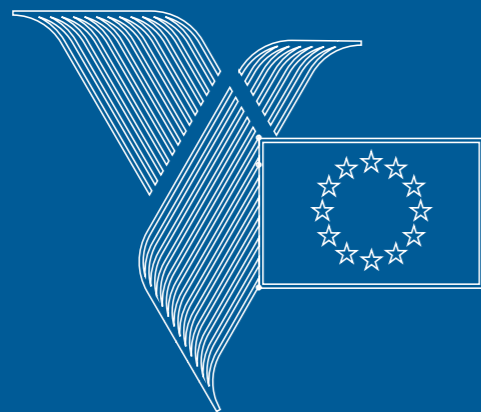




Médiateur  
européen

# INSTAURER LA CONFIANCE, ENCOURAGER LE CHANGEMENT

Stratégie du Médiateur européen  
pour le mandat 2025-2029



Médiateur  
européen

## Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>2</b>	<b>Objectifs</b>	<b>8</b>
		1. Donner aux citoyens les moyens d'agir	9
		2. Induire un changement positif	10
		3. Renforcer les partenariats	11
		4. Favoriser la qualité et l'efficacité opérationnelles	12
<b>Mission</b>	<b>4</b>	<b>Mise en œuvre</b>	<b>13</b>
<b>Vision</b>	<b>4</b>		
<b>Principes et valeurs</b>	<b>4</b>		
Nos <b>PRINCIPES</b> directeurs	6		
Nos <b>VALEURS</b> fondamentales	7		

# Introduction

Le Médiateur européen traite des plaintes et enquête sur des cas présumés de mauvaise administration dans le cadre des activités des institutions, organes et agences de l'Union européenne, à l'exception de la Cour de justice de l'Union européenne dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles.

Ce rôle essentiel permet aux particuliers et aux organisations de disposer d'un moyen de recours lorsqu'ils estiment que leurs plaintes demeurent non résolues par les institutions concernées. Le Médiateur est également habilité à mener des enquêtes de sa propre initiative et à nouer le dialogue avec les institutions, organes et agences de l'Union européenne et d'autres parties prenantes afin d'identifier proactivement les axes d'amélioration et résoudre les problèmes systémiques. Le Médiateur contribue donc à mettre en œuvre une bonne administration et, dès lors, à renforcer les normes et valeurs démocratiques sur lesquelles repose l'UE.

Depuis la création du bureau en 1995, le Médiateur a traité plus de **68 000 plaintes** et ouvert près de **10 000 enquêtes**.

Pour ma part, mon ambition est de défendre les droits des individus et des organisations en m'appuyant sur l'expérience et les réalisations de mes prédécesseurs, tout en tenant compte des défis géopolitiques majeurs auxquels est actuellement confrontée l'UE. J'ai vraiment l'intention de « jeter des ponts » entre les particuliers, les organisations et l'Union européenne, en renforçant la confiance dans la gouvernance démocratique de l'Union et en veillant à ce que les institutions, organes et agences de l'UE appliquent les normes les plus strictes en matière de bonne administration.

Il s'agira notamment :

- de placer les droits des citoyens au cœur de nos actions;
- d'agir non seulement de manière réactive, mais aussi de manière proactive et stratégique pour induire un changement positif; et
- de favoriser un dialogue constructif avec les institutions, organes et agences de l'UE, ainsi que de communiquer avec les autres parties prenantes concernées.

Élaborée à la suite de consultations internes approfondies, cette nouvelle stratégie définit la manière dont mon bureau entend atteindre ces objectifs au cours des années à venir, ainsi que les principes et les valeurs qui seront sous-jacents à notre travail.

Teresa Anjinho, Médiatrice européenne



Octobre 2025



## Mission

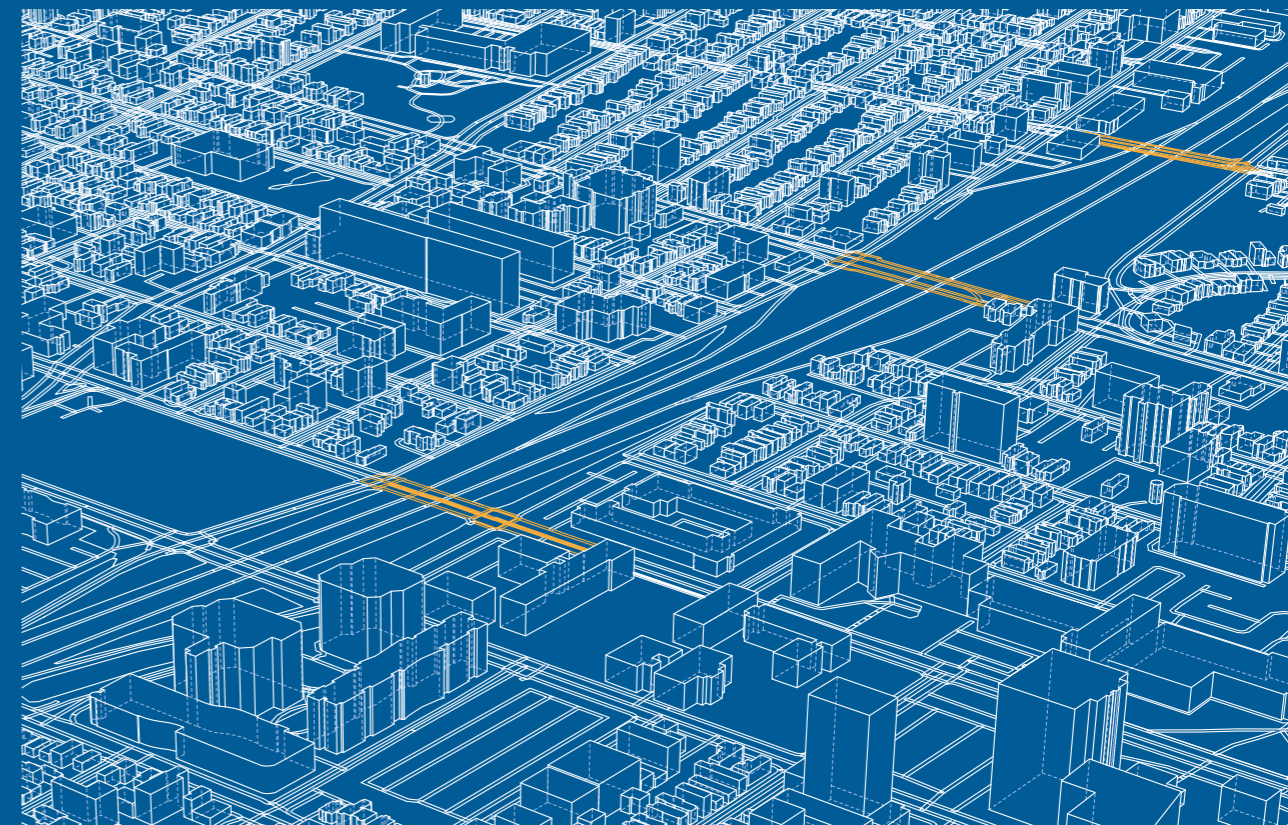
Notre mission est de trouver des solutions aux plaintes que nous traitons et de veiller à ce que l'administration de l'UE applique les normes les plus strictes en matière d'intégrité, de transparence, de responsabilité et de réactivité. À cet effet, nous plaçons les citoyens et leurs droits au cœur de nos actions, nous favorisons un dialogue constructif avec les institutions, organes et agences de l'Union européenne et nous communiquons avec les autres parties prenantes concernées.

## Vision

Être reconnu comme un défenseur indéfectible des droits et principes qui sous-tendent le fonctionnement démocratique de l'Union, et comme un vecteur de changement positif.

## Principes et valeurs

Nos valeurs et principes directeurs servent de fondement à nos modes de travail et d'interaction avec les parties prenantes.





## Nos PRINCIPES directeurs

Les principes suivants façonnent nos décisions et interactions à tous les niveaux :

### INTÉGRITÉ

nous agissons de manière éthique et appliquons les normes de déontologie professionnelle les plus strictes.

### ÉQUITÉ

nous nous efforçons de veiller à ce que les particuliers et les organisations soient traités de manière juste, équitable et respectueuse.

### IMPARTIALITÉ

nous traitons toutes les parties de manière égale et objective, sans parti pris ni influence indue.

### INDÉPENDANCE

nous travaillons en toute autonomie, dans un souci de crédibilité et de confiance.

### RESPONSABILITÉ

nous prenons nos responsabilités et assumons nos actions et décisions.

## Nos VALEURS fondamentales

Les valeurs suivantes définissent notre manière de travailler et de dialoguer avec les particuliers, les organisations et les institutions :

### RESPECT

nous traitons tout le monde avec dignité, en respectant les différents points de vue et expériences.

### OUVERTURE

nous encourageons la transparence et une communication claire, tant au sein qu'en dehors de notre institution.

### INCLUSION

nous nous efforçons de garantir l'efficacité de nos services et d'être en adéquation avec les besoins de tous les citoyens.

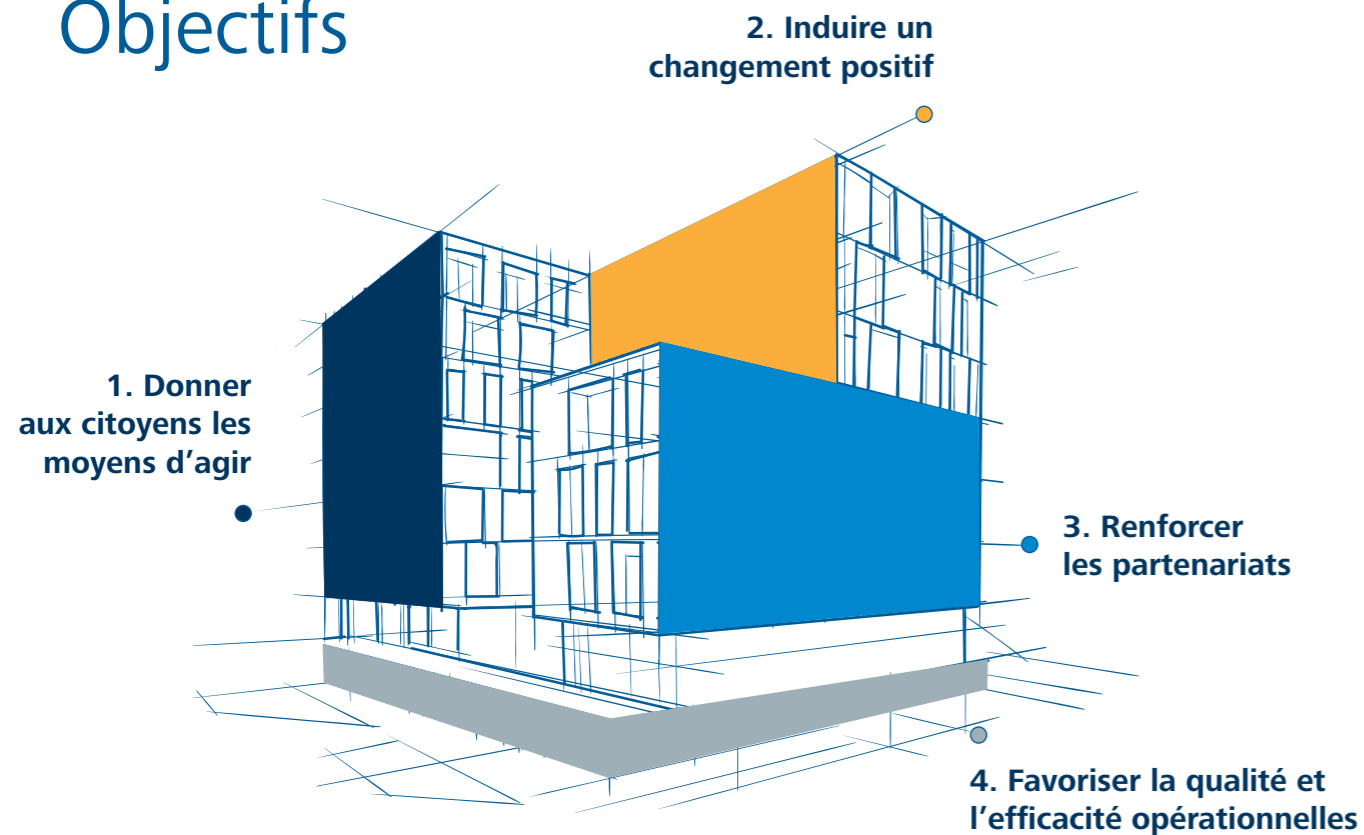
### COLLABORATION

nous encourageons un dialogue constructif et une coopération avec les institutions et les parties prenantes.

### EFFICACITÉ

nous entendons avoir un impact grâce à l'utilisation réactive et efficace de nos ressources.

# Objectifs



## 1. Donner aux citoyens les moyens d'agir

**Objectif :** sensibiliser les citoyens et la société civile au rôle du Médiateur européen, et faire en sorte que leurs voix soient entendues et leurs droits respectés.

- Explorer de nouveaux moyens pour mieux faire connaître le bureau du Médiateur européen, notre rôle et le droit des particuliers et des organisations à s'adresser à nous.
- Adopter une approche ciblée pour communiquer avec les citoyens appartenant aux catégories sous-représentées.
- Veiller à ce que nos plateformes de communication soient conviviales et accessibles au public le plus large possible.
- Communiquer sur notre travail d'une manière qui souligne l'importance de la bonne administration ainsi que l'indépendance du bureau et son rôle de défenseur des droits des citoyens.
- Favoriser un processus décisionnel transparent, inclusif et responsable au sein de l'UE par le biais de consultations publiques pertinentes sur les politiques, afin de soutenir la participation citoyenne.
- Utiliser toute l'étendue des pouvoirs du Médiateur pour traiter les questions portées à notre attention, y compris en ce qui concerne les activités de l'UE dans des pays tiers.

**Objectif :** favoriser le changement institutionnel et renforcer la bonne gouvernance en promouvant l'équité, l'intégrité, la transparence et la confiance.

- Continuer à présenter, en temps utile, des propositions de solutions, des suggestions d'améliorations et des recommandations claires et bien argumentées aux institutions de l'UE, et faire en sorte que nos décisions soient éclairées et pertinentes.
- Procéder à des contrôles et à un suivi afin de nous assurer que nos propositions de solutions, suggestions d'améliorations et recommandations sont bel et bien mises en œuvre.
- Anticiper les effets de l'évolution du contexte européen sur le travail du Médiateur et contribuer activement aux discussions et débats pertinents concernant les valeurs et principes fondamentaux de l'administration de l'Union.
- Concentrer notre travail stratégique sur des domaines d'intérêt public, qui apportent une valeur ajoutée et que le bureau est en mesure de traiter.
- Mettre en avant l'incidence du travail du Médiateur, notamment via la publication de résultats d'enquêtes, de rapports thématiques et de lignes directrices.
- Tirer parti du pouvoir de surveillance du Parlement européen pour soutenir et renforcer les conclusions du Médiateur et attirer l'attention sur des questions essentielles d'intérêt public.

**Objectif :** nouer et entretenir des relations de collaboration avec les parties prenantes susceptibles de soutenir et de renforcer l'efficacité du Médiateur en matière de protection des droits des citoyens et de promotion de la bonne gouvernance.

- Renforcer les relations de travail avec les institutions, organes et agences de l'Union européenne pour garantir que le rôle du Médiateur européen est compris et respecté, pour promouvoir les bonnes pratiques administratives, et pour que les plaintes trouvent une issue rapide et équitable.
- Accroître la collaboration avec le Réseau européen des Médiateurs afin de mieux protéger les droits des citoyens et d'attirer l'attention sur des questions clés liées à la démocratie, à l'état de droit et aux droits fondamentaux au niveau européen et national.
- Favoriser la coopération avec des organisations internationales actives dans la défense des droits de l'homme et de l'état de droit, telles que le Conseil de l'Europe, la Cour européenne des droits de l'homme et les Nations unies.
- Dialoguer avec les organisations de la société civile et les ONG, et recueillir des informations sur les préoccupations des citoyens.
- Collaborer avec des institutions universitaires et des réseaux de recherche pour promouvoir le rôle du Médiateur dans l'amélioration de la gouvernance.

**Objectif :** agir de sorte que le bureau du Médiateur soit flexible, tourné vers l'avenir et axé sur les services, incarne les meilleures pratiques, mise sur l'innovation et reste sensible à l'évolution des tendances et des besoins.

- Évaluer et adapter en permanence nos processus afin de rationaliser nos opérations et garantir la flexibilité et la réactivité nécessaires.
- Améliorer nos outils numériques et déterminer comment l'IA peut contribuer utilement à la simplification et à la rationalisation de nos processus de traitement de plaintes et autres procédures.
- Promouvoir une gestion exemplaire des ressources humaines en recrutant et en fidélisant un personnel hautement qualifié ainsi qu'en entretenant une culture interne de communication, de collaboration, de bien-être et d'apprentissage continu afin de favoriser l'épanouissement personnel et la flexibilité organisationnelle.
- Adopter une approche accessible, inclusive et axée sur les services dans le cadre de nos interactions avec les parties prenantes internes et externes.
- Continuer à garantir le respect des règles et des réglementations applicables ainsi que des principes éthiques et de bonne gouvernance, y compris dans le domaine de la transparence, de la protection des données et de la durabilité.




## Mise en œuvre

Des actions concrètes visant à mettre en œuvre cette stratégie seront incluses dans **le plan de gestion annuel** pour les années couvrant le mandat actuel. Le bureau définira également un ensemble d'indicateurs clés de performance pour mesurer les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs et des priorités de la stratégie.



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

Tél. : +33 (0)3 88 17 23 13  
 [ombudsman.europa.eu](http://ombudsman.europa.eu)