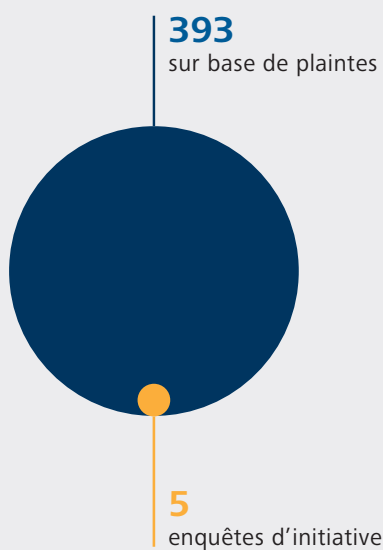
2 392 Nouvelles plaintes traitées



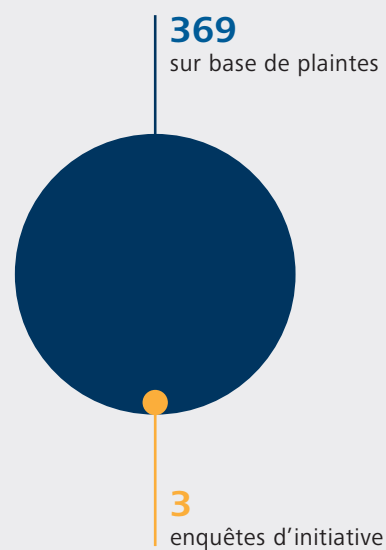
735 Demandes d'information ayant donné lieu à une réponse des services du Médiateur

Enquêtes menées par le Médiateur européen en 2023

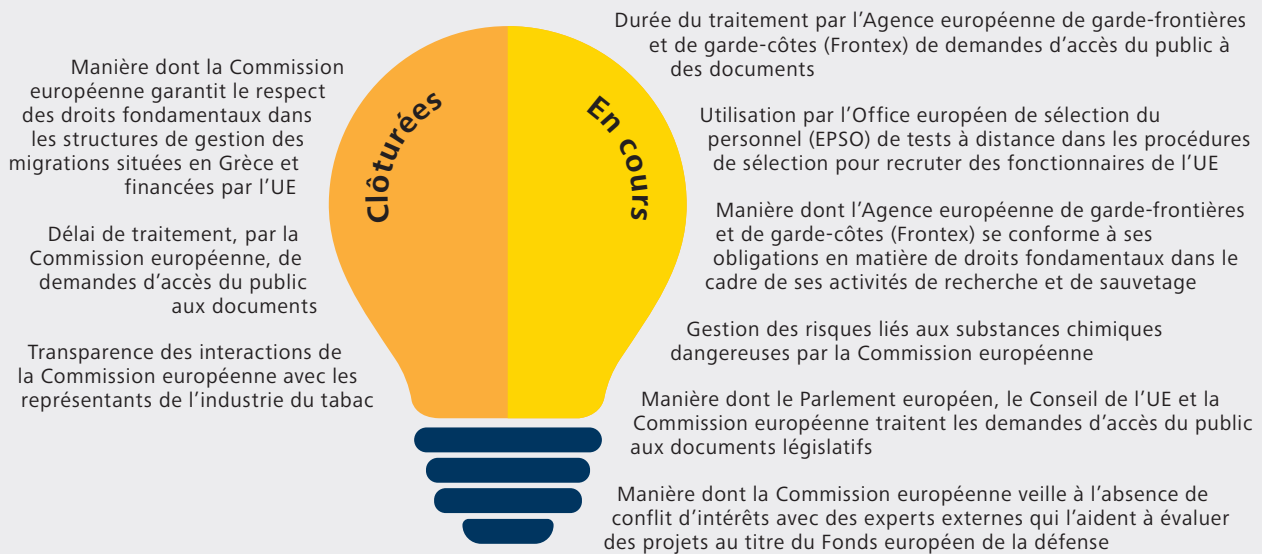
398
Enquêtes ouvertes



372
Enquêtes clôturées

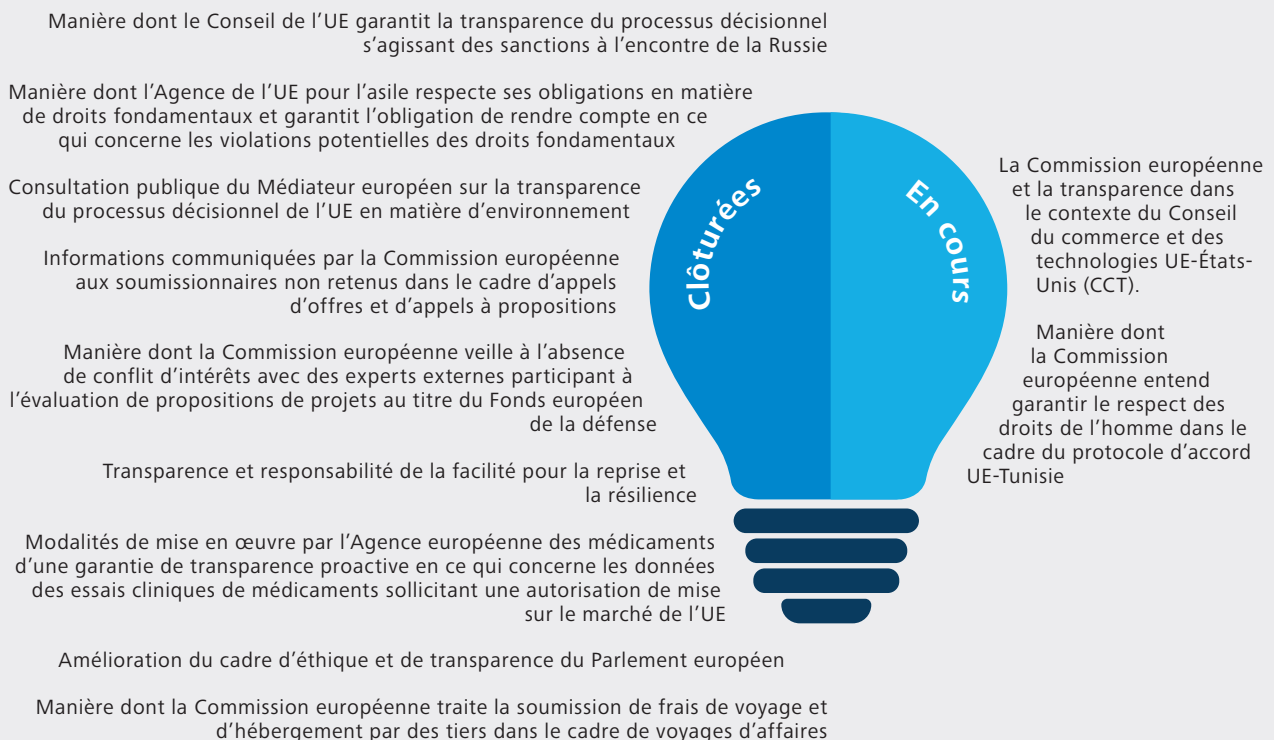


Domaines des enquêtes stratégiques en 2023



Domaines des initiatives stratégiques en 2023

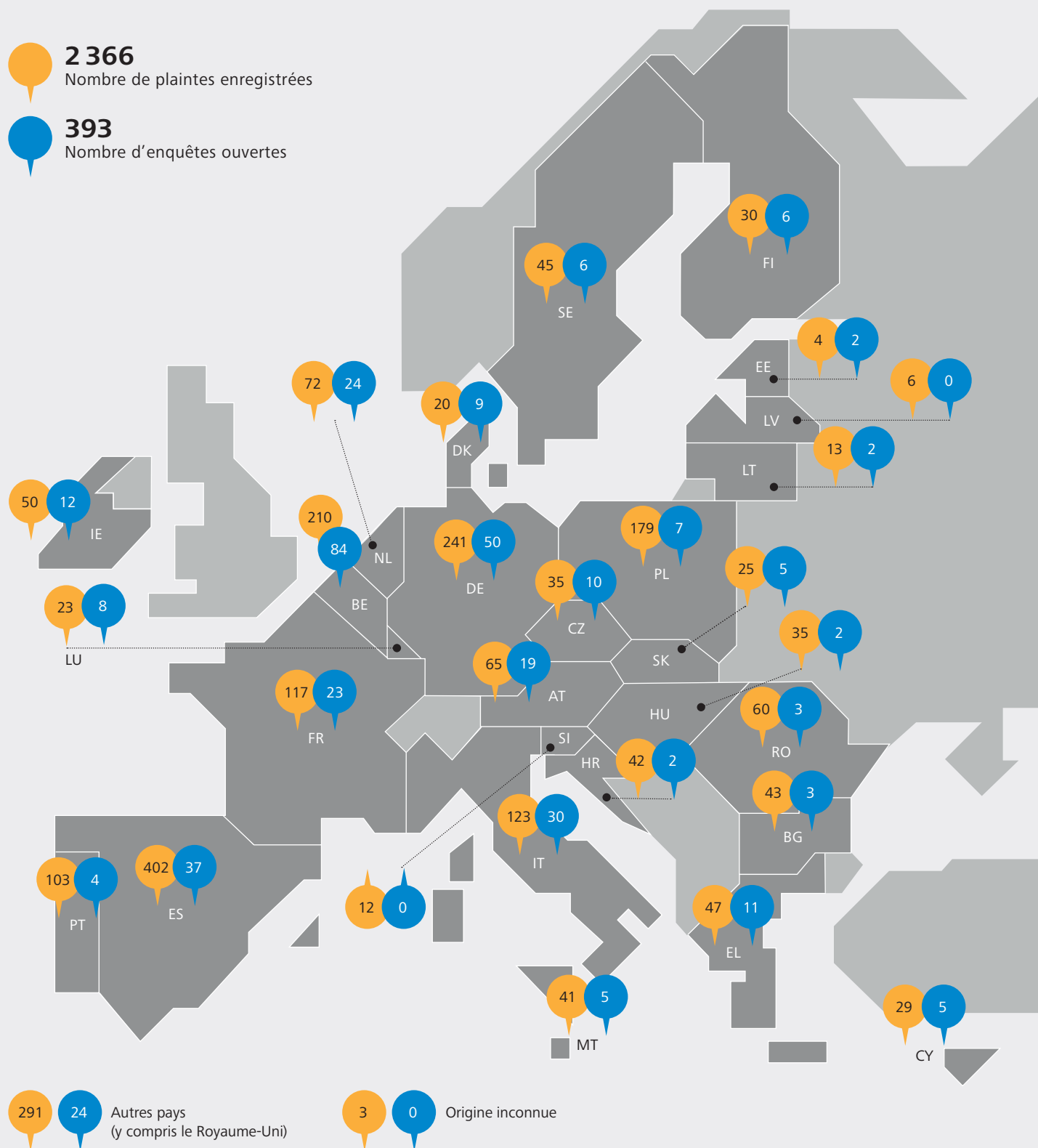
(demandes de clarification et enquêtes non formelles)



Origine nationale des plaintes enregistrées et des enquêtes ouvertes par le Médiateur européen en 2023

2 366
Nombre de plaintes enregistrées

393
Nombre d'enquêtes ouvertes



5.1.2. Plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur européen

En 2023, le Médiateur européen a traité près de 1 500 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 d'Espagne, de Pologne et d'Allemagne, l'Espagne représentant à elle seule 20 % de ce chiffre et les deux autres pays représentant chacun 10 %.

Dans la plupart des cas, les citoyens ont saisi le Médiateur de questions concernant l'égalité de traitement ou la discrimination, des affaires portées devant les tribunaux, la protection des consommateurs, le système bancaire et la transparence administrative. Les plaintes hors mandat concernaient principalement des problèmes rencontrés dans le cadre des relations avec des organismes publics nationaux, régionaux ou locaux, des autorités publiques et des organismes de service public, ainsi qu'avec des juridictions nationales ou internationales (telles que la Cour européenne des droits de l'homme). Les citoyens ont également introduit un grand nombre de plaintes à l'encontre d'entités privées, notamment des banques, des entreprises et plateformes en ligne ainsi que des établissements de soins de santé.

Le Médiateur a également reçu des plaintes hors mandat relatives aux crises humanitaires en Ukraine et à Gaza.

Si le nombre total de plaintes liées à la pandémie de COVID-19 a diminué, les mesures mises en place par les autorités nationales pour contrôler et contenir la

propagation du virus ont continué de constituer une source importante de plaintes hors mandat en 2023.

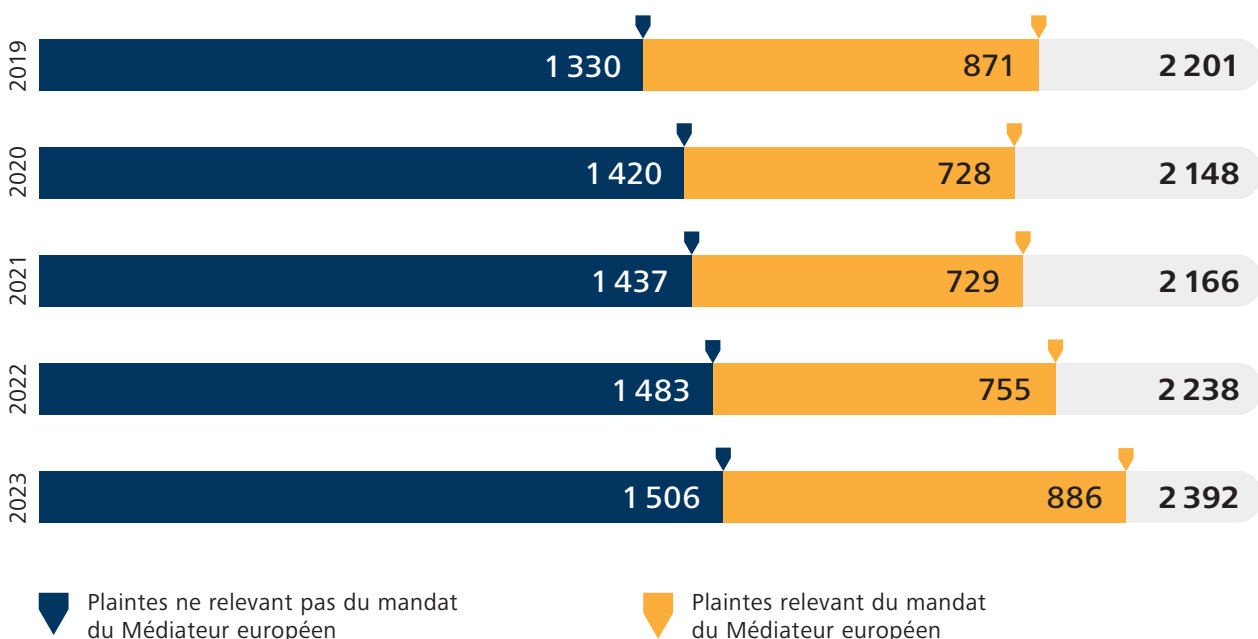
D'autres plaintes hors mandat concernaient les institutions de l'UE mais avaient trait à leur travail politique ou législatif.

Le Médiateur a répondu à toutes les personnes sollicitant une aide dans la langue de leur plainte ou dans leur langue de préférence. Ces réponses ont apporté des précisions sur la portée du mandat du Médiateur et, dans la mesure du possible, ont permis d'orienter les plaignants vers d'autres organismes susceptibles de les aider. Si ces organismes comprenaient principalement des institutions de médiation nationales et régionales, le Médiateur a également orienté les plaignants vers les institutions de l'UE (principalement la Commission européenne et le Parlement européen) et des réseaux, tels que SOLVIT et les centres européens des consommateurs.

Lorsqu'il s'agissait de plaintes exprimant un mécontentement en rapport avec une législation spécifique de l'UE, le Médiateur a généralement conseillé aux plaignants de s'adresser à la commission des pétitions du Parlement européen. Les plaignants ayant soulevé des questions portant sur l'application de la législation de l'UE ont été orientés vers les médiateurs régionaux ou nationaux ou vers des réseaux institués par l'UE tels que Europe Direct.

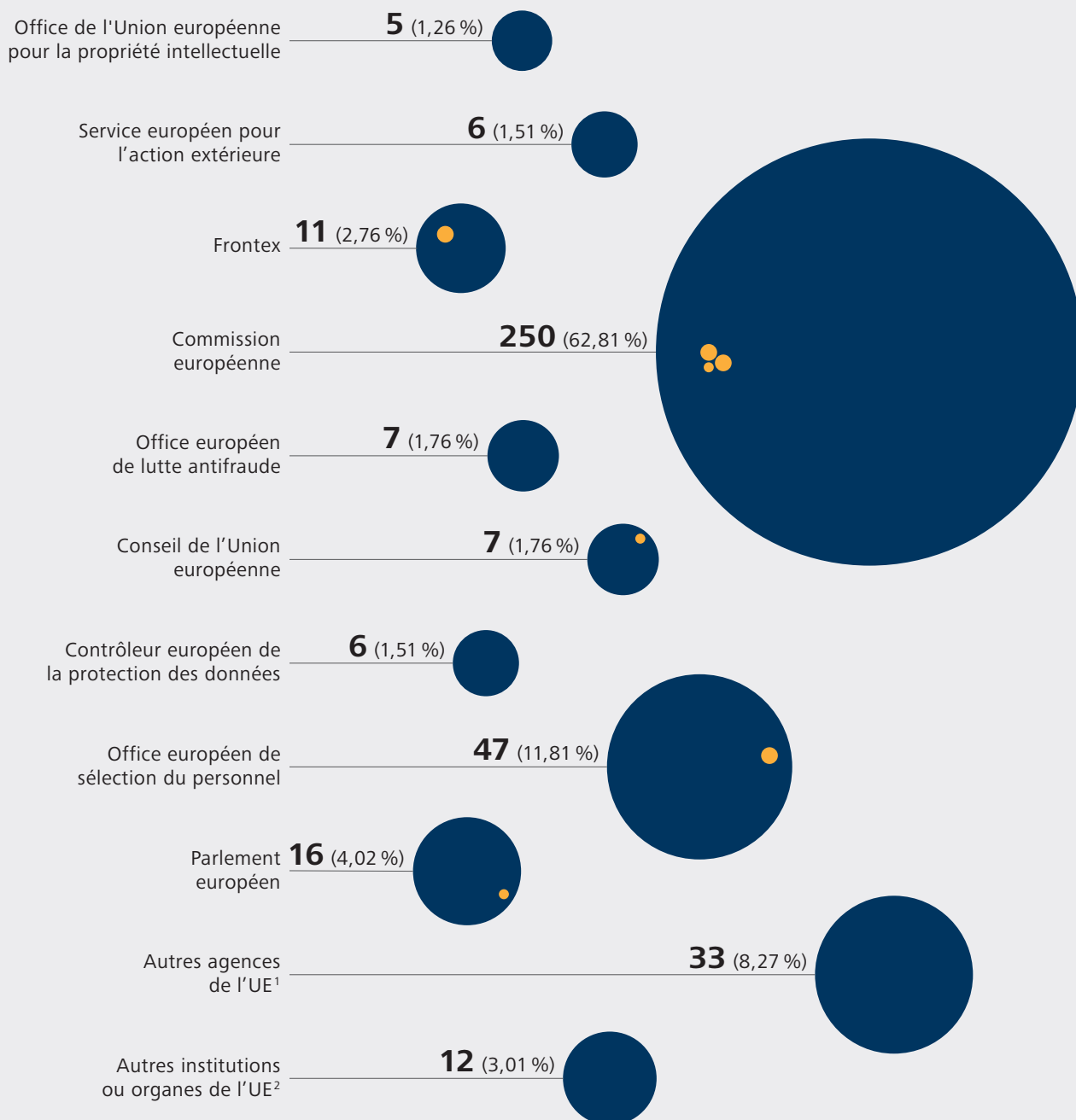
L'utilisation de modèles rationalisés pour le traitement des plaintes hors mandat, introduits pour la première fois en 2022, a permis au personnel du bureau du Médiateur de répondre à ces plaintes beaucoup plus rapidement en 2023 qu'au cours des années précédentes.

Nombre de plaintes 2019-2023



5.2. Contre qui ?

Les enquêtes menées par le Médiateur européen en 2023 concernaient les institutions suivantes



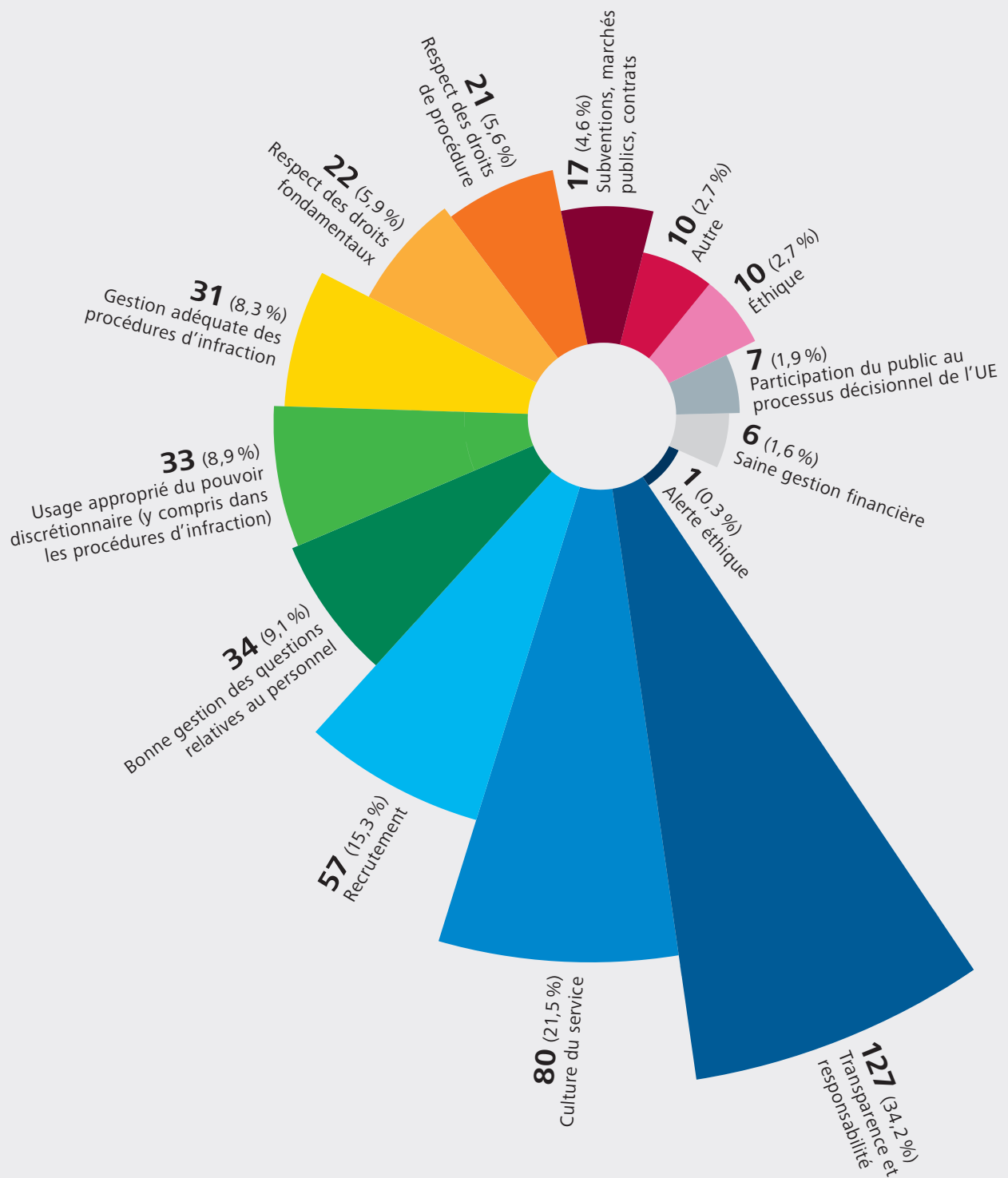
● Sur les cinq enquêtes d'initiatives ouvertes, une (OI/4/2023MIK) concerne trois institutions différentes : le Conseil de l'UE, la CE et le PE.

1. Y compris Europol (4), EMA (4), EACEA (3), EASO (3), FRA (2), AEE (2), HaDEA (2), AED (1), AEMF (1), REA (1), AFE (1), eu-LISA (1), ABE (1), ORECE (1), AESA (1), IESUE (1), CINEA (1), CdT (1), AECF (1) et EFSA (1).

2. Y compris BEI (4), CJUE (3), EDPD (2), EC « Technologies numériques clés » (1), CESE (1) et BCE (1).

5.3. À quel sujet ?

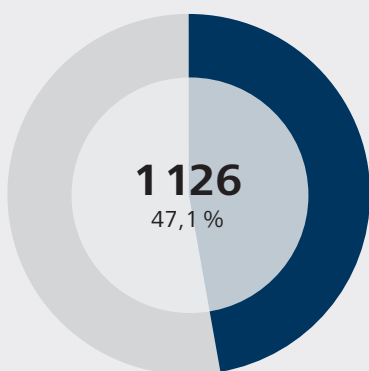
Objet des enquêtes clôturées par le Médiateur européen en 2023



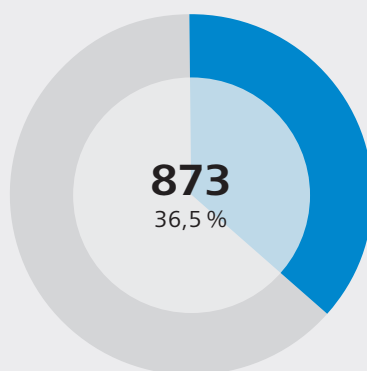
Remarque : Dans certaines affaires, le Médiateur a clôturé des enquêtes pour au moins deux sujets différents. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

5.4. Résultats obtenus

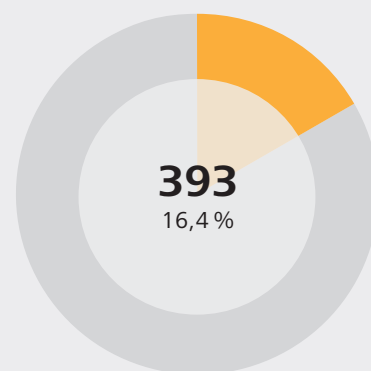
Mesures prises par le Médiateur européen à la suite des nouvelles plaintes traitées en 2023



Conseils ou transfert du dossier vers un autre organisme chargé d'examiner les plaintes

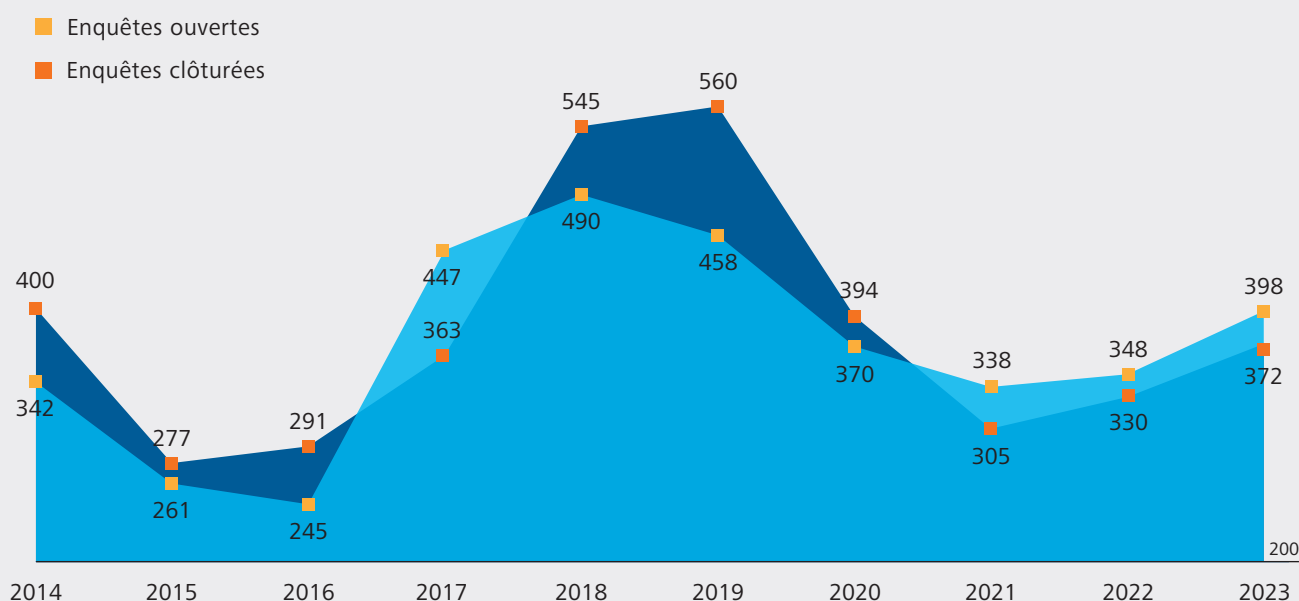


Envoi d'une réponse informant le plaignant que le Médiateur ne peut lui fournir des avis supplémentaires

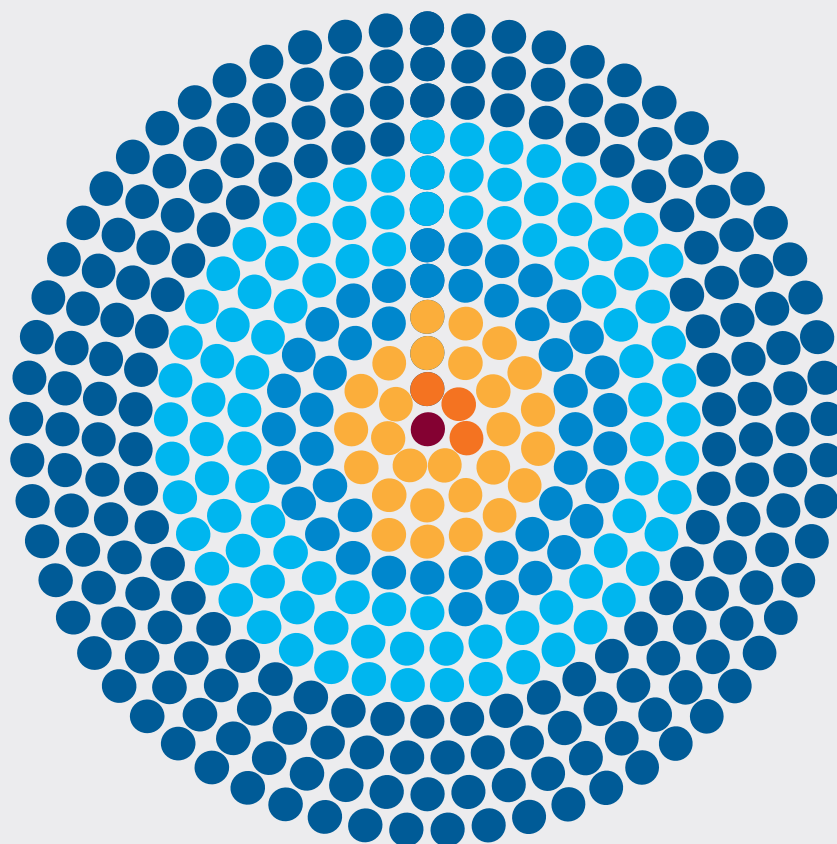


Ouverture d'une enquête

Évolution du nombre d'enquêtes sur base de plaintes et d'enquêtes d'initiative menées par le Médiateur européen



Résultats des enquêtes clôturées par le Médiateur européen en 2023

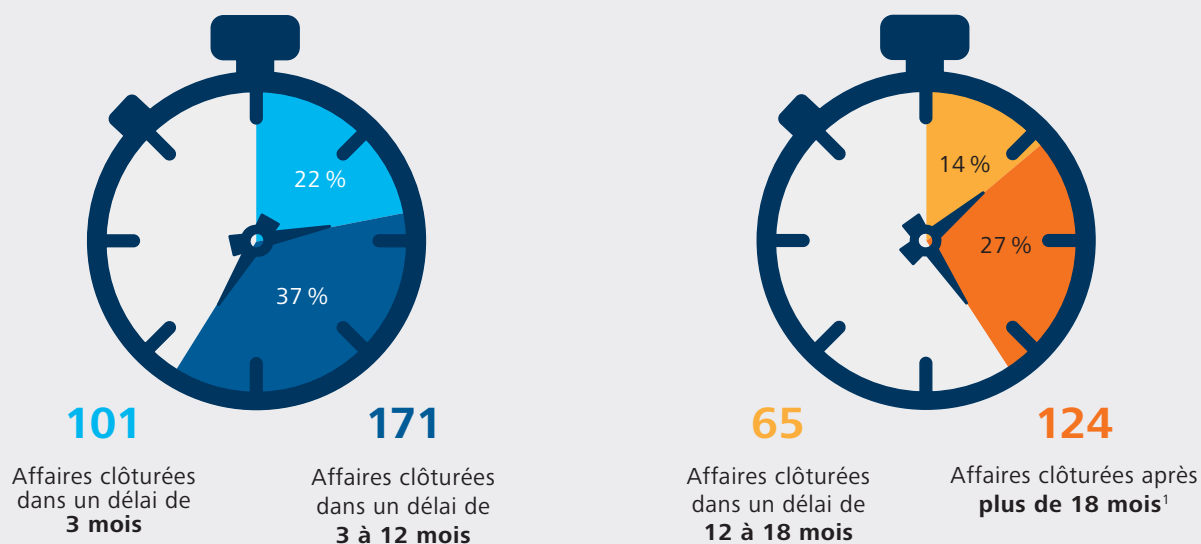


- **206** (55,4 %) Réglées par l'institution, solutions appliquées ou partiellement appliquées
- **99** (26,6 %) Pas de mauvaise administration
- **46** (12,4 %) Aucune enquête supplémentaire justifiée
- **27** (7,3 %) Mauvaise administration constatée, recommandation acceptée par l'institution
- **3** (0,8 %) Abandonnées par le plaignant
- **1** (0,3 %) Affaire traitée par une juridiction (article 2, paragraphe 7)

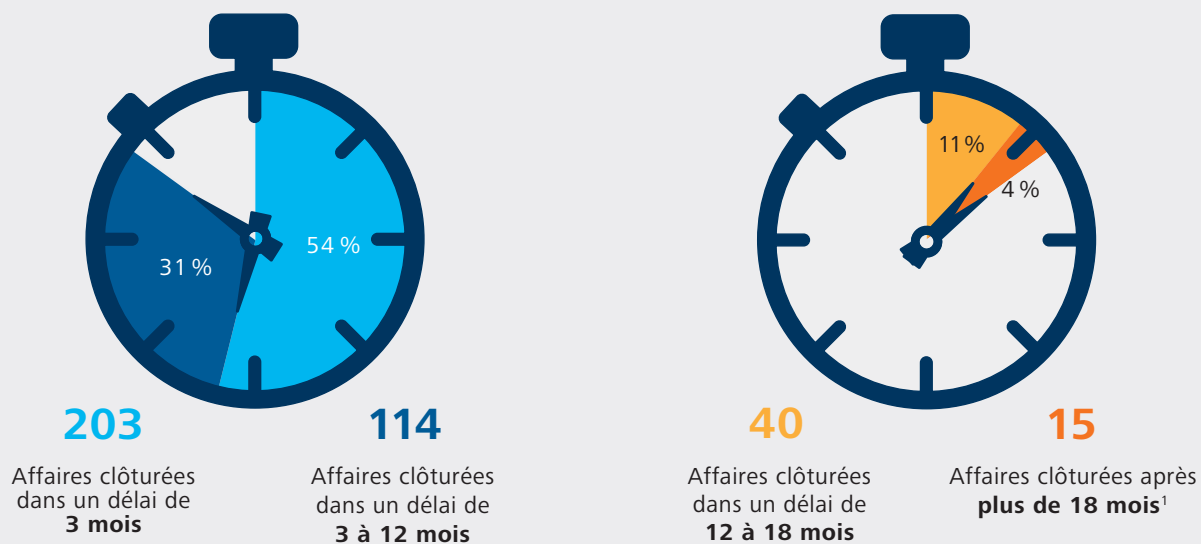
Remarque : Dans certaines affaires, le Médiateur a clôturé les enquêtes pour au moins deux motifs différents. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

Durée des enquêtes clôturées par le Médiateur européen

en 2013 (13 mois en moyenne)



en 2023 (moins de 6 mois en moyenne)



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

5.5. 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 par le biais d'initiatives stratégiques, qui ne constituent 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.

5.5.1. 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 2023 couvre les affaires clôturées en 2022.

En 2022, les institutions de l'UE ont coopéré de manière satisfaisante avec le Médiateur dans 81 % des cas. Sur les 83 propositions formulées par le Médiateur pour corriger ou améliorer leurs pratiques administratives, les institutions de l'UE ont réagi positivement à 67 d'entre elles.



5.5.2. 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 à long terme du travail du Médiateur.

Si les institutions répondent favorablement aux suggestions ou recommandations de la Médiatrice, elles ont néanmoins souvent besoin de temps pour mettre en place des changements dans leurs pratiques administratives. Par exemple, la Médiatrice a constaté un cas de mauvaise administration en 2022 lors d'une [enquête](#) sur la manière dont l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) a traité une demande d'accès du public relative à une proposition visant à restreindre le plomb dans les munitions. L'EFSA a répondu positivement aux recommandations de la Médiatrice et a déclaré qu'elle modifierait ses règles et ses pratiques. En conséquence, en 2023, l'EFSA a apporté des améliorations à sa manière de traiter l'accès aux documents. À titre d'exemple, elle a publié un document d'orientation pour aider ceux qui souhaitent soumettre des demandes d'accès, a modifié ses règles internes afin de réduire les délais de traitement des demandes et a commencé à tester un nouvel outil informatique pour traiter les demandes plus efficacement et respecter les délais.

Dans [une autre enquête](#) datant de 2022, la Médiatrice a estimé que, la manière dont le Service européen pour l'action extérieure (SEAE) avait informé un expert externe qu'il mettait fin à son contrat, constituait un cas de mauvaise administration. L'année suivante, le SEAE a informé la Médiatrice qu'il organiserait des sessions de sensibilisation afin d'améliorer ses relations de travail avec les experts externes employés par l'intermédiaire d'un contractant.

COMMUNICATION ET COOPÉRATION

6.1. Communication

La communication joue un rôle important pour promouvoir le rôle et les travaux du Médiateur auprès du plus large public possible, partager des informations importantes avec les parties prenantes et l'administration de l'UE et sensibiliser sur des sujets tels que la transparence, l'éthique et la responsabilité.

Au cours de l'année 2023, les documents clés des enquêtes sont devenus plus facilement accessibles grâce à l'ajout d'une section dynamique sur la page d'accueil du site web qui présente les mises à jour récentes. Plusieurs améliorations ont également été apportées à la navigation sur le site web afin de faciliter la recherche de contenu.

Afin de mieux faire connaître au public l'impact à long terme des travaux du Médiateur, le bureau a publié un article déroulant sur le web expliquant le travail accompli par le Médiateur dans plusieurs domaines, ainsi que l'impact qu'il a eu sur l'administration de l'UE. Cet article en ligne a été soutenu par une campagne sur les médias sociaux.

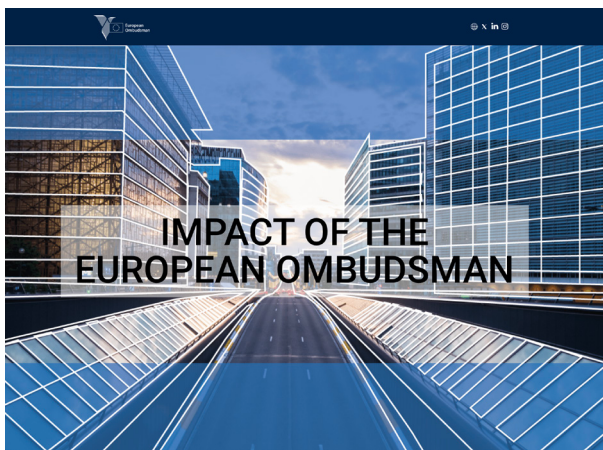


Image de couverture de l'article déroulant sur le web



Conférence de presse annuelle à Bruxelles

En outre, le bureau a produit une série de vidéos présentant ses travaux et expliquant les principaux domaines d'enquête pour les publier sur le site web – y compris sur la page d'accueil – et les promouvoir sur les médias sociaux.

La Médiatrice a présenté les travaux du bureau lors de sa conférence de presse annuelle qui s'est tenue en avril. Lors de cette conférence, la Médiatrice a également présenté un aperçu des réponses à sa consultation publique sur la transparence et la participation au processus décisionnel de l'UE en matière d'environnement.

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'un article déroulant sur le web présentant les projets primés et les temps forts de l'événement.



Rencontre des jeunes européens 2023 à Strasbourg : la Médiatrice et les membres de son personnel lors de la séance de questions-réponses

La Médiatrice a participé à la Rencontre des jeunes européens (EYE2023) qui s'est tenu à Strasbourg au mois de juin. À l'occasion d'un échange avec les participants, elle a pu répondre à des questions sur le travail du bureau ainsi que sur le rôle important que joue la bonne administration dans la préservation de la démocratie européenne.

Après que des allégations ont été formulées à la fin de l'année 2022 selon lesquelles les gouvernements de pays tiers avaient cherché à acheter une influence au sein du Parlement européen, la Médiatrice a invité des intervenants de haut niveau des principales autorités de contrôle, ainsi que la Commission européenne et le Parlement européen, à discuter des lacunes dans l'architecture du cadre d'intégrité et du respect de ce dernier. Le débat de groupe, qui s'est déroulé en juin, avait également pour principale thématique la proposition de création d'un nouvel organisme d'éthique et son rôle potentiel dans l'amélioration de l'intégrité de l'administration de l'UE.

S'agissant de la couverture médiatique du travail du Médiateur en 2023, le nombre total d'articles de presse a augmenté de 35 % par rapport à l'année précédente, 56 % de l'ensemble de la couverture médiatique provenant des pays de l'UE.

En 2023, le nombre d'abonnés aux médias sociaux du Médiateur a continué d'augmenter, une croissance particulièrement notable ayant été enregistrée sur LinkedIn et Instagram. L'accroissement de l'activité sur les profils, ainsi que le nombre croissant d'utilisateurs à la recherche de contenus liés à l'UE sur ces deux plateformes, sont des facteurs importants qui ont influencé cette performance positive. Le compte Instagram du Médiateur a enregistré une croissance de 91 % du nombre total d'abonnés (6 578 nouveaux abonnés contre 3 472 en 2022). Sur LinkedIn, le nombre d'abonnés a augmenté de 65 % (+ 5 825 par rapport aux 2 990 nouveaux abonnés en 2022). Sur X, où le Médiateur est le plus suivi sur les réseaux sociaux, le nombre d'abonnés a atteint les 36 188 en décembre 2023, soit une hausse de 5 % (+ 1 757). Le taux d'engagement s'est également fortement amélioré, de même que le nombre de mentions.

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

6.2. Relations avec les institutions de l'UE

6.2.1. Parlement européen



Emily O'Reilly avec Roberta Metsola, présidente du Parlement européen

Le Parlement européen élit le Médiateur européen au début de chaque législature, ce qui rend la relation entre les deux institutions particulièrement importante.

En 2023, la Médiatrice a rencontré la présidente du Parlement européen, Roberta Metsola, afin de lui remettre le rapport annuel du bureau. Elle a également évoqué les réformes en matière d'intégrité et de transparence que la présidente a initiées à la suite d'allégations, fin 2022, selon lesquelles des pays tiers auraient payé pour acquérir de l'influence au sein du Parlement. Ces réunions, ainsi que les réunions régulières que la Médiatrice et son équipe ont tenues avec des députés du Parlement européen de tous horizons politiques, se sont révélées essentielles pour garantir la continuité de la confiance et de la coopération. La Médiatrice et les membres du personnel ont également présenté les travaux du bureau à l'occasion de plusieurs audiences et échanges de vues de commissions, notamment au sein de la Commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures (LIBE), de la Commission sur l'ingérence étrangère et la désinformation (ING2), de la Commission des affaires juridiques (JURI) et de la Sous-commission « Droits de l'homme » (DROI).

En septembre, la Médiatrice a adressé un rapport spécial au Parlement au sujet des retards systémiques de la Commission européenne dans le traitement des demandes d'accès aux documents. Le Parlement a ensuite engagé une procédure au sein de la commission LIBE afin de soutenir le rapport de la Médiatrice. Un vote en séance plénière sur la résolution est prévu pour le début de l'année 2024.

6.2.2. Commission des pétitions

La Commission des pétitions (PETI) est la commission parlementaire chargée des relations avec le Médiateur européen, dans la mesure où ils s'efforcent tous deux de veiller à ce que les préoccupations des citoyens soient prises en considération au niveau de l'Union. En 2023, ils ont continué de collaborer dans des domaines tels que les droits des personnes atteintes d'un handicap ainsi que dans le cadre du Réseau européen des Médiateurs (Réseau), dont la PETI est membre.

La Médiatrice et Dolors Montserrat, la présidente de la Commission des pétitions, se sont rencontrées régulièrement en 2023 et M^{me} Montserrat a également participé à la conférence annuelle du Réseau européen des Médiateurs lors d'une session consacrée aux élections européennes et à l'élection du Médiateur européen.

6.2.3. Commission européenne



La Médiatrice européenne et les dirigeants de l'Institut international de l'Ombudsman, Reinier van Zutphen (médiateur néerlandais), Andreas Pottakis (médiateur grec) et Peter Svetina (médiateur slovène), rencontrent le vice-président de la Commission, Margaritis Schinas, en novembre à Bruxelles.

La Commission étant la plus grande institution de l'Union, dont les activités ont une incidence majeure sur la vie de millions de personnes, il n'est pas surprenant qu'un pourcentage considérable des plaintes déposées auprès du Médiateur concernent cette institution. Les relations de travail avec la Commission sont restées très constructives en 2023, le Médiateur ayant organisé des réunions avec plusieurs commissaires. Au niveau du personnel, des contacts étroits ont été maintenus entre le bureau du Médiateur et la Commission afin de s'assurer que les préoccupations des plaignants puissent être traitées aussi efficacement que possible.

6.2.4. 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 permet d'obtenir un impact positif et durable sur l'administration de l'UE. En février, la Médiatrice a organisé une réunion avec le président de la Cour des comptes européenne (CCE), la cheffe du Parquet européen et le directeur général de l'Office européen de lutte antifraude (OLAF) pour préparer la conférence « Construire un cadre plus solide pour l'intégrité de l'UE » qu'elle organisait. Au cours de l'année, la Médiatrice a également rencontré la présidente de la Banque centrale européenne (BCE) et le directeur exécutif de l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex).

 **European Ombudsman**

Ombudsman and heads of @EUauditors, @EUAntiFraud, @EUProsecutor met to discuss the EU's oversight framework.

They reaffirmed the commitment to fulfilling their respective duties in promoting the integrity and accountability of the EU institutions.



La Médiatrice européenne et les dirigeants de la Cour des comptes européenne, de l'Office européen de lutte antifraude (OLAF) et du Parquet européen se sont réunis pour discuter du cadre de surveillance de l'UE.

Ils ont réaffirmé leur engagement à s'acquitter de leurs obligations respectives en promouvant l'intégrité et la responsabilité des institutions de l'UE.

6.2.5. Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées

L'Union européenne est signataire de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH), un instrument international contraignant en matière de droits de l'homme visant à « promouvoir, protéger et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales par les personnes handicapées et favoriser le respect de leur dignité intrinsèque ».

Le respect de la CNUDPH au sein de l'UE est contrôlé par le [cadre de l'UE concernant la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées](#), qui était présidé en 2023 par le bureau du Médiateur européen. En tant que membre de ce cadre, la Médiatrice suit de près la mise en œuvre de la CNUDPH par l'administration de l'UE.

En 2023, la Médiatrice a traité un certain nombre d'enquêtes portant sur les droits des personnes handicapées. En février, elle a clôturé son enquête sur la manière dont la Commission européenne applique la règle du statut des fonctionnaires de l'UE relative à l'octroi d'une double allocation pour enfant à charge dans le cadre de l'aide à la prise en charge d'enfants atteints d'un handicap. L'[enquête](#) a montré que le fait d'utiliser des coefficients en fonction du degré de handicap – ce qui exclut automatiquement certains cas – est en contradiction avec les obligations de l'administration de l'Union au titre de la CNUDPH. La Médiatrice a demandé à la Commission de revoir son approche. Depuis lors, la Commission a lancé un processus pour que l'ensemble de l'administration de l'UE revise les règles applicables afin de garantir que toutes les demandes de ce type d'allocation fassent l'objet d'une évaluation individuelle approfondie.

Le bureau du Médiateur a présenté ses travaux sur les droits des personnes handicapées à l'occasion de plusieurs événements organisés tout au long de l'année, notamment lors du [cinquième Parlement européen des personnes handicapées](#).

6.3. Réseau européen des Médiateurs



L'un des panels lors de la conférence du Réseau européen des Médiateurs

Le Réseau européen des Médiateurs est un réseau informel coordonné par le Médiateur européen, qui se compose de plus de 95 bureaux répartis dans toute l'Europe, ainsi que de la commission des pétitions du Parlement européen.

La conférence annuelle 2023 du Réseau européen des Médiateurs, qui s'est tenue au Parlement européen à Bruxelles, avait pour thème la protection des droits de l'homme. La première session s'est concentrée sur la migration, les participants réfléchissant à la manière dont les migrants arrivent en Europe et aux raisons qui les poussent à le faire, ainsi qu'au rôle crucial que jouent les médiateurs en dénonçant les préjudices subis, en protégeant les droits des personnes et en obligeant les administrations à rendre des comptes. La deuxième session a été consacrée à l'utilisation de l'IA dans les administrations publiques suivies de débats sur les avantages et les inconvénients potentiels de cette technologie.

Grâce à la procédure de requête, les membres du Réseau européen des Médiateurs sont en mesure de poser des questions qui surviennent au cours de leurs enquêtes en matière de droit de l'Union européenne, le Médiateur européen obtenant pour eux des réponses d'experts auprès des institutions de l'UE. Les questions posées en 2023 concernaient notamment la carte européenne d'assurance maladie, les restrictions à la libre circulation des personnes entre les États membres de l'UE et les règles de l'UE en matière d'assurance.

Comme les pays candidats à l'UE peuvent devenir membres du Réseau, l'institution du médiateur pour les droits de l'homme de Bosnie-Herzégovine a également rejoint le Réseau européen des Médiateurs en 2023.

Poursuivant ses visites régulières auprès des bureaux des médiateurs nationaux, la Médiatrice européenne s'est rendue à Varsovie en septembre, où elle a rencontré la vice-commissaire polonaise aux droits de l'homme. Pendant son séjour dans la capitale polonaise, elle a visité le siège de l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex). La Médiatrice a également prononcé un [discours](#) à l'Université de Varsovie sur « le Médiateur européen à l'ère géopolitique : protection des droits de l'homme et responsabilité ».



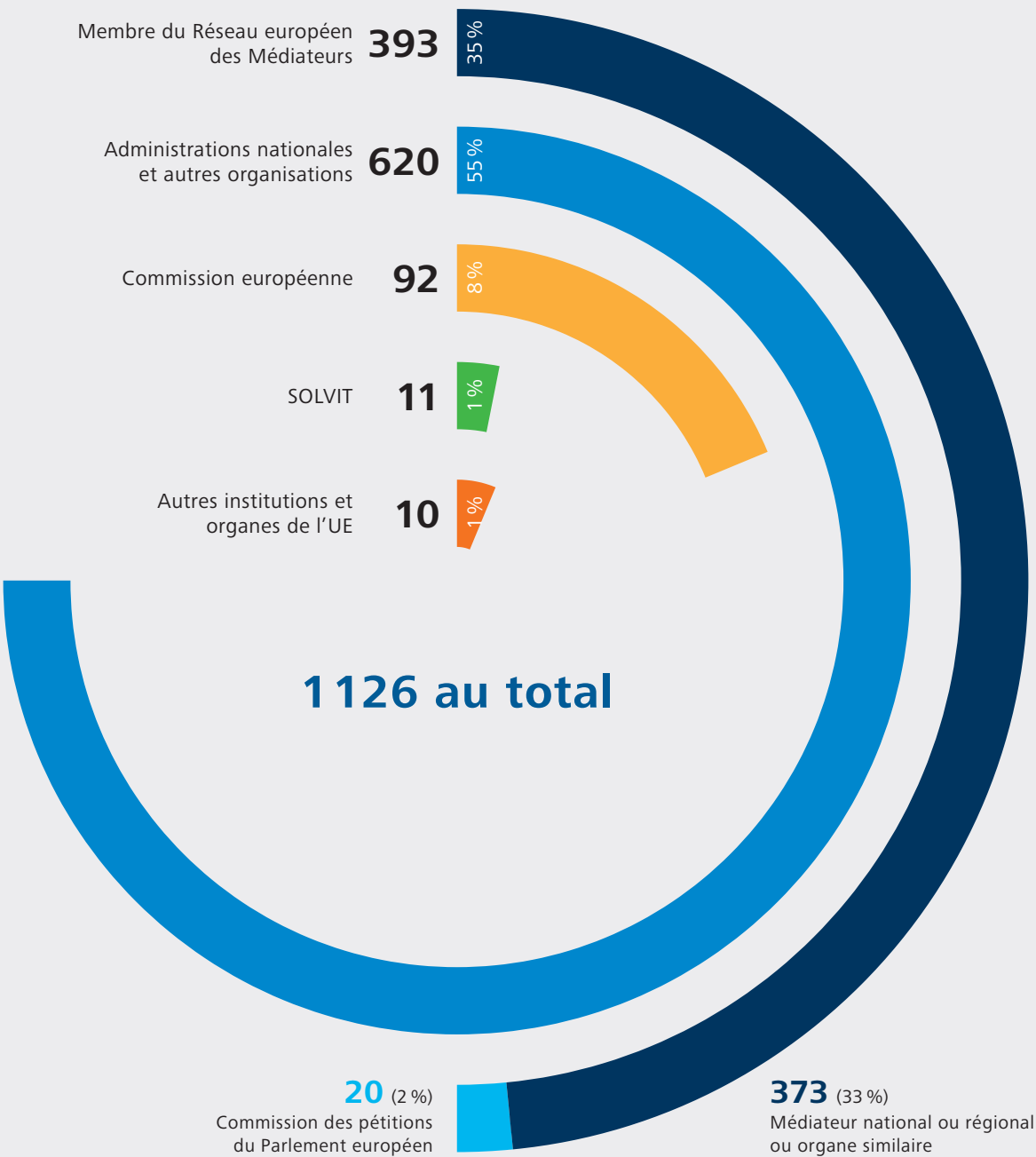
European Ombudsman

Thank you to everyone who joined us for the [#ENOnetwork](#) 2023 conference! It was a great opportunity for ombudsmen across Europe to share their perspectives on some of the important issues we face today, such as [#migration](#) and [#fundamentalrights](#), [#AI](#), and [#ethics](#).



Merci à tous ceux qui nous ont rejoints pour la conférence du Réseau européen des Médiateurs 2023! Ce fut une excellente occasion pour les médiateurs de toute l'Europe de partager leurs points de vue sur certaines des questions importantes auxquelles nous sommes confrontés aujourd'hui, telles que la migration et les droits fondamentaux, l'intelligence artificielle et l'éthique.

Conseil adressé aux plaignants par le Médiateur européen de se tourner vers d’autres institutions et organes en 2023 et plaintes transmises



RESSOURCES

7.1. 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 2023, les crédits budgétaires ont représenté 13 212 447 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. À l'instar d'autres institutions, le Médiateur est également soumis au contrôle de la Cour des comptes européenne, qui n'a relevé aucun problème spécifique dans le cadre de ses travaux d'audit externe.

7.2. Utilisation des ressources

Le Médiateur européen adopte chaque année un [plan annuel de gestion](#), qui définit les mesures spécifiques qu'entend prendre son bureau pour atteindre les objectifs et priorités de sa stratégie quinquennale « [Cap sur 2024](#) ». Le plan annuel de gestion pour 2023 est le troisième à se fonder sur cette 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. La politique de travail hybride du bureau, qui est axée sur les résultats et fondée sur la confiance, soutient l'ambition du Médiateur de promouvoir un environnement de travail moderne, numérique et flexible.

En 2023, le tableau des effectifs du Médiateur comptait 75 postes, auxquels s'ajoutait une moyenne de neuf agents contractuels travaillant avec le bureau. Dix-huit stagiaires ont également acquis une expérience professionnelle au sein du bureau du Médiateur au cours de l'année.

La Médiatrice a réalisé une enquête auprès du personnel en 2023, laquelle a révélé des niveaux de satisfaction et d'implication des employés globalement élevés.

Des informations détaillées sur l'organigramme du bureau du Médiateur et les missions de chaque unité sont disponibles sur le [site web du Médiateur](#).

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

En ligne

[ombudsman.europa.eu](https://www.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)

Adresses visiteurs

Strasbourg

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

Bruxelles

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

Le présent *Rapport annuel* est publié sur l'internet
à l'adresse :

www.ombudsman.europa.eu

© Union européenne, 2024

Toutes les photographies et images : © Union européenne.

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

Composition en FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-362-4	ISSN 1680-3841	doi:10.2869/597627	QK-AA-24-001-FR-C
HTML	ISBN 978-92-9483-387-7	ISSN 1680-3957	doi:10.2869/686623	QK-AA-24-001-FR-Q
PDF	ISBN 978-92-9483-363-1	ISSN 1680-3957	doi:10.2869/810751	QK-AA-24-001-FR-N

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

