



Nous vous aidons à résoudre vos problèmes avec l'administration européenne

Les entreprises, les ONG, les associations, les universités, les centres de recherche, les municipalités, les groupes d'intérêt et autres organisations peuvent saisir le Médiateur européen dans les cas de mauvaise administration dans l'action des institutions, des organes et des organismes de l'UE.

Que peut faire le Médiateur?

Il est question de mauvaise administration lorsque l'administration est insuffisante ou défaillante. Des cas de mauvaise administration peuvent se présenter, par exemple, dans le cadre de projets ou de programmes financés par l'Union européenne. Les entreprises et autres organisations sont également souvent en contact direct avec les institutions européennes lorsqu'elles participent à des appels d'offres, à des contrats, à des procédures de consultation, à des activités de lobbying, ou lorsqu'elles cherchent à accéder à des documents ou des renseignements importants relatifs à leur champ d'activité. Voici quelques exemples:

- Retards de paiement
- Différends contractuels
- Problèmes concernant des marchés publics

- Manque de transparence/refus de donner accès à des documents
- Retards évitables
- Violation des droits fondamentaux

Pourquoi déposer une plainte?

Le Médiateur essaie de trouver des solutions à l'amiable qui conviennent au plaignant comme à l'institution concernée. Ses services sont gratuits, rapides et souples. Dans de nombreuses situations, le Médiateur est une excellente alternative aux recours devant les tribunaux.

Que ne peut-il pas faire?

Le mandat du Médiateur européen se limite aux plaintes déposées contre des institutions, des organes et des organismes de l'UE. Il ne peut pas enquêter sur des plaintes contre:

- les autorités nationales, régionales ou locales des États membres, même lorsque ces plaintes portent sur des questions liées à l'UE;
- des tribunaux ou des médiateurs nationaux;
- des entreprises ou des particuliers.

Mais si vous saisissez le Médiateur de problèmes touchant ces domaines, il fera de son mieux pour vous conseiller sur la marche à suivre.

Où trouver des informations complémentaires?

Si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires, introduire une plainte ou contacter les services du Médiateur, n'hésitez pas à consulter son site internet (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Vous pouvez déposer votre plainte dans toutes les langues officielles de l'UE.



Fiche d'information à l'intention des entreprises et organisations

Exemples de plaintes traitées par le Médiateur européen

Une ONG reçoit 70 000 EUR de la Commission

Le Médiateur européen a aidé à résoudre un différend entre la Commission européenne et une ONG relatif à un projet lancé dans le cadre du «dialogue européen sur les migrations». Après un audit, la Commission a émis un ordre de recouvrement de plus de 130 000 EUR parce que l'ONG n'avait pas remis à temps les pièces justificatives concernant les dépenses de personnel. La Commission a finalement accepté la proposition de solution à l'amiable du Médiateur et a remboursé 70 000 EUR à l'ONG.

Plaintes au sujet de retards de paiement

Des entreprises, des centres de recherche, des ONG, des universités et d'autres associations impliquées dans des projets et des contrats subventionnés par l'UE ont envoyé de nombreuses plaintes au Médiateur au sujet de retards de paiement de la Commission. Après avoir ouvert une enquête d'initiative en 2010 et lancé une consultation à ce sujet, le Médiateur a conclu que le nombre de retards de paiement et le montant total concerné par ces retards avaient considérablement diminué ces dernières années. Il restera néanmoins vigilant sur cette question.

L'Agence des médicaments fait preuve d'une plus grande transparence

L'Agence européenne des médicaments (EMA) autorise et surveille la mise des médicaments sur le marché européen, afin de protéger la santé des citoyens. Les autorités compétentes des États membres et les entreprises pharmaceutiques lui communiquent des informations au sujet des effets indésirables présumés des médicaments. À plusieurs reprises, le Médiateur a recommandé la publication de rapports sur les effets indésirables, d'études cliniques et de rapports d'essais cliniques. L'EMA a finalement adopté des mesures destinées à améliorer sa transparence, dont certaines qui ont permis d'élargir notablement l'accès à ses documents.

Plainte au sujet d'une procédure antitrust

Le fabricant de puces informatiques Intel a saisi le Médiateur, car la Commission n'aurait pas dressé le procès-verbal d'une réunion importante qui concernait directement l'enquête antitrust ouverte par la Commission à l'encontre du fabricant. Le Médiateur a reproché à la Commission de ne pas avoir rédigé de note appropriée de la réunion et de ne pas avoir inscrit l'ordre du jour de cette réunion dans son dossier d'instruction. La Commission a, dès lors, amélioré ses procédures d'enquête.

L'OLAF donne accès à des documents d'enquête

L'Office européen de lutte antifraude, l'OLAF, a enquêté sur de prétendus faux titres d'importation espagnols pour l'importation de bananes. À la demande de l'OLAF, les autorités douanières belges ont ouvert une enquête impliquant deux entreprises belges. Ces entreprises ont saisi le Médiateur après que l'OLAF leur a refusé d'accéder aux documents relatifs à son enquête sur la falsification présumée des titres d'importation. L'OLAF a finalement accepté la proposition de solution à l'amiable du Médiateur en délivrant les documents demandés.

Résolution du différend entre la Commission et une association culturelle

Le Médiateur a aidé la Commission à régler un différend qui l'opposait à une association culturelle allemande au sujet d'un versement. La Commission avait refusé dans un premier temps de verser la somme de 6 000 EUR qu'elle devait à l'association pour une exposition consacrée à 28 régions européennes, car elle prétendait ne pas avoir été informée de certaines réaffectations au sein du budget. Elle a finalement accepté la proposition de solution à l'amiable du Médiateur en acceptant de verser à l'association le montant dû de 6 000 EUR, ainsi que plus de 1 500 EUR d'intérêts.