

LE MÉDIATEUR  
EUROPÉEN

RAPPORT ANNUEL 2004



LE MÉDIATEUR  
EUROPÉEN

RAPPORT ANNUEL **2004**

© Le Médiateur européen 2005

Tous droits réservés.

Toute reproduction à des fins éducatives et non commerciales autorisée moyennant indication de la source.

Les photographies sur la couverture et les pages intercalaires ont été prises par M<sup>me</sup> Glory Rozakis. Toutes les autres photographies, sauf mention contraire, sont la propriété du Médiateur européen.

Le texte intégral du rapport est disponible à l'adresse Internet suivante:  
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/fr/default.htm>

LE MÉDIATEUR  
EUROPÉEN  
RAPPORT ANNUEL 2004



# MÉDIATEUR EUROPÉEN



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

M. Josep BORRELL FONTELLES  
Président  
Parlement européen  
Rue Wiertz  
B-1047 Bruxelles

Strasbourg, le 8 mars 2005

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 195, paragraphe 1, du traité instituant la Communauté européenne et à l'article 3, paragraphe 8, de la décision du Parlement européen concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur, j'ai l'honneur de vous présenter mon rapport pour l'année 2004.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



INTRODUCTION	17
1 SYNTHÈSE	25
2 PLAINTES ET ENQUÊTES	37
3 LES DÉCISIONS CONSÉCUTIVES AUX ENQUÊTES	55
4 RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE	111
5 RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANES SIMILAIRES	117
6 COMMUNICATIONS	131
7 ANNEXES	167

INTRODUCTION

SYNTHÈSE

PLAINTES  
ET ENQUÊTES

LES DÉCISIONS  
CONSÉCUTIVES  
AUX ENQUÊTES

RELATIONS AVEC  
LES AUTRES INSTITUTIONS  
ET ORGANES  
DE L'UNION EUROPÉENNE

RELATIONS AVEC  
LES MÉDIATEURS  
ET ORGANES SIMILAIRES

COMMUNICATIONS

ANNEXES





	<b>INTRODUCTION</b>	<b>17</b>
<b>1</b>	<b>SYNTHÈSE</b>	<b>25</b>
<b>2</b>	<b>PLAINTES ET ENQUÊTES</b>	<b>37</b>
2.1	<b>LA BASE JURIDIQUE DES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR</b>	<b>37</b>
2.2	<b>LE MANDAT DU MÉDIATEUR EUROPÉEN</b>	<b>38</b>
2.2.1	Plaintes non recevables	38
2.2.2	Institutions et organes communautaires	38
2.2.3	Notion de mauvaise administration	39
2.3	<b>LA RECEVABILITÉ DES PLAINTES ET LA JUSTIFICATION DES ENQUÊTES</b>	<b>40</b>
2.4	<b>ANALYSE DES PLAINTES EXAMINÉES EN 2004</b>	<b>41</b>
2.5	<b>RENVOIS ET CONSEILS</b>	<b>42</b>
2.6	<b>PROCÉDURES À LA DISPOSITION DU MÉDIATEUR</b>	<b>43</b>
2.6.1	Ouvrir une enquête	44
2.6.2	Procédure équitable	44
2.6.3	Inspection des dossiers et audition des témoins	44
2.6.4	Procédure ouverte	45
2.7	<b>RÉSULTATS DES ENQUÊTES</b>	<b>45</b>
2.7.1	Absence de mauvaise administration	45
2.7.2	Affaires réglées par l'institution et solutions à l'amiable	46
2.7.3	Les commentaires critiques, les projets de recommandations et les rapports spéciaux	46
2.8	<b>DÉCISIONS DE CLASSEMENT EN 2004</b>	<b>47</b>
2.8.1	Accès aux documents et protection des données	47
2.8.2	La Commission en tant que «gardienne du traité»	49
2.8.3	Contrats et subventions	50
2.8.4	Recrutement et questions concernant le personnel	51
2.8.5	Les réponses de la Commission aux enquêtes du Médiateur	52



<b>3</b>	<b>LES DÉCISIONS CONSÉCUTIVES AUX ENQUÊTES</b>	<b>55</b>
<b>3.1</b>	<b>AFFAIRES DANS LESQUELLES IL N'A PAS ÉTÉ CONSTATÉ DE MAUVAISE ADMINISTRATION</b>	<b>55</b>
<b>3.1.1</b>	<b>Le Parlement européen</b>	<b>55</b>
	RÈGLES RELATIVES AUX STAGES DU PARLEMENT EUROPÉEN.....	55
	RÉGIME DE PENSION RÉSERVÉ AUX DÉPUTÉS DU PARLEMENT EUROPÉEN .....	56
<b>3.1.2</b>	<b>Le Conseil de l'Union européenne</b>	<b>57</b>
	NOMINATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ EUROPÉENNE DE SÉCURITÉ DES ALIMENTS.....	57
	ACCÈS AUX AVIS DU SERVICE JURIDIQUE.....	58
<b>3.1.3</b>	<b>La Commission européenne</b>	<b>59</b>
	EXCLUSION D'UN PROJET CONCERNANT LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION.....	59
	TRANSPOSITION DES DIRECTIVES EN MATIÈRE D'ASSURANCE DANS LA LÉGISLATION GRECQUE.....	60
	LÉGISLATION PORTUGAISE SUR LES SPECTACLES DE TAUROMACHIE.....	61
	ACCÈS À UN PROJET DE DÉCLARATION DU COMITÉ MIXTE DE L'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN .....	62
	ACCÈS À DES DOCUMENTS LIÉS À DES NÉGOCIATIONS DANS LE CADRE DE L'ORGANISATION MONDIALE DU COMMERCE.....	63
	ACCÈS À UN RAPPORT DE L'OFFICE ALIMENTAIRE ET VÉTÉRINAIRE SUR LA ROUMANIE.....	64
	ACCÈS À UN RAPPORT DE MISSION DU FONDS SOCIAL EUROPÉEN .....	65
	PROGRAMME LEONARDO DA VINCI.....	66
	PROCÉDURE DE SÉLECTION POUR UN PROJET D'EUROPEAID.....	66
	TRAITEMENT PRÉTENDUMENT INAPPROPRIÉ DE PLAINTES POUR INFRACTION AU DROIT COMMUNAUTAIRE .....	67
	ACCÈS À UNE ÉVALUATION DE LA SITUATION BUDGÉTAIRE DE L'ALLEMAGNE.....	68
<b>3.1.4</b>	<b>L'Office européen de sélection du personnel</b>	<b>69</b>
	ALLÉGIATION D'ABSENCE D'EXPLICATION MOTIVÉE LORS D'UNE PROCÉDURE DE SÉLECTION .....	69
<b>3.2</b>	<b>AFFAIRES RÉGLÉES PAR L'INSTITUTION</b>	<b>69</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Le Parlement européen</b>	<b>69</b>
	DÉCISION D'UN JURY CONCERNANT UNE CANDIDATURE.....	69
<b>3.2.2</b>	<b>La Commission européenne</b>	<b>70</b>
	NON-PAIEMENT DE SERVICES.....	70
	NON-VERSEMENT D'UNE SUBVENTION .....	71
	ACCÈS À DES DOCUMENTS CONCERNANT UN PROJET FERROVIAIRE.....	71
	RETARD DANS LE PAIEMENT DE SERVICES.....	72
<b>3.2.3</b>	<b>L'Office européen de lutte antifraude</b>	<b>72</b>
	ACCÈS À DES DOCUMENTS CONCERNANT UNE AFFAIRE DE SÉCURITÉ NUCLÉAIRE .....	72
<b>3.3</b>	<b>SOLUTIONS À L'AMIABLE OBTENUES PAR LE MÉDIATEUR</b>	<b>73</b>
	ACCÈS À DES DOCUMENTS CONCERNANT DES NÉGOCIATIONS COMMERCIALES.....	73
	ACCÈS AUX RÉSULTATS D'UN EXAMEN DE CONDUITE .....	74
<b>3.4</b>	<b>DÉCISIONS DE CLASSEMENT ASSORTIES D'UN COMMENTAIRE CRITIQUE DU MÉDIATEUR</b>	<b>75</b>
<b>3.4.1</b>	<b>Le Parlement européen</b>	<b>75</b>
	APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION RELATIVE AU TABAGISME.....	75
<b>3.4.2</b>	<b>Le Conseil de l'Union européenne</b>	<b>76</b>
	ACCÈS À DES DOSSIERS PERSONNELS DANS UNE AFFAIRE DE PENSION ANTICIPÉE.....	76



<b>3.4.3 La Commission européenne</b>	<b>77</b>
CLASSEMENT MOINS FAVORABLE À LA SUITE D'UN RETARD DANS LA PROCÉDURE DE RECRUTEMENT .....	77
ABSENCE DE JUSTIFICATION D'UNE SUSPENSION DE VERSEMENTS .....	78
REFUS DE PAYER DES DÉPENSES DE SECRÉTARIAT .....	79
NON-ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTE RELEVANT DE L'ARTICLE 226 .....	80
TRAITEMENT DE DEUX PLAINTES CONCERNANT DES AIDES D'ÉTAT .....	81
NON-DÉCLARATION D'UN POSTE DE TRAVAIL À TEMPS PLEIN DE PROFESSEURS DE LANGUE .....	82
INÉGALITÉ DE TRAITEMENT VIS-À-VIS D'UNE ORGANISATION DE DÉFENSE DE L'ENVIRONNEMENT .....	83
ACCÈS À LA PROFESSION D'AVOCAT EN ITALIE .....	84
INFORMATIONS INSUFFISANTES CONCERNANT LE FINANCEMENT ÉVENTUEL D'UN CENTRE ÉQUESTRE .....	85
CALENDRIER POUR LA RÉDACTION DES RAPPORTS DE NOTATION DU PERSONNEL .....	86
VIOLATION DU PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION DANS LE RECRUTEMENT .....	87
NON-RENOUVELLEMENT D'UN CONTRAT D'EXPERT .....	88
ABSENCE DE JUSTIFICATION LORS DU REFUS D'ACCÈS À UN DOSSIER D'UNE ONG .....	89
ABSENCE DE RÉPONSE À UNE LETTRE D'UN DEMANDEUR DÉBOÛTÉ DANS LE CADRE D'UNE SUBVENTION .....	90
RETARD DANS LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE POUR INFRACTION .....	91
<b>3.4.4 Le Parlement européen et la Commission européenne</b>	<b>92</b>
RÉSILIATION INJUSTIFIÉE DE CONTRATS DE TRADUCTION .....	92
<b>3.4.5 L'Office européen de sélection du personnel</b>	<b>92</b>
INJUSTICE ET DÉFAUT DE TRANSPARENCE PRÉSUMÉS LORS D'UNE PROCÉDURE DE SÉLECTION .....	92
JUSTIFICATION INAPPROPRIÉE DU RÉGIME LINGUISTIQUE LORS D'UN CONCOURS GÉNÉRAL .....	93
<b>3.4.6 Europol</b>	<b>95</b>
NON-RESPECT DU STATUT DU PERSONNEL LORS DU RECRUTEMENT D'UN ASSISTANT D'ADMINISTRATION .....	95
<b>3.5 PROJETS DE RECOMMANDATIONS ACCEPTÉS PAR L'INSTITUTION</b>	<b>96</b>
<b>3.5.1 La Commission européenne</b>	<b>96</b>
UN CALENDRIER TROP SERRÉ ENTRAÎNE DES ERREURS DANS UNE PROPOSITION DE RECHERCHE .....	96
RETARD INJUSTIFIÉ DANS LE TRAITEMENT D'UNE AFFAIRE D'INFRACTION .....	97
<b>3.5.2 La Commission européenne et l'Office européen de lutte antifraude</b>	<b>98</b>
ALLÉGATIONS DE FRAUDE DANS L'AFFAIRE «BLUE DRAGON» .....	98
<b>3.6 AFFAIRES CLASSÉES POUR D'AUTRES MOTIFS</b>	<b>100</b>
<b>3.6.1 Le Conseil de l'Union européenne</b>	<b>100</b>
REFUS CONCERNANT LE DROIT D'UN ENFANT À UNE COUVERTURE DE L'ASSURANCE MALADIE .....	100
<b>3.6.2 La Commission européenne</b>	<b>101</b>
REFUS DE PAYER DES FACTURES SOUMISES AU TITRE D'UN CONTRAT DE SERVICE TACIS .....	101
CLASSEMENT D'UNE SUBVENTION POUR UN ÂNE NAIN .....	102
<b>3.6.3 L'Office européen de sélection du personnel</b>	<b>103</b>
NON-RÉPONSE PRÉSUMÉE DE LA PART DE L'AUTORITÉ INVESTIE DU POUVOIR DE NOMINATION .....	103
<b>3.6.4 Le Comité des régions</b>	<b>104</b>
PRIX DES REPAS APPLIQUÉS AUX STAGIAIRES .....	104
<b>3.6.5 L'Institut universitaire européen</b>	<b>105</b>
LIMITE D'ÂGE DANS LE RECRUTEMENT .....	105



<b>3.7</b>	<b>AFFAIRES CLASSÉES APRÈS UN RAPPORT SPÉCIAL</b>	<b>106</b>
	CLASSEMENT DES POSTES D'ATTACHÉS DE PRESSE DANS LES DÉLÉGATIONS DE LA COMMISSION DANS LES PAYS TIERS .....	106
<b>3.8</b>	<b>ENQUÊTES D'INITIATIVE DU MÉDIATEUR</b>	<b>107</b>
	ABSENCE D'UNE PROCÉDURE DE PLAINTÉ POUR LES EXPERTS NATIONAUX DÉTACHÉS .....	107
	QUALITÉ DE L'ADMINISTRATION AU SEIN DES ÉCOLES EUROPÉENNES .....	108
<b>4</b>	<b>RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE</b>	<b>111</b>
<b>4.1</b>	<b>LE PARLEMENT EUROPÉEN</b>	<b>112</b>
<b>4.2</b>	<b>LA COMMISSION EUROPÉENNE</b>	<b>113</b>
<b>4.3</b>	<b>AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES</b>	<b>114</b>
<b>5</b>	<b>RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANES SIMILAIRES</b>	<b>117</b>
<b>5.1</b>	<b>LE RÉSEAU EUROPÉEN DES MÉDIATEURS</b>	<b>117</b>
<b>5.2</b>	<b>AUTRES SÉMINAIRES ET CONFÉRENCES DU MÉDIATEUR</b>	<b>120</b>
<b>5.3</b>	<b>AUTRES ÉVÉNEMENTS IMPLIQUANT LES MÉDIATEURS ET LEUR PERSONNEL</b>	<b>125</b>
<b>6</b>	<b>COMMUNICATIONS</b>	<b>131</b>
<b>6.1</b>	<b>LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE</b>	<b>131</b>
<b>6.2</b>	<b>VISITES D'INFORMATION</b>	<b>134</b>
<b>6.3</b>	<b>AUTRES CONFÉRENCES ET RÉUNIONS</b>	<b>147</b>
<b>6.4</b>	<b>RELATIONS AVEC LES MÉDIAS</b>	<b>155</b>
<b>6.5</b>	<b>PUBLICATIONS</b>	<b>162</b>
<b>6.6</b>	<b>COMMUNICATIONS EN LIGNE</b>	<b>163</b>
<b>7</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>167</b>
<b>A</b>	<b>STATISTIQUES</b>	<b>167</b>
<b>B</b>	<b>LE BUDGET DU MÉDIATEUR</b>	<b>176</b>
<b>C</b>	<b>PERSONNEL</b>	<b>178</b>
<b>D</b>	<b>INDEX DES DÉCISIONS</b>	<b>184</b>

## INTRODUCTION

---

### 1 SYNTHÈSE

---

### 2 PLAINTES ET ENQUÊTES

---

### 3 LES DÉCISIONS CONSÉCUTIVES AUX ENQUÊTES

---

### 4 RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

---

### 5 RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANES SIMILAIRES

---

### 6 COMMUNICATIONS

---

### 7 ANNEXES

---





## INTRODUCTION

L'année 2004 est à marquer d'une pierre blanche pour ce qui est des droits des citoyens européens. En effet, pour les 75 millions d'habitants des pays ayant rejoint l'Union européenne le 1<sup>er</sup> mai, ces droits sont devenus réalité. Une des premières occasions d'exercer ces droits s'est présentée à eux au début du mois de juin avec les élections du Parlement européen. De plus, le traité instituant une Constitution pour l'Europe, qui inclut la Charte des droits fondamentaux, a été adopté à la mi-juin. Le processus de ratification de la Constitution dans les 25 États membres entraînera à n'en pas douter des discussions et des débats animés sur la signification de la citoyenneté européenne.

Pour le Médiateur européen, l'année 2004 a marqué la fin du second mandat de l'institution. L'équipe constituée de deux personnes à Strasbourg en 1995 s'est muée en une institution respectée par les institutions et organes communautaires et bénéficie de la confiance des citoyens qui sont de plus en plus nombreux à s'adresser à elle. L'année dernière a vu une augmentation sans précédent de plus de 50 % du nombre de plaintes déposées - un signe manifeste de la sensibilisation croissante des citoyens concernant leur droit de déposer une plainte auprès du Médiateur pour des cas de mauvaise administration.

À titre personnel, 2004 m'a finalement permis de déterminer si j'étais en mesure de tenir les promesses formulées lors de ma nomination au poste de Médiateur européen. Mon mandat coïncidant avec la dernière partie de la législature 1999-2004, je tenais à respecter les priorités que j'avais exposées le 1<sup>er</sup> avril 2003. Il s'agissait de renforcer l'efficacité de l'institution du Médiateur, de promouvoir l'État de droit, la bonne administration et le respect des droits de l'homme, et d'établir le contact avec les citoyens dans toute l'Europe. L'élargissement de l'Union européenne a été au cœur de ces trois priorités. La philosophie qui m'a guidé en la matière a été à la fois «réactive», consistant à répondre aux plaignants, et «proactive», en prenant une série d'initiatives destinées à optimiser les services offerts aux usagers dans les différentes circonscriptions du Médiateur.

### Tenir mes engagements

Un médiateur doit s'efforcer de garantir que tous les citoyens qui s'adressent à lui reçoivent une aide ou un conseil, dans un délai raisonnable et de manière appropriée. C'est dans cet esprit que nous avons travaillé d'arrache-pied en 2004 afin que cette institution soit à même de servir les citoyens des 25 États membres dans les 21 langues du Traité. Le 1<sup>er</sup> mai, nous étions prêts. Nous avons engagé le personnel administratif et juridique nécessaire et nous nous sommes assurés que notre nouvelle base de données liée aux plaintes était pleinement opérationnelle. Ces mesures nous ont permis de répondre à l'accroissement sans précédent des demandes adressées à nos services.

Les résultats ne se sont pas fait attendre! En 2004, le Médiateur a pu prêter assistance aux plaignants dans près de 70 % des cas, en ouvrant une enquête, en transférant l'affaire à un organe compétent ou en donnant au plaignant des informations sur l'organisme à contacter pour une résolution prompte et efficace du problème. Mais ce n'est pas tout! À la suite des enquêtes menées par le Médiateur, les institutions concernées ont réglé les factures et payé les intérêts dus, elles ont autorisé l'accès aux documents et fourni des explications, elles ont mis un terme aux injustices et présenté leurs excuses pour les erreurs commises. En un mot, les institutions et organes européens ont tenu à montrer qu'ils étaient disposés à travailler avec le Médiateur dans l'intérêt des citoyens. Cette attitude est cruciale pour donner confiance dans les services offerts par le Médiateur.

Les citoyens ne s'adresseront à moi pour régler leurs problèmes que s'ils sont persuadés que leur plainte sera suivie d'effet. En 2004, nous leur avons démontré qu'il en était toujours ainsi.



Ma deuxième priorité consistait à développer des relations avec les médiateurs dans toute l'Europe afin de promouvoir l'État de droit, la bonne administration et le respect des droits de l'homme. C'est dans cet état d'esprit que j'ai multiplié mes visites d'information et, après avoir visité les dix nouveaux pays avant le 1<sup>er</sup> mai, je me suis rendu en Roumanie, aux Pays-Bas, au Portugal et en France avant la fin de l'année. Ces visites ont été riches d'enseignements. Chacune d'entre elles a été l'occasion de réunions avec les citoyens et des plaignants potentiels afin d'expliquer le rôle des médiateurs, d'échanges de vues avec des fonctionnaires afin de souligner l'importance des solutions non judiciaires ainsi que d'entretiens avec mes homologues nationaux afin de déterminer le meilleur moyen de défendre et de promouvoir les droits des citoyens. En vue de promouvoir davantage la notion de médiateur, je me suis rendu en Turquie et en Serbie-et-Monténégro afin d'y conseiller l'établissement d'une institution du médiateur. A l'occasion de mes visites d'information et autres, j'ai donné plus de 30 conférences et exposés et j'ai assisté à plus de 150 réunions avec les médiateurs, des fonctionnaires ainsi que d'autres interlocuteurs.

Ces visites d'information se sont aussi avérées essentielles en ce qui concerne ma troisième priorité. Les réunions et conférences publiques, de même que les entretiens accordés à la presse m'ont offert l'occasion à maintes reprises d'informer les citoyens de leurs droits et de la meilleure manière d'en faire usage. Nous avons poursuivi nos efforts pour faire parvenir l'information aux utilisateurs potentiels des services du Médiateur en nous adressant aux organisations non gouvernementales, aux chambres de commerce, aux facultés de droit et d'administration publique du monde universitaire ainsi qu'à d'autres groupes concernés lors de séminaires, de réunions et de conférences. Nos publications en 25 langues ont été largement diffusées et sont disponibles sous format électronique afin de faire prendre conscience de l'existence du Médiateur partout en Europe.

J'aime à penser que la décision du Parlement européen de me réélire le 11 janvier dernier constitue une forme d'approbation de ces activités. Plus généralement, je considère le soutien sans faille de pratiquement tous les groupes politiques à l'égard de ma candidature comme une preuve tangible de l'estime dans laquelle le Parlement tient désormais cette institution. Un soutien aussi large de tous les partis est fondamental au moment où l'institution entre dans sa deuxième décennie.

### **Un rapport annuel qui fait peau neuve**

Le contrôle exercé par le Parlement sur le travail du Médiateur se fonde dans une large mesure sur le rapport annuel que je lui sou mets chaque année. Le rapport annuel est la publication la plus importante du Médiateur. En donnant un aperçu des plaintes traitées au cours d'une année, le rapport renforce la capacité du Parlement à demander des comptes aux institutions et organes de l'Union. En mettant en lumière les domaines qui posent problème au sein de l'administration, il constitue une précieuse source de référence pour l'autorégulation des institutions et organes communautaires. Mais au-delà de ces aspects, le rapport du Médiateur intéresse de nombreuses personnes et différents groupes à de multiples niveaux - mes homologues nationaux, les hommes politiques, les fonctionnaires, les professions libérales, le monde universitaire, les groupes d'intérêt, les organisations non gouvernementales, les journalistes ainsi que les citoyens à l'échelon européen, national, régional et local.

En vue de répondre au mieux aux diverses attentes des différentes circonscriptions, nous avons repensé le rapport annuel et lancé une série de publications associées. En ce qui concerne le rapport annuel proprement dit, les décisions complètes ont été remplacées par des synthèses qui attirent l'attention sur les points fondamentaux. Une analyse thématique met en avant les résultats les plus importants de droit et de fait pour les quatre principaux domaines de travail. Les chapitres portant sur les communications et les relations avec d'autres organes ont été revus afin de mettre l'accent sur l'intérêt que présentent ces activités et d'illustrer ce point en décrivant les manifestations organisées. Le résultat est, à nos yeux, un document plus convivial présentant une réelle valeur ajoutée. Les personnes familiarisées avec le travail du Médiateur peuvent prendre instantanément connaissance des évolutions les plus importantes, alors que celles pour qui le rapport annuel représente le premier contact avec le Médiateur devraient être en mesure de comprendre rapidement et facilement ce qu'implique ce rôle. Outre notre souhait de rendre le travail du Médiateur plus accessible, nous nous engageons à utiliser au mieux les deniers publics et à respecter l'environnement. En réduisant



dans une large mesure la longueur du rapport, nous espérons avoir agi au mieux des intérêts des citoyens. Une préoccupation constante du Médiateur!

C'est avec cette préoccupation à l'esprit que nous avons lancé la publication *Synthèse et statistiques* en 2004. Cette synthèse propose un aperçu concis des activités du Médiateur lors d'une année donnée. Pour compléter la liste des documents offerts au public, et notamment pour répondre aux attentes des personnes désireuses d'étudier de façon plus approfondie le travail du Médiateur, nous avons lancé cette année une publication sous format électronique plus complète contenant le texte complet, en anglais, français et allemand, des décisions relatives aux affaires reprises au chapitre trois du rapport annuel. Ce document sera publié à part et accessible sous format électronique sur le site du Médiateur au cours du deuxième semestre 2005. Une copie papier ou sur CD-ROM pourra, quant à elle, être obtenue auprès du Médiateur. Les décisions portant classement des affaires continueront d'être publiées sur le site internet du Médiateur en anglais et dans la langue du plaignant si celle-ci est différente. Tous ces documents nous permettront - nous l'espérons - de répondre au mieux aux différents besoins de notre public.

### Les années à venir

Il va sans dire que nous nous trouvons à une étape cruciale du développement d'une Europe des citoyens. La Constitution, qui - je l'espère - sera adoptée par les citoyens et les parlements dans les 25 États membres, représente un énorme pas en avant dans un grand nombre de domaines. En tant qu'observateur lors de la Convention européenne qui a élaboré le projet de Constitution, j'ai bataillé pour garantir que les intérêts des citoyens figurent au cœur du débat. Le droit de déposer une plainte auprès du Médiateur est, en effet, clairement stipulé dans le texte. Au-delà de cet aspect, je suis convaincu que cette Constitution juridiquement contraignante constitue une des avancées les plus importantes pour les citoyens européens.

La réalisation du potentiel inscrit dans la Charte requiert une intervention proactive afin de faire prendre conscience aux citoyens des nouvelles possibilités qui leur sont offertes, d'encourager et d'aider les autorités publiques à tous les niveaux de l'Union pour que les droits et aspirations de la Charte devienne la pierre de touche de leurs actions. Il incombe tout particulièrement au Médiateur de sensibiliser les citoyens à l'égard de la Charte alors que les débats sur la Constitution se multiplient dans toute l'Union européenne. J'ai déjà fait part à mes interlocuteurs au sein des institutions européennes et des États membres de ma volonté et de mon engagement à accomplir cette tâche. Selon moi, il s'agit là sans aucun doute des trois défis que le Médiateur devra relever dans les années à venir.

*Le premier défi est de s'assurer du respect des droits des citoyens issus de la législation européenne à chaque niveau de l'Union.*

Pour ce faire, les citoyens doivent avoir connaissance de leurs droits. En tant que Médiateur européen, je continuerai à m'efforcer d'améliorer la qualité de l'information fournie aux citoyens et aux plaignants potentiels sur leurs droits. L'augmentation soutenue du nombre des plaintes et des demandes d'information reçues par le Médiateur indique que nous sommes sur la bonne voie, mais le chemin est encore long.

À cet égard, il est tout aussi important que les administrations publiques au niveau européen, national, régional et local tiennent pleinement compte des droits des citoyens dans leur travail quotidien. La mise en œuvre du droit communautaire est, après tout, largement de la responsabilité des administrations des États membres. Lorsque ces administrations publiques ne parviennent pas à prendre en compte ces droits, les médiateurs nationaux et régionaux doivent jouer un rôle clé, qui sera plus important encore lorsque la Charte sera juridiquement contraignante. Il est dans mes intentions d'intensifier encore la coopération avec mes homologues dans les États membres en étudiant la possibilité d'enquêtes communes, ainsi qu'en examinant la faisabilité d'une ligne téléphonique unique sur tout le territoire de l'Union européenne pour les personnes souhaitant se mettre en contact avec le réseau des médiateurs. Voilà qui serait particulièrement utile aux citoyens exerçant leur droit à déménager et à résider librement dans un État de l'Union européenne.



Lorsque la Constitution sera ratifiée, j'aimerais également étudier avec le Parlement la façon de garantir que les plaintes de citoyens portant sur des violations de droits inscrits dans la Charte seront examinées le plus promptement et le plus efficacement possible, qu'elles seront éventuellement présentées devant la Cour de justice, dans le cas où il ne serait pas possible de régler autrement une importante question de principe.

*Le deuxième défi consiste à s'assurer que les institutions et organes européens respectent les normes les plus élevées dans toutes leurs activités administratives.*

L'empressement croissant dont font montre les institutions et organes européens pour coopérer avec le Médiateur afin de trouver une solution aux plaintes déposées par les citoyens est encourageant, d'autant plus que la manière dont ils réagissent aux plaintes est un indicateur fondamental de l'importance qu'ils accordent aux citoyens. Plus l'institution souhaite régler les plaintes ou accepter des solutions à l'amiable, mieux cela vaut pour tous. C'est pourquoi j'ai l'intention de réaliser une analyse approfondie de toutes les solutions à l'amiable proposées par le Médiateur depuis que l'institution existe et de dégager les caractéristiques communes qui permettraient d'identifier un plus grand nombre de plaintes pouvant aboutir à un résultat satisfaisant pour l'ensemble des parties en présence.

Ces mesures font partie des efforts que je déploie pour que le Médiateur joue un rôle dans l'amélioration de la qualité des services offerts par l'administration communautaire. Les institutions et organes de l'UE peuvent tirer des plaintes les enseignements qui leur permettront d'améliorer leurs services. En conséquence, toute personne qui, à un moment donné, pourrait être en contact avec ces institutions - et pas uniquement les plaignants - pourra bénéficier du travail du Médiateur. De leur côté, les institutions devraient, à l'avenir, faire l'objet d'un nombre de plaintes plus restreint. Il est également dans mon intention d'ouvrir davantage d'enquêtes d'initiative afin d'identifier les problèmes et d'encourager les meilleures pratiques. Les résultats positifs de mes enquêtes d'initiative sur la bonne administration dans les écoles européennes ainsi que l'établissement d'une procédure de résolution des litiges pour les experts nationaux détachés témoignent de ce qui peut être accompli dans ce domaine. C'est également dans le but de promouvoir les normes les plus élevées en matière d'administration que j'ai formulé une série de remarques supplémentaires à l'intention des institutions et organes communautaires en 2004, alors même qu'aucun cas de mauvaise administration n'avait été décelé mais que j'ai estimé que les institutions pouvaient améliorer leurs pratiques administratives à l'avenir, que ce soit dans le domaine de l'accès aux documents, dans les pratiques de recrutement ou dans leurs procédures d'appel d'offres.

Dans quelques affaires traitées en 2004, la réponse des institutions aux enquêtes du Médiateur aurait pu être plus satisfaisante. J'ai présenté mon premier rapport spécial au Parlement après l'absence d'explications convaincantes de la part de la Commission concernant les différences décelées dans le classement des attachés de presse des délégations dans les pays tiers et son rejet du projet de recommandation visant à revoir les règles applicables en la matière. Ces démarches ont été entamées à la suite d'une plainte alléguant une discrimination sur la base de la nationalité. J'espère que, lorsqu'il examinera le travail accompli par le Médiateur en 2004, le Parlement prendra en considération la coopération extrêmement positive dont ont fait preuve la Commission ainsi que d'autres institutions dans la grande majorité des cas et qu'il les encouragera à l'étendre à l'avenir à toutes les affaires. En ce sens, nous pouvons travailler ensemble afin de promouvoir les normes administratives les plus élevées.

*Le troisième défi consiste à garantir que l'institution du Médiateur serve le citoyen de la façon la plus efficace et efficiente possible.*

Le Médiateur européen est le garant de la bonne administration. À cet égard, il dispose d'un instrument clé: le code européen de bonne conduite administrative. Comme l'a demandé le Parlement européen lors de l'adoption du texte en 2001, le Médiateur utilise le code pour rechercher un éventuel cas de mauvaise administration.

Le code constitue également un précieux guide et une source de références pour les fonctionnaires. Je suis heureux de constater que l'impact du code n'est pas limité aux institutions et organes



de l'Union et qu'un certain nombre d'États membres et de pays candidats l'ont adopté. En vue d'accroître encore la prise de conscience dans ce domaine, j'ai fait en sorte que le code soit traduit dans toutes les langues des États membres et des pays candidats en 2004. Une nouvelle version sera publiée dans le courant de 2005, de sorte que, partout en Europe, les citoyens se familiarisent avec les droits qu'il contient.

Outre l'influence positive du code, je persiste à croire qu'une législation relative à la bonne administration s'appliquant à toutes les institutions et organes européens présente de nombreux avantages. Son adoption soulignerait, tant pour les citoyens que pour les fonctionnaires, l'importance des principes repris dans le code. Elle aiderait à éliminer la confusion qui découle à l'heure actuelle de la coexistence de différents codes de bonne conduite administrative dans la plupart des institutions et organes de l'UE. Enfin, et surtout, elle contribuerait à faire du droit fondamental des citoyens à une bonne administration une réalité, comme le prévoit l'article 41 de la Charte (article II-101 de la Constitution). Par conséquent, je poursuivrai mes efforts afin d'encourager la Commission européenne à proposer, aussi rapidement que possible, une législation visant à promouvoir la bonne administration dans les institutions et organes de l'Union.

### **Conclusion**

Je tiens à résumer mon projet concernant l'institution du Médiateur européen pour les cinq années à venir en ce qui concerne l'institution du Médiateur européen. Mon ambition consiste à ce que chaque citoyen européen puisse avoir les moyens de connaître les droits que lui confère l'Union européenne sache comment faire pour qu'ils soient pleinement respectés. Cet objectif ne pourra être atteint qu'au moyen d'une coopération étroite, tant avec les institutions européennes, notamment le Parlement européen, qu'avec les médiateurs nationaux et régionaux des États membres. Je suis certain de pouvoir compter sur l'enthousiasme et le dévouement du personnel travaillant dans mes services. Conscient des hautes responsabilités que m'a récemment confiées le Parlement en m'accordant son large soutien, je suis impatient de concrétiser cette ambition, au moment où l'institution entame sa seconde décennie d'existence, en continuant à servir les citoyens européens avec zèle, dynamisme, efficacité et, surtout, en toute équité et impartialité.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



## INTRODUCTION

---

### 1 SYNTHÈSE

---

### 2 PLAINTES ET ENQUÊTES

---

### 3 LES DÉCISIONS CONSÉCUTIVES AUX ENQUÊTES

---

### 4 RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

---

### 5 RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANES SIMILAIRES

---

### 6 COMMUNICATIONS

---

### 7 ANNEXES

---





# 1 SYNTHÈSE

Le dixième rapport annuel du Médiateur européen au Parlement européen propose un compte rendu des activités du Médiateur en 2004. Il s'agit du deuxième rapport annuel présenté par M. P. Nikiforos DIAMANDOUROS, qui a pris ses fonctions de Médiateur européen le 1<sup>er</sup> avril 2003.

## STRUCTURE DU RAPPORT

Le rapport se compose de six parties et de quatre annexes. La première partie est une introduction personnelle rédigée par le Médiateur, dans laquelle il passe en revue les principales réalisations et activités de l'année écoulée et explique ses priorités pour l'avenir. Cette synthèse constitue le chapitre premier.

Le chapitre deux décrit les procédures appliquées par le Médiateur pour traiter les plaintes et réaliser ses enquêtes. Il met en lumière les nouveaux développements importants et donne un aperçu des plaintes traitées pendant l'année, dont une analyse thématique des résultats des affaires classées après enquête. Cette analyse couvre les résultats les plus significatifs de droit et de fait contenus dans les décisions du Médiateur en 2004.

Le chapitre trois consiste en une sélection de résumés de ces décisions afin d'illustrer la gamme des sujets et institutions impliqués dans les plaintes et les enquêtes d'initiative. Il reprend des résumés de toutes les décisions mentionnées dans l'analyse thématique du chapitre deux. Les résumés des décisions sur les plaintes sont classés en premier lieu par types de conclusion et ensuite par institution ou organe concerné. Les résumés des décisions consécutives aux enquêtes d'initiative sont repris à la fin du chapitre.

Le chapitre quatre porte sur les relations avec les autres institutions et organes de l'Union européenne. Il présente tout d'abord brièvement l'importance des relations de travail constructives qu'entretient le Médiateur avec les institutions et organes de l'Union, puis énumère les différentes réunions et les manifestations qui ont eu lieu dans ce domaine en 2004.

Le chapitre cinq traite des relations du Médiateur européen avec les médiateurs nationaux, régionaux et locaux en Europe et au-delà. Les activités du réseau européen des médiateurs sont décrites dans le détail. La participation du Médiateur à des séminaires, des conférences et des réunions est également reprise dans ce chapitre.

Le chapitre six fournit un aperçu des activités de communication du Médiateur. Le chapitre est divisé en six points qui couvrent les temps forts de l'année, les visites d'information et les conférences du Médiateur, les réunions auxquelles ont participé le Médiateur et son personnel, les relations avec les médias, les publications ainsi que la communication en ligne.

L'annexe A contient des statistiques sur les travaux du Médiateur européen en 2004. Les annexes B et C fournissent respectivement des informations sur le budget et le personnel du Médiateur. L'annexe D répertorie les décisions reprises au chapitre trois par numéro d'affaire et par types de mauvaise administration invoquée.

## SOMMAIRE

### La mission du Médiateur européen

La fonction de Médiateur européen a été instituée par le traité de Maastricht dans le cadre de la citoyenneté de l'Union européenne. Le Médiateur procède à des enquêtes sur des plaintes relatives à des cas de mauvaise administration dans les activités des institutions et organes communautaires, à l'exception de la Cour de justice et du Tribunal de première instance dans le cadre de leur fonction judiciaire. Avec l'approbation du Parlement européen, le Médiateur a défini les cas de «mauvaise administration» de manière à inclure le respect des droits de l'homme, de l'État de droit et des principes de bonne administration.

Outre le traitement des plaintes introduites par des particuliers, des entreprises et des associations, le Médiateur travaille de manière proactive, en procédant à des enquêtes d'initiative et en informant les citoyens de leurs droits et de la façon de les exercer.

Le droit de déposer une plainte auprès du Médiateur est inclus dans le traité instituant une Constitution pour l'Europe, actuellement en cours de ratification par les États membres de l'UE.

### Plaintes et enquêtes en 2004

Le nombre total de plaintes reçues en 2004 s'élève à 3 726, soit une augmentation de 53 % par rapport à 2003. Sur cette augmentation générale de 53 %, les plaintes des dix nouveaux États membres qui ont rejoint l'Union le 1<sup>er</sup> mai 2004 représentent 51 %. Les 49 % restant constituent une augmentation du nombre de plaintes provenant des quinze États membres et de pays tiers, ce qui reflète la prise de conscience plus forte à l'égard du Médiateur européen au sein de l'UE et au-delà.

Pour la première fois, plus de la moitié des plaintes ont été envoyées au Médiateur par voie électronique, par courriel ou au moyen du formulaire de plainte disponible sur le site du Médiateur. Dans 3 536 cas, les plaintes ont été envoyées directement par des particuliers. 190 plaintes émanaient, quant à elles, d'entreprises et d'associations.

Dans près de 70 % des cas, le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête sur l'affaire, en la transférant à un organe compétent ou en donnant au plaignant des informations sur l'institution à contacter pour une résolution prompte et efficace du problème. Au total, 351 nouvelles enquêtes ont été ouvertes pendant l'année, dont huit enquêtes d'initiative du Médiateur.

La plupart des plaintes ayant entraîné une enquête ont été déposées à l'encontre de la Commission européenne: 375 affaires, ce qui représente 69 % de toutes les enquêtes ouvertes. La Commission étant la principale institution communautaire qui prend des décisions ayant un impact direct sur les citoyens, il est normal qu'elle soit le principal objet des plaintes déposées par les citoyens européens. 58 plaintes ont été déposées contre l'Office de sélection du personnel des Communautés européennes (OESP), 48 contre le Parlement européen et 22 contre le Conseil de l'Union européenne.

Les principaux types d'allégations de mauvaise administration portent sur l'absence de transparence, notamment sur des refus d'information (127 affaires), des discriminations (106 affaires), des délais évitables (67 affaires), des procédures insatisfaisantes (52 affaires), des injustices ou abus de pouvoir (38 affaires), des manquements aux obligations, c'est-à-dire que la Commission n'a pas mené à bien son rôle de «gardienne des Traités» vis-à-vis des États membres (37 affaires), des négligences (33 affaires) et des erreurs de droit (26 affaires).

L'année 2004 a également vu la plus forte augmentation des demandes d'information adressées au Médiateur. Plus de 3 200 demandes individuelles ont été reçues par courriel, contre environ 2 000 en 2003 et en 2002.

### Résultats des enquêtes du Médiateur

En 2004, 251 enquêtes ont été clôturées par le Médiateur, dont 247 étaient des enquêtes ouvertes à la suite de plaintes et 4 des enquêtes d'initiative. Les résultats ont été les suivants:



### *Absence de mauvaise administration*

L'enquête du Médiateur a conclu à l'absence de mauvaise administration dans 113 cas. Cette issue n'est pas toujours négative pour le plaignant, qui bénéficie au moins d'une explication détaillée de la part de l'institution ou de l'organe responsable concernant ses agissements, ou qui se voit présenter des excuses. À titre d'exemple:

- La Commission européenne a agi rapidement et de manière constructive afin de rectifier une erreur qui l'avait amenée à rejeter une pré-proposition d'un consultant allemand parce qu'il n'avait pas respecté le délai requis pour soumettre une offre. La pré-proposition a été sélectionnée et, après intervention du Médiateur, le plaignant s'est vu octroyer le même nombre de jours que d'autres promoteurs pour finaliser sa proposition. (221/2004/GG)
- La Commission a fourni des explications utiles sur le cadre juridique concerné en réponse à une compagnie d'assurance grecque qui alléguait que la Commission n'avait pas garanti la transposition correcte de certaines directives dans la législation grecque. Le président de cette compagnie a écrit au Médiateur pour le remercier de son enquête, qui avait attiré son attention sur les possibilités s'offrant à lui pour prendre d'autres mesures concernant l'affaire en question. (841/2003/(FA)OV)

Même si le Médiateur ne décèle aucun cas de mauvaise administration, il peut y voir l'occasion d'améliorer à l'avenir la qualité des services administratifs de l'institution ou de l'organe. Dans ce cas, le Médiateur formule un commentaire supplémentaire, comme il l'a fait, par exemple dans les affaires suivantes:

- Sur la base des exceptions prévues aux règles relatives à l'accès aux documents, le Médiateur a confirmé que la Commission avait le droit de refuser l'accès à certains documents portant sur les négociations dans le cadre de l'Organisation mondiale du commerce (OMC). Ces documents avaient été demandés par l'organisation environnementale «Les amis de la Terre». Compte tenu cependant des attentes de nombreux citoyens pour une plus grande transparence dans cet important domaine politique, il a encouragé la Commission à envisager d'autres moyens pour rendre ces négociations plus transparentes aux yeux des citoyens, et faciliter ainsi l'accès du public aux échanges entre les parties. (1286/2003/JMA)
- À la suite d'une plainte déposée auprès du Médiateur, le Parlement européen a expliqué à un citoyen espagnol les raisons qui l'ont amené à rejeter sa demande de stage. En vue de promouvoir des normes administratives plus élevées, le Médiateur a fait observer que le Parlement pourrait envisager de fournir des informations plus précises sur les critères d'évaluation des demandes de stage. Il a également suggéré que le Parlement envisage de revoir sa réglementation pour bien faire comprendre que la liste des personnes qui acceptent un poste de stagiaire est un document public. (821/2003/JMA)
- Le fondateur d'une organisation allemande de défense des animaux s'est vu refuser l'accès à certaines parties d'un rapport de mission rédigé par l'Office alimentaire et vétérinaire de la Commission. Bien qu'il soit d'accord avec la décision de la Commission de refuser l'accès au rapport, le Médiateur s'est rendu compte qu'il serait utile de consigner les informations non confidentielles séparément des informations confidentielles, dans les limites de ce qui est possible dans la pratique. Cette mesure permettrait, selon lui, de simplifier l'accès partiel. La Commission a, par la suite, confirmé que ses règles d'accès aux documents avaient entraîné une séparation plus nette entre documents confidentiels et non confidentiels. (1304/2003/PB)

### *Affaires réglées par l'institution et solutions à l'amiable*

Dans la mesure du possible, le Médiateur tente d'aboutir à une issue à somme positive qui satisfasse à la fois le plaignant et l'institution contre laquelle la plainte a été déposée. La coopération des institutions et organes communautaires est essentielle à une telle réussite, qui aide à renforcer les relations entre les institutions et les citoyens et peut éviter de devoir avoir recours à des litiges longs et onéreux.



En 2004, 65 affaires ont été réglées par l'institution ou organe concerné à la suite d'une plainte déposée auprès du Médiateur. Parmi ces dernières, citons les affaires suivantes:

- La Commission a payé les factures remises par une petite société allemande pour un montant total de 17 437 euros. Cette société s'était adressée au Médiateur après avoir envoyé sept lettres de rappel à l'institution. La Commission a expliqué que le retard était dû à des modifications techniques intervenues dans les procédures budgétaires et a redonné toutes les garanties que la création d'une unité financière signifiait que ces problèmes avaient à présent été réexaminés. Le Médiateur ayant souligné que les retards de paiements peuvent avoir de graves répercussions pour les petites et moyennes entreprises, la Commission a également accepté de payer des intérêts. (435/2004/GG)
- Peu après l'ouverture d'une enquête par le Médiateur, le Parlement a accepté la candidature d'un agent de police italien à une procédure de recrutement dans le domaine de la sécurité générale. Le candidat avait contacté à deux reprises le Parlement pour contester sa décision de rejeter sa candidature, en soulignant qu'il remplissait les critères appropriés de par son expérience de pratiquement cinq années de service. Le Parlement n'ayant pas répondu à ses demandes d'explication, il avait déposé une plainte auprès du Médiateur. (1600/2003/ADB)

Lorsque le Médiateur décèle un cas de mauvaise administration, il essaie toujours d'aboutir à une solution à l'amiable dans la mesure du possible. Dans certains cas, il est possible de parvenir à une solution à l'amiable si l'institution ou l'organe concerné offre une compensation au plaignant. Toute offre de ce type se fait *ex gratia*: c'est-à-dire sans admettre de responsabilité juridique et sans établir de précédent.

Au cours de l'année 2004, 12 solutions à l'amiable ont été proposées. Cinq affaires ont été clôturées à la suite d'une solution à l'amiable (y compris deux affaires pour lesquelles la proposition avait été soumise en 2003). À la fin de l'année 2004, 11 propositions étaient toujours ouvertes. Parmi les solutions à l'amiable qui ont abouti en 2004, mentionnons par exemple:

- Une affaire dans laquelle la Commission a donné au plaignant accès aux résultats qu'il avait obtenus lors d'un examen de conduite. Le plaignant avait posé sa candidature pour un poste auxiliaire, comme chauffeur à la Commission et avait demandé en vain que lui soient communiqués ses résultats après avoir été informé qu'il n'avait pas réussi cet examen. Le Médiateur a estimé que la Commission n'avait fourni aucune raison justifiant de ne pas donner au plaignant l'accès à ses résultats. (1320/2003/ELB)
- Une affaire dans laquelle la Commission a fourni au «*Corporate Observatory Europe*», un groupe européen de recherche et de campagne, une liste de documents relatifs aux négociations sur l'investissement dans le cadre de l'Organisation mondiale du commerce (OMC). Le plaignant, dont la demande de documents était plutôt générale, a donc reçu l'information nécessaire pour lui permettre de formuler une demande plus précise. (415/2003/TN)

#### *Commentaires critiques, projets de recommandation et rapports spéciaux*

Lorsqu'une solution à l'amiable ne peut être trouvée, le Médiateur peut prendre une décision de classement assortie d'un commentaire critique ou présenter un projet de recommandation.

Un commentaire critique est habituellement formulé s'il n'est plus possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration, si le cas de mauvaise administration n'a manifestement pas d'implications générales et si aucune mesure de suivi ne semble nécessaire de la part du Médiateur. Un commentaire critique confirme au plaignant que sa plainte est justifiée et signale à l'institution ou l'organe concerné l'erreur commise afin de l'aider à éliminer ce cas de mauvaise administration à l'avenir. En 2004, le Médiateur a formulé 36 commentaires critiques. À titre d'exemple:

- Le Médiateur a formulé un commentaire critique à l'encontre du Parlement européen qui n'a pas pris les mesures appropriées pour encourager le respect de sa réglementation relative au tabagisme dans ses locaux. Ce commentaire critique fait suite à la plainte d'un fonctionnaire



danois travaillant au Parlement. Le Médiateur a souligné qu'à la lumière des effets potentiellement nocifs sur la santé d'une exposition à la fumée de cigarette, le Parlement devrait accorder une attention particulière à cette question, car elle soulève également d'éventuelles questions de responsabilité juridique. (260/2003/OV)

- Le Médiateur a déploré l'attitude de la Commission dans une affaire concernant le recrutement d'un citoyen suédois. La Commission a refusé de réexaminer le classement du plaignant, ce que le Médiateur a estimé injuste. De plus, selon le Médiateur, le fait que la Commission n'ait fait aucun commentaire sur un prétendu malentendu interne concernant la disponibilité d'un poste de travail n'était pas conforme aux obligations qui lui incombent en vertu du droit européen. (1435/2002/GG)
- Le Médiateur a critiqué l'Office européen de sélection du personnel (OESP) pour n'avoir pas motivé sa décision de rédiger la correspondance qu'il adresse aux candidats à un concours général uniquement en anglais, français ou allemand. Le plaignant avait allégué qu'une telle décision violait le principe d'égalité des langues officielles et des langues de travail inscrit dans les règles applicables. La plainte ayant été présentée dans l'intérêt général «actio popularis», le Médiateur a jugé qu'il n'était pas approprié de rechercher une solution à l'amiable. (2216/2003/MHZ)

Il est important que les institutions et organes suivent les commentaires critiques du Médiateur et prennent des mesures afin de régler les problèmes majeurs et d'éviter à l'avenir une mauvaise administration. Au cours de l'année 2004, la Commission a informé le Médiateur du suivi qu'elle a donné à 11 commentaires critiques, notamment:

- Elle a présenté des excuses et a suivi l'affaire en question après le commentaire critique formulé par le Médiateur à son égard pour ne pas avoir motivé de manière convaincante son absence de mesures durant près de deux ans. Cette démarche fait suite à deux plaintes concernant des aides d'État octroyées par le gouvernement portugais, que la Commission n'a pas traitées correctement selon le plaignant. (2185/2002/IP)
- Elle a déploré qu'il n'ait pas été répondu par écrit aux attentes d'un plaignant de manière appropriée et précise. Elle a confirmé que ses principes de bonne administration avaient depuis lors été définis plus clairement. Le Médiateur avait critiqué la Commission pour son refus de rembourser les coûts, estimés à 170 000 euros, liés à des services de secrétariat fournis par un institut néerlandais. (1986/2002/OV)

Dans les affaires concluant à un cas de mauvaise administration particulièrement grave, ou ayant des implications générales ou s'il est impossible pour l'institution concernée de l'éliminer, le Médiateur soumet généralement un projet de recommandation. L'institution ou l'organe concernés doivent répondre au Médiateur en lui envoyant un avis circonstancié dans un délai de trois mois.

En 2004, 17 projets de recommandation ont été émis. En outre, cinq projets de recommandation datant de 2003 ont conduit à des décisions en 2004. Sept affaires ont été clôturées au cours de l'année avec l'acceptation, par l'institution, d'un projet de recommandation. Une affaire a entraîné la rédaction d'un rapport spécial soumis au Parlement européen. Cinq affaires ont été clôturées pour d'autres motifs. L'issue de neuf projets de recommandation n'était toujours pas connue à la fin de l'année 2004. Les projets de recommandation suivants figurent parmi ceux qui ont été acceptés en 2004:

- L'Office européen de lutte antifraude (OLAF) a fourni une explication détaillée à la demande du Médiateur de réexamen de son enquête dans l'affaire connue sous le nom de «Blue Dragon». L'enquête du Médiateur avait révélé une série de points préoccupants concernant la pertinence de l'enquête de l'OLAF sur les allégations des directeurs de la société Blue Dragon. À la lumière des informations fournies par l'OLAF sur une enquête en cours réalisée par la Commission, le Médiateur a jugé qu'il était raisonnable que l'OLAF ne rouvre pas sa propre enquête. (1769/2002/(IJH)ELB)



- La Commission a octroyé 21 000 euros de compensation sur une base purement ex gratia à une petite entreprise britannique après que le Médiateur a estimé que la Commission avait accordé trop peu de temps à l'entreprise pour préparer une proposition dans le cadre d'un contrat de recherche et développement, à la suite de quoi, la proposition avait été jugée inéligible car elle contenait une erreur. La Commission a souligné qu'elle mettait un point d'honneur à ne pas porter préjudice aux petites et moyennes entreprises et a reconnu que des circonstances exceptionnelles avaient rendu difficile l'exécution correcte du contrat par le plaignant. (1878/2002/GG)
- Après intervention du Médiateur, l'OLAF a transmis trois documents à une plaignante et a expliqué que les autres documents demandés n'existaient pas. La plaignante, une fonctionnaire de l'Institut des éléments transuraniens (ITU) à Karlsruhe, avait demandé les documents dans le cadre d'une enquête sur ses allégations de graves irrégularités dans le fonctionnement de l'ITU. (220/2004/GG)

Si une institution ou organe communautaire ne parvient pas à répondre de manière satisfaisante à un projet de recommandation, le Médiateur peut soumettre un rapport spécial au Parlement européen. Il s'agit là de la dernière arme dont dispose le Médiateur et de la dernière mesure importante qu'il prend dans le cadre d'une affaire, puisque l'adoption d'une résolution ainsi que l'exercice des pouvoirs du Parlement sont des questions de jugement politique propres au Parlement. Un rapport spécial a été rédigé en 2004:

- Le Médiateur a soumis un rapport spécial au Parlement à la suite de l'absence d'explication cohérente et convaincante, de la part de la Commission, concernant les différences constatées dans le classement des attachés de presse de ses délégations dans les pays tiers et du rejet d'un projet de recommandation invitant la Commission à revoir ses règles relatives au classement de ces postes. Un ressortissant pakistanais, qui travaillait comme agent chargé de la presse et de l'information pour la délégation de la Commission à Islamabad, a allégué que, par son classement dans un groupe inférieur, il avait subi une discrimination sur la base de sa nationalité. (OI/2/2003/GG)

### Enquêtes d'initiative

Le Médiateur peut faire usage de son pouvoir d'initiative dans deux cas essentiellement. Premièrement, il peut l'utiliser pour enquêter sur un cas éventuel de mauvaise administration lorsqu'une plainte est déposée par une personne non habilitée (c'est-à-dire lorsque le plaignant n'est pas citoyen européen, ne réside pas dans l'Union ou n'est pas une personne légale ayant son siège social dans un État membre). Huit enquêtes d'initiative de ce type ont été ouvertes en 2004, dont six sur la base de plaintes déposées avant le 1<sup>er</sup> mai par des citoyens de pays ayant rejoint l'Union à cette date. Quatre de ces enquêtes ont été clôturées dans le courant de l'année. Le Médiateur peut également utiliser son pouvoir d'initiative pour s'attaquer à ce qui a toutes les apparences d'un problème systémique dans les institutions. Deux enquêtes d'initiatives de ce type ont été clôturées par des résultats positifs dans le courant de l'année, à savoir:

- La Commission a pris des mesures afin d'améliorer l'administration des écoles européennes, en tentant d'identifier les défauts de fonctionnement les plus graves et d'y remédier. Le Médiateur s'est félicité de la réponse de la Commission à son enquête concernant la bonne administration des écoles et, en particulier, de son engagement à coopérer avec les parents. Il a également encouragé la Commission à tenter de garantir que les écoles européennes reconnaissent d'elles-mêmes, comme partie de leur mission principale, la nécessité d'octroyer davantage de responsabilités aux doctes parents et de gagner leur confiance. Le Médiateur a ouvert cette enquête à la suite d'une série de plaintes exprimant un sentiment de frustration et de désresponsabilisation de la part de parents d'élèves des écoles européennes. (OI/5/2003/IJH)
- À la suite d'une enquête d'initiative, la Commission a donné son accord à l'introduction d'une procédure interne de résolution des litiges dont disposent les experts nationaux détachés. Le Médiateur ayant souligné que la Commission n'avait pas fixé de calendrier d'action défini, la Commission a indiqué que la procédure en matière de litiges pourrait être adoptée en mars 2005. Les experts nationaux détachés sont des fonctionnaires nationaux ou internationaux, ou



des employés du secteur privé travaillant temporairement pour les institutions européennes. Le Médiateur avait ouvert l'enquête après avoir été alerté par le fait que ces experts pouvaient ne pas avoir accès à la procédure interne de résolution des litiges. (OI/1/2003/ELB)

### Analyses supplémentaires

Ces analyses, ainsi que d'autres affaires, sont passées en revue à partir des perspectives thématiques suivantes dans la dernière section du chapitre deux du rapport annuel: accès aux documents et protection des données, la Commission en tant que «gardienne des Traités», contrats et subventions, recrutement et questions concernant le personnel. Puisque près de 70 % des enquêtes du Médiateur concernent la Commission, la section se termine par une évaluation des relations entre la Commission et le Médiateur et les plaignants, telles qu'elles sont reflétées dans les décisions arrêtées en 2004 et dans les réponses de la Commission aux commentaires supplémentaires et critiques formulés durant l'année. Le Médiateur attire l'attention du Parlement sur une série d'affaires où la Commission aurait pu apporter une réponse plus positive. Il explique qu'il attend du Parlement qu'il prenne des initiatives en vue d'encourager la Commission à étendre à toutes les affaires à venir la bonne coopération dont elle a fait preuve dans la majorité des affaires traitées en 2004.

Le chapitre trois du rapport contient les résumés de 59 décisions sur un total de 251 décisions de classement prises en 2004. Ces résumés sont le reflet de l'éventail de thèmes et d'institutions couverts par les enquêtes du Médiateur ainsi que des différents types de résultat. Les affaires en question ont été sélectionnées parce qu'elles contenaient de nouveaux points de droit, de nouveaux documents sur la compétence ou les procédures du Médiateur, ou des points de fait d'importance ou d'intérêt général.

Toutes les décisions du Médiateur consécutives à une enquête, à l'exception de quelques affaires confidentielles qui ne peuvent être rendues anonymes de manière satisfaisante, sont publiées sur le site du Médiateur (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) en anglais et dans la langue du plaignant si celle-ci diffère.

### Relations avec les institutions et organes de l'Union européenne

Pour favoriser l'obtention de résultats positifs, il est essentiel que le Médiateur développe des relations de travail constructives avec les institutions et organes de l'Union européenne. Cette coopération prend la forme de réunions régulières et d'événements organisés en commun, au cours desquels le Médiateur et ses interlocuteurs apprennent à mieux connaître leur travail respectif, réfléchissent à la meilleure façon de défendre et de promouvoir les droits des citoyens et identifient les domaines dans lesquels ils pourront travailler ensemble à l'avenir.

Le Médiateur s'est entretenu avec des députés et des fonctionnaires des institutions et organes communautaires à plus de 30 reprises en 2004. À ces occasions, le Médiateur a présenté ses travaux et prodigué des conseils sur la meilleure façon de répondre aux plaintes et sur la manière d'améliorer les procédures. Cette activité, autre exemple de la fonction proactive du Médiateur, est un aspect du double rôle de l'institution, à la fois mécanisme de contrôle extérieur et ressource visant à améliorer la qualité des services fournis par l'administration. Des initiatives ont été étudiées en vue de renforcer la coopération interinstitutionnelle, essentiellement pour s'assurer que toute personne ayant une raison de se plaindre auprès du Médiateur reçoive les informations nécessaires concernant la façon d'exercer ce droit. D'autres réunions ont eu lieu afin de débattre des priorités du Médiateur et des ressources nécessaires à leur concrétisation, le budget de l'institution occupant à cet égard une place prédominante.

Le Médiateur présente chaque année un rapport au Parlement européen et tient les députés régulièrement informés de ses activités en leur faisant parvenir des exemplaires de ses publications tout au long de l'année. Les députés européens ont reçu huit publications en 2004. Il existe une relation de travail fructueuse entre le Médiateur et la commission des pétitions du Parlement, se traduisant notamment par un transfert mutuel des affaires, le cas échéant de manière à offrir le service le plus efficace aux citoyens européens. Le Médiateur renseigne également les plaignants qui demandent une révision de la législation ou des politiques européennes sur la possibilité d'adresser



une pétition au Parlement. Le rapport De Rossa sur le *rapport annuel 2003* du Médiateur proposait, entre autres, que la commission des pétitions devienne membre à part entière du réseau européen des médiateurs. Le Médiateur s'est félicité de cette proposition et a pris des dispositions pour qu'elle soit rapidement mise en œuvre.

### Coopération avec les médiateurs et organes similaires

Travailler en étroite collaboration avec ses homologues nationaux, régionaux et locaux est l'une des priorités du Médiateur européen. Par ce biais, les plaintes des citoyens sont traitées promptement et avec efficacité. Cette collaboration est également vitale pour suivre les évolutions importantes survenues dans le milieu des médiateurs, échanger des informations sur la législation européenne et partager les meilleures pratiques.

#### *Réseau*

Le réseau européen des médiateurs, qui s'est progressivement transformé en un outil de collaboration incontournable, est capital pour le Médiateur européen. Le réseau regroupe désormais près de 90 bureaux dans 29 pays et comprend des bureaux à l'échelon national et régional dans l'Union et à l'échelon national dans les pays candidats à l'adhésion à l'UE, en Norvège et en Islande. Il existe un mécanisme de coopération efficace pour le traitement des affaires. Ceci est particulièrement important puisque nombre de plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils rencontrent des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Dans de nombreux cas, un médiateur de l'État concerné est en mesure de proposer une solution efficace. Dans la mesure du possible, le Médiateur européen transfère les affaires directement aux médiateurs nationaux et régionaux, ou transmet des informations pertinentes au plaignant. En 2004, le Médiateur a conseillé à 906 plaignants de s'adresser à un médiateur national ou régional et a transféré 54 plaintes directement au médiateur compétent. Les médiateurs du réseau sont également bien placés pour informer les citoyens de leurs droits au regard du droit européen et de la façon de les exercer et de les défendre.

Sur demande, le Médiateur européen prête également assistance aux médiateurs nationaux et régionaux dans leurs enquêtes en répondant aux demandes de renseignement sur le droit européen ou en réorientant ces demandes vers une institution ou un organe communautaire compétent en la matière. En 2004, des demandes de renseignement ont été reçues du médiateur régional de Vénétie (Italie), du médiateur irlandais et du médiateur de Chypre.

L'activité du réseau porte également actif sur le partage d'expériences et de meilleures pratiques, par le biais de séminaires et de réunions, d'un bulletin régulier, d'un forum de discussion électronique et d'un journal électronique quotidien. Les préparatifs en vue du cinquième séminaire des médiateurs nationaux dans les États membres et les pays candidats ont véritablement commencé en 2004. Le Médiateur européen et son homologue néerlandais, M. Roel FERNHOUT, se sont rencontrés à trois reprises afin de garantir le succès de ce séminaire, qui doit avoir lieu à La Haye en septembre 2005. En 2004, le bulletin *European Ombudsmen - Newsletter* est demeuré un outil extrêmement précieux pour l'échange d'informations sur la législation européenne et les meilleures pratiques. Les deux numéros publiés en avril et en octobre ont couvert des thèmes tels que la nouvelle Constitution pour l'Europe et ses implications pour les médiateurs, les problèmes rencontrés par ceux qui veulent mettre en pratique leur droit de circuler librement, ainsi que les obstacles rencontrés par les personnes souffrant d'un handicap. Le forum électronique interactif a véritablement démarré dans le courant de l'année, ce qui a permis aux bureaux de partager l'information en s'envoyant questions et réponses. Plusieurs débats d'envergure ont été lancés sur des questions aussi diverses que la couverture télévisée dont bénéficie les médiateurs ou les droits des médiateurs de se rendre dans les prisons. La plupart des bureaux nationaux ont contribué à un ou plusieurs de ces débats. Le journal électronique du Médiateur - *Ombudsman Daily News* - est publié chaque jour ouvré. Il comprend des articles, des communiqués de presse et des communications des bureaux de chaque pays couverts par le réseau.

La coopération au sein du réseau s'est encore intensifiée en 2004, à la suite des visites d'information du Médiateur dans les États membres et les pays candidats. Les médiateurs dans toute l'Europe



ont apporté une aide inestimable en organisant ces visites, qui ont systématiquement donné lieu à des réunions approfondies entre les médiateurs afin d'explorer de nouvelles façons de travailler ensemble pour servir au mieux les intérêts des citoyens. Le Médiateur s'est rendu dans les 25 États membres dans la période écoulée entre son entrée en fonction en avril 2003 et la fin de l'année 2004.

### Réunions

Au cours de l'année, les efforts déployés par le Médiateur pour collaborer avec ses homologues se sont étendus au-delà des activités du réseau européen des médiateurs. En tant que membre actif d'un faisceau d'organisations de médiateurs, le Médiateur européen a participé à des conférences et à des séminaires en Europe et au-delà, notamment à la huitième conférence mondiale de l'Institut international de l'Ombudsman dans la ville de Québec, au Canada. Il a tenu à assister à des événements organisés par les médiateurs nationaux et régionaux ou à s'assurer que l'institution du Médiateur y était représentée. Dans le cadre de son travail de promotion de l'État de droit, du respect des droits de l'homme et de la bonne administration, le Médiateur a participé à une série de manifestations en 2004, notamment en Turquie ainsi qu'en Serbie-et-Monténégro, dans le but d'établir de nouvelles institutions du médiateur. Dans le même ordre d'idée, le Médiateur a continué de diffuser le bulletin *European Ombudsman - Newsletter*, le forum électronique interactif ainsi que le journal électronique auprès d'un large public de la région européenne de l'Institut international de l'Ombudsman.

### Activités de communication

Les efforts déployés par le Médiateur pour travailler de manière constructive avec les institutions et organes de l'UE et ses homologues ont pour objectif primordial d'offrir le meilleur service possible aux citoyens. Pour atteindre cet objectif, la sensibilisation des citoyens à leurs droits et, tout particulièrement leur droit à déposer une plainte auprès du Médiateur, s'est avérée capitale. Le travail accompli dans ce domaine au cours de l'année est considérable.

En 2004, le Médiateur a multiplié ses visites d'information dans les États membres, les pays adhérents et les pays candidats. Lors de chacune de ces visites, il a rencontré des citoyens, des plaignants potentiels, des administrateurs, des membres du pouvoir judiciaire et des représentants politiques de premier plan. Ces visites se sont avérées un excellent moyen d'accroître la sensibilisation des citoyens à propos de leurs droits. De plus, elles ont permis de mettre en valeur le travail du Médiateur auprès des membres les plus importants des pouvoirs judiciaire, législatif et exécutif au niveau national et régional et ont renforcé la précieuse collaboration à laquelle peuvent prétendre le Médiateur et ses homologues dans les États membres et les pays candidats. Le soutien des institutions du médiateur dans les pays concernés, ainsi que des bureaux du Parlement européen et des représentations et délégations de la Commission européenne, a été crucial pour la réussite de ces visites.

Outre les manifestations qui ont entouré ces visites d'information, le Médiateur et son personnel sont intervenus dans plus de 70 conférences, réunions et groupes aux quatre coins de l'Union pendant cette année afin de débattre de questions telles que les efforts de l'UE en vue de communiquer avec les citoyens, la Constitution pour l'Europe et les droits des personnes handicapées. Ces réunions ont permis de présenter le travail du Médiateur aux plaignants potentiels ainsi qu'aux citoyens intéressés.

Les activités de communication vis-à-vis des médias se sont intensifiées en 2004, avec la publication de communiqués de presse tous les 11 jours en moyenne. Le Médiateur a accordé 40 interviews à des journalistes de la presse écrite, audiovisuelle et électronique à Strasbourg, Bruxelles et lors de ses visites d'information dans d'autres pays. Il a également présenté son travail et a répondu aux questions lors de conférences de presse, de briefings, de réunions et de déjeuners de travail.

Les informations concernant le travail du Médiateur ont été largement diffusées tout au long de l'année, en particulier lors des journées portes ouvertes organisées par le Parlement européen en mai. La journée portes ouvertes à Bruxelles le 1<sup>er</sup> mai a marqué le lancement de la brochure *Le Médiateur européen - En quelques mots* en 24 langues. Le formulaire de plainte et la brochure qui l'accompagne



ont été, quant à eux, disponibles dans toutes les langues du Traité peu après l'élargissement. Pour la première fois, le rapport annuel du Médiateur a été publié en 20 langues, alors qu'une publication conviviale, *Synthèse et Statistiques*, a rendu le rapport annuel plus accessible.

Toutes ces publications sont accessibles sur le site internet du Médiateur, de même que les décisions, les communiqués de presse, les statistiques et les détails concernant ses activités de communication, qui ont fait l'objet de publications régulières. Tout au long de l'année, le site internet du Médiateur (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) a subi des modifications d'ordre linguistique. La page d'accueil ainsi que les pages de navigation, auparavant accessibles en 11 langues, sont à présent accessibles dans 10 nouvelles langues - les neuf langues des nouveaux États membres et l'irlandais.

### Préparatifs en vue du 10<sup>e</sup> anniversaire

En vue du dixième anniversaire de l'institution en 2005, le Médiateur a organisé un atelier à Strasbourg et y a réuni les personnes qui ont joué un rôle important dans sa création. Cet «atelier des fondateurs» a donné lieu à des débats animés, sources d'informations précieuses quant aux origines, à l'établissement et aux débuts de l'institution. Une publication commémorant le dixième anniversaire, inspirée des conclusions de «l'atelier des fondateurs», est attendue pour 2005.

### Faits internes

Au cours des quatre premiers mois de 2004, le Médiateur a poursuivi les travaux entamés ces dernières années en vue de préparer l'institution à l'élargissement. Des efforts acharnés ont permis à l'institution d'être en mesure de traiter les plaintes déposées par les citoyens des 25 États membres dans les 21 langues du Traité dès le 1<sup>er</sup> mai.

Le nombre de postes de travail figurant à l'organigramme du Médiateur est passé de 31 en 2003 à 38 en 2004, comme prévu dans la programmation budgétaire pluriannuelle adoptée par le Parlement en 2002. Cette programmation prévoit l'introduction progressive de nouveaux postes liés à l'élargissement sur la période 2003 - 2005. Une augmentation à 51 postes est prévue dans le budget 2005, adopté par les autorités budgétaires en décembre 2004.

La nouvelle base de données du Médiateur liée aux plaintes est devenue pleinement opérationnelle dans le courant de l'année et a permis à l'institution de relever avec succès les défis liés à l'accroissement sans précédent du nombre de plaintes et à l'extension du nombre de langues couvertes par les services du Médiateur. Couplées à un meilleur déploiement des ressources humaines et à une modernisation permanente de l'infrastructure informatique de l'institution, ces initiatives ont permis d'améliorer le service rendu aux citoyens en 2004.

## INTRODUCTION

---

### 1 SYNTHÈSE

---

## 2 PLAINTES ET ENQUÊTES

---

### 3 AFFAIRES RÉGLÉES PAR L'INSTITUTION

---

### 4 RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

---

### 5 RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANES SIMILAIRES

---

### 6 COMMUNICATIONS

---

### 7 ANNEXES

---





## 2 PLAINTES ET ENQUÊTES

Le Médiateur européen s'efforce de promouvoir la bonne administration fondamentalement en recherchant les cas de mauvaise administration et en recommandant une action corrective si nécessaire. Ces cas sont portés à la connaissance du Médiateur, pour l'essentiel, par le biais des plaintes. Le traitement des dites plaintes représente l'aspect le plus important du rôle réactif du Médiateur.

Le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen est un des droits accordés aux citoyens de l'Union européenne (article 21 du traité CE) et figure dans la Charte des droits fondamentaux (article 43).

Le Médiateur a également la possibilité de mener des enquêtes de sa propre initiative, et, par conséquent, d'endosser un rôle proactif dans la lutte contre la mauvaise administration.

### 2.1 LA BASE JURIDIQUE DES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR

L'activité du Médiateur est régie par l'article 195 du traité CE, le statut du Médiateur (qui est une décision du Parlement européen<sup>1</sup>) et les dispositions d'exécution adoptées par le Médiateur au titre de l'article 14 du statut.

Les dispositions d'exécution règlent le fonctionnement interne du service du Médiateur. On a voulu, cependant, en faire un document compréhensible et utile aux citoyens. C'est la raison pour laquelle des éléments du statut du Médiateur relatifs à d'autres institutions et organes y ont été repris. Les dispositions d'exécution ont pris effet au 1<sup>er</sup> janvier 2003. Les dispositions sont disponibles sur le site web du Médiateur dans toutes les langues officielles (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>). Elles peuvent également être obtenues en version imprimée au secrétariat du Médiateur.

#### *Le Médiateur européen et la Constitution pour l'Europe*

Le traité établissant une Constitution pour l'Europe a été signé à Rome le 29 octobre 2004 par les chefs d'État ou de gouvernement, ainsi que par les ministres des affaires étrangères des États membres. Il est actuellement en cours de ratification dans les divers États membres.

Le droit d'adresser une plainte au Médiateur apparaît dans la partie I de la Constitution, sous le titre concernant les droits fondamentaux et la citoyenneté (article I-10), ainsi que dans la Charte des droits fondamentaux (article II-103). Le titre concernant la vie démocratique de l'Union de la partie I de la Constitution prévoit l'élection par le Parlement européen et l'indépendance du Médiateur (article I-49). L'article III-335, qui correspond à l'article 195 du traité CE, inclut une disposition pour que le statut devienne une loi européenne du Parlement européen.

<sup>1</sup> Décision 94/262 du Parlement européen du 9 mars 1994 concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur, JO 1994 L 113/15.

## 2.2 LE MANDAT DU MÉDIATEUR EUROPÉEN

Le mandat du Médiateur, fixé à l'article 195 du traité CE, habilite celui-ci «à recevoir les plaintes émanant de tout citoyen de l'Union ou de toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un État membre et relatives à des cas de mauvaise administration dans l'action des institutions ou organes communautaires, à l'exclusion de la Cour de justice et du Tribunal de première instance dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles». Une plainte ne relève donc pas de la compétence du Médiateur si:

- 1 elle est présentée par une personne non habilitée à saisir le Médiateur;
- 2 elle n'est pas dirigée contre une institution ou un organe communautaire;
- 3 elle est dirigée contre la Cour de justice ou le Tribunal de première instance dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles; ou
- 4 elle ne se rapporte pas à un cas potentiel de mauvaise administration.

Les points 1, 2 et 4 feront l'objet de discussions supplémentaires ci-après.

### 2.2.1 Plaintes non recevables

Bien que le droit d'adresser une plainte au Médiateur européen soit limité aux citoyens de l'Union ou à toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un État membre, le Médiateur peut toutefois aussi ouvrir une enquête de sa propre initiative. Le pouvoir de procéder à une enquête d'initiative permet au Médiateur d'enquêter sur un cas de mauvaise administration soulevé par une plainte, même si celle-ci n'a pas été adressée par une personne habilitée à saisir le Médiateur. Huit enquêtes d'initiative ont été ouvertes en 2004; six d'entre elles proviennent de plaintes introduites avant le 1<sup>er</sup> mai 2004 par des citoyens des États ayant rejoint l'Union à cette date.

Le Médiateur aborde la question de l'utilisation de son pouvoir d'enquête d'initiative de cette manière au cas par cas. Jusqu'à présent, aucune plainte n'a été rejetée pour la seule raison que le plaignant n'était pas une personne habilitée à saisir le Médiateur.

### 2.2.2 Institutions et organes communautaires

Le mandat du Médiateur couvre les institutions et organes communautaires. Les institutions sont énumérées dans l'article 7 du traité, mais il n'existe aucune définition ou liste officielle des organes communautaires. Le terme regroupe les organes établis par les traités, tels que le Comité économique et social et la Banque centrale européenne, ainsi que des agences mises sur pied par la législation, telle que l'Agence européenne pour l'environnement et l'Observatoire européen des phénomènes racistes et xénophobes.

En réponse à une plainte qui lui avait été adressée au cours de l'année 2000, le Médiateur avait invité l'Institut universitaire européen (IUE) à déterminer s'il devait être considéré comme un organe communautaire aux fins de son mandat. L'Institut universitaire européen a limité son avis au fond de la plainte, il n'était donc pas nécessaire pour le Médiateur de décider s'il était compétent en la matière<sup>2</sup>. Au cours de l'année 2004, l'avis de l'IUE sur une plainte ultérieure a soutenu que l'Institut ne relevait pas du mandat du Médiateur. Après une analyse approfondie, le Médiateur a considéré

<sup>2</sup>

Affaire 659/2000, Rapport annuel 2000, page 99.



que l'avis de l'IUE était correct et a dès lors classé l'affaire (plainte 2225/2003/(ADB)PB, résumée au chapitre 3).

La future Constitution pour l'Europe élargit le mandat du Médiateur européen afin d'y inclure toutes les institutions, organes, bureaux et agences de l'Union.

### Exemple d'une plainte n'étant pas dirigée contre une institution ou un organe communautaire

#### PLAINTÉ CONTRE LE MÉDIATEUR POLONAIS

Un citoyen polonais a introduit une plainte contre le commissaire polonais pour la protection des droits civils parce qu'il ne permettait pas que l'on dépose une plainte en format électronique. La plainte ne relevait pas du mandat du Médiateur européen puisque le commissaire polonais pour la protection des droits civils n'est pas une institution ou un organe communautaire. De plus, le Médiateur européen n'est pas le supérieur hiérarchique des Médiateurs nationaux.

Au cours d'une réunion entre le Médiateur européen et le commissaire polonais pour la protection des droits civils le 9 février 2004, le commissaire a informé le Médiateur européen que les plaignants insatisfaits pouvaient s'adresser directement au parlement polonais, à qui le Commissaire présente son rapport annuel.

Le Médiateur européen en a dès lors informé le plaignant.

Affaire 3617/2004/MHZ

### 2.2.3 Notion de mauvaise administration

Le Parlement européen ayant souligné l'importance d'une définition précise de la notion de mauvaise administration, le Médiateur a proposé la définition suivante dans le Rapport annuel 1997:

*Il y a mauvaise administration lorsqu'un organisme public n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe ayant pour lui force obligatoire.*

Le Parlement a adopté en 1998 une résolution qui se ralliait à cette définition. Il ressort des lettres échangées à ce sujet en 1999 par le Médiateur et la Commission que cette dernière y souscrit également.

La Charte des droits fondamentaux, proclamée en décembre 2000, inclut le droit à une bonne administration au nombre des droits fondamentaux émanant de la citoyenneté européenne (article 41). Selon le Médiateur, mauvaise et bonne administration sont les deux faces d'une même pièce.

Le 6 septembre 2001, le Parlement européen a adopté une résolution approuvant un code de bonne conduite administrative que les institutions et organes de l'Union européenne, leurs services administratifs et leurs fonctionnaires doivent respecter dans leurs relations avec le public. Ce code tient compte des principes du droit administratif européen contenus dans la jurisprudence des tribunaux communautaires et s'inspire des législations nationales. Le Parlement invitait également le Médiateur à appliquer le code de bonne conduite administrative. Par conséquent, le Médiateur tient compte des règles et principes énoncés dans le code lorsqu'il se penche sur des plaintes ou lorsqu'il mène des enquêtes d'initiative.



## Exemples de plaintes ne concernant pas un cas présumé de mauvaise administration

### STATUT DU CATALAN DANS LA CONSTITUTION EUROPÉENNE

Un groupe de plaignants a adressé une lettre ouverte au Médiateur européen dans le quotidien *El Triangle*, publié à Barcelone. Ils alléguaient une discrimination au motif que la Constitution européenne ne reconnaissait pas le catalan comme langue officielle. Ils ont avancé un certain nombre d'arguments démontrant l'importance de la langue catalane et le nombre considérable de personnes qui en ont l'usage en Europe.

Étant donné que la plainte concernait une proposition d'amendement des traités, le Médiateur a estimé qu'elle ne portait pas sur un cas supposé de mauvaise administration et qu'elle ne relevait par conséquent pas de son mandat. Le Médiateur a transféré la plainte au Parlement européen afin que celle-ci soit traitée en tant que pétition.

Affaire 2881/2004/JMA

### REFUS D'INFORMATION DE LA PART DE LA BANQUE CENTRALE EUROPÉENNE

En avril 2004, une plainte a été introduite auprès du Médiateur contre le refus de la Banque centrale européenne (BCE) de fournir des informations sur son intervention possible sur les marchés afin de limiter la chute de la valeur du dollar US et la montée de l'euro.

Le Médiateur a considéré la plainte irrecevable car l'allégation précise du plaignant ne pouvait pas être parfaitement identifiée. Il n'était pas explicitement dit si la raison de la plainte était (i) que la BCE n'avait pas fourni d'explications sur les raisons de son refus de fournir les informations au plaignant et, de ce fait, celui-ci ne comprenait pas les raisons dudit refus, ou (ii) qu'il avait effectivement compris les motifs de la BCE, mais qu'il les considérait comme erronés. Le Médiateur a donc expliqué au plaignant que, dans le premier cas, il pouvait ouvrir une enquête, mais que, dans le second cas, la plainte serait, en substance, une attaque contre les politiques de la BCE en matière d'opérations sur le marché dans l'accomplissement des tâches fondamentales du système européen des banques centrales et, par conséquent, n'était pas constitutif de mauvaise administration.

En octobre 2004, le plaignant a précisé que son allégation était que la BCE n'était pas parvenue à expliquer ses raisons, et qu'il n'était donc pas en mesure de comprendre les motifs de son refus de fournir les informations demandées. Étant donné que l'allégation ainsi clarifiée concernait un cas supposé de mauvaise administration, le Médiateur a ouvert une enquête à ce sujet.

Affaires 1106/2004/TN et 3054/2004/TN

## 2.3 LA RECEVABILITÉ DES PLAINTES ET LA JUSTIFICATION DES ENQUÊTES

Une plainte relevant du mandat du Médiateur doit, au préalable, répondre à plusieurs conditions de recevabilité pour que le Médiateur puisse ouvrir une enquête. Ces conditions, énoncées dans le statut, sont les suivantes:

- 1 l'auteur et l'objet de la plainte doivent être identifiés (article 2, paragraphe 3 du statut)
- 2 le Médiateur ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, ni remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle (article 1<sup>er</sup>, paragraphe 3)



- 3 la plainte doit être introduite dans un délai de deux ans à compter de la date à laquelle les faits qui la justifient sont portés à la connaissance du plaignant (article 2, paragraphe 4)
- 4 la plainte doit avoir été précédée de démarches administratives appropriées auprès des institutions et organes concernés (article 2, paragraphe 4)
- 5 dans le cas de plaintes ayant trait aux rapports de travail entre les institutions et organes communautaires et leurs fonctionnaires ou autres agents, les possibilités de demande ou de réclamations administratives internes doivent avoir été épuisées préalablement à l'introduction de la plainte (article 2, paragraphe 8).

### Exemple de plainte non précédée de démarches administratives appropriées

#### PRATIQUES IRRÉGULIÈRES PRÉSUMÉES DANS UNE AGENCE

Un plaignant a allégué des pratiques irrégulières dans une agence européenne. Il travaille pour l'agence concernée.

Le Médiateur a considéré que les démarches administratives appropriées du plaignant étaient prévues aux articles 22 et 22 bis du statut des fonctionnaires, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2004. Ces dispositions concernent la divulgation d'informations à propos d'une activité illégale éventuelle, incluant une fraude ou une corruption, préjudiciable aux intérêts des Communautés, ou d'une conduite en rapport avec l'exercice de fonctions professionnelles pouvant constituer un grave manquement aux obligations des fonctionnaires. Le fonctionnaire concerné est, entre autre, tenu d'informer son ou ses supérieurs, ou l'Office européen de lutte antifraude (OLAF).

Étant donné que le plaignant avait déjà contacté l'OLAF, le Médiateur a recommandé, conformément à l'article 22 bis, paragraphe 1, point b), d'accorder du temps à l'OLAF pour examiner les points soulevés. Le plaignant pouvait par ailleurs contacter l'OLAF en vue d'obtenir des informations sur le délai fixé par l'Office pour prendre les mesures appropriées.

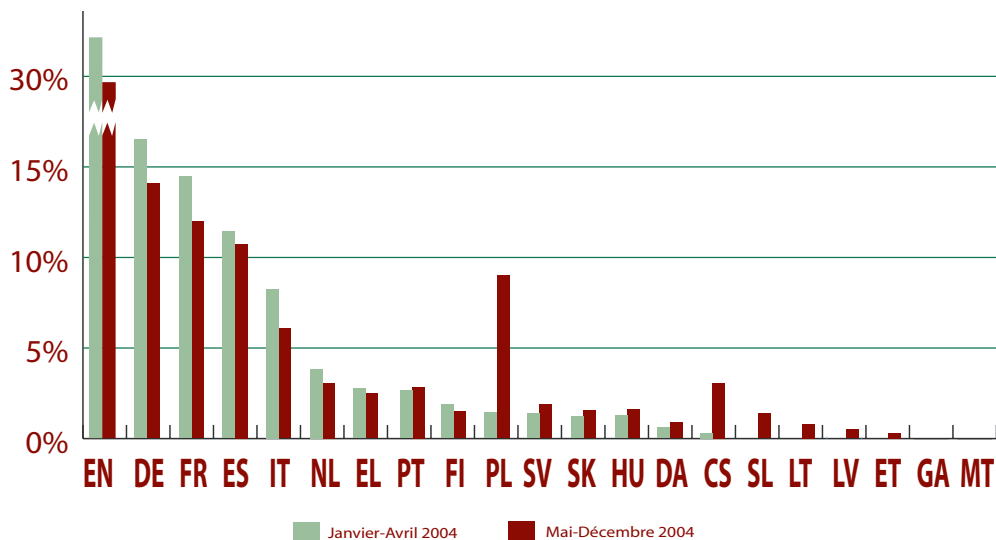
(Affaire confidentielle)

L'article 195 du traité CE précise que le Médiateur «procède aux enquêtes qu'il estime justifiées». Dans certains cas, l'enquête ne se justifie pas, même si la plainte est recevable. Lorsqu'une plainte a par exemple déjà été examinée en tant que pétition par la commission des pétitions du Parlement européen, le Médiateur estime généralement qu'il n'est pas justifié d'ouvrir une enquête, à moins que des éléments nouveaux ne soient produits.

## 2.4 ANALYSE DES PLAINTES EXAMINÉES EN 2004

En 2004, le Médiateur a reçu 3 726 nouvelles plaintes, ce qui constitue une augmentation de 53 % par rapport à 2003. Sur cette augmentation totale de 53 %, 51 % (657 plaintes) sont des plaintes émanant des 10 nouveaux États membres ayant rejoint l'Union le 1<sup>er</sup> mai 2004. Les 49 % restants constituent une augmentation des plaintes envoyées par les 15 anciens États membres et par le reste du monde. Un total de 310 plaintes ont été déposées et quatre enquêtes d'initiative ouvertes en 2003.

Le graphique suivant illustre l'impact linguistique de l'élargissement, en comparant la répartition des plaintes par langue avant et après le 1<sup>er</sup> mai 2004.



Les plaintes ont été envoyées directement par des citoyens dans 3 536 cas et par des associations ou des sociétés dans 190 cas. Le Médiateur a également ouvert huit enquêtes d'initiative.

Au cours de l'année 2004, l'examen des plaintes en vue de déterminer si elles relevaient du mandat du Médiateur, remplissaient les conditions de recevabilité et justifiaient l'ouverture d'une enquête a été mené à bien dans 95 % des cas. Il est apparu que, sur l'ensemble des plaintes examinées, 25 % d'entre elles relevaient du mandat du Médiateur. Parmi celles-ci, 490 remplissaient les conditions de recevabilité, mais 147 ne justifiaient pas l'ouverture d'une enquête. Une enquête a donc été ouverte dans 343 cas.

La plupart des plaintes qui ont donné lieu à une enquête visaient la Commission (69 %). Puisque la Commission est la principale institution à prendre des décisions ayant des répercussions directes sur les citoyens, il est normal qu'elle constitue la cible première de leurs doléances. 58 plaintes ont été introduites contre l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), 48 contre le Parlement européen et 22 contre le Conseil de l'Union européenne.

Les allégations de mauvaise administration se sont essentiellement fondées sur le défaut de transparence, dont le refus d'information (127 cas), la discrimination (106 cas), les délais évitables (67 cas), les vices de procédure (52 cas), l'injustice ou l'abus de pouvoir (38 cas), le manquement aux obligations, c'est-à-dire le non-respect par la Commission de ses obligations en tant que «gardienne du traité» face aux manquements des États membres (37 cas), à la négligence (33 cas) et les erreurs de droit (26 cas).

## 2.5 RENVOIS ET CONSEILS

Si une plainte n'entre pas dans le mandat du Médiateur ou n'est pas recevable, le Médiateur s'efforce toujours d'indiquer au plaignant un autre organisme susceptible d'en être saisi, surtout si le cas concerne une législation communautaire. Le cas échéant, le Médiateur, avec l'accord du plaignant, renvoie directement la plainte à un organisme compétent, pourvu que la plainte paraisse fondée.

En 2004, 71 plaintes ont été renvoyées, dont 54 vers un Médiateur national ou régional, 13 au Parlement européen afin d'être examinées en tant que pétitions et quatre à la Commission européenne.

Un conseil a été donné dans 2 117 affaires. Dans 906 cas, il a été conseillé au plaignant de s'adresser à un Médiateur national ou régional. Il a été recommandé à 179 plaignants d'adresser une pétition au Parlement européen. Dans 359 cas, les plaignants se sont vu conseiller de prendre contact avec



la Commission européenne. Ce chiffre englobe un certain nombre de plaintes contre la Commission déclarées non recevables faute d'avoir été précédées par des démarches administratives appropriées. Dans 613 cas, l'attention des plaignants a été attirée sur la possibilité de se tourner vers d'autres organismes, pour la plupart des Médiateurs spécialisés ou des organes traitant les plaintes dans un État membre.

### Exemples de transfert à une autre institution ou organisme

#### ALLÉGATION D'ÉCHEC DE LA POLICE NÉERLANDAISE

Une ressortissante d'un autre État membre résidant aux Pays-Bas a accusé la police néerlandaise d'avoir bâclé l'enquête concernant l'abus sexuel dont son enfant de quatre ans aurait été victime.

Après avoir contacté la plaignante afin d'obtenir son consentement, le Médiateur européen a transféré l'affaire au Médiateur néerlandais.

(Affaire confidentielle)

#### VOYAGE DE RÉSIDENTS D'UN PAYS TIERS

Une plainte a été adressée à l'encontre du bureau de la sécurité de Grande-Bretagne lors d'un contrôle de passeport à Calais. Les parents du plaignant, des citoyens tanzaniens résidant légalement en Belgique, se sont vu refuser l'entrée en Grande-Bretagne parce qu'ils ne possédaient pas de visa. Les plaignants ont dénoncé le traitement auquel ils ont été soumis par le bureau de sécurité et le fait que des citoyens tanzaniens, résidant en Belgique et en possession de cartes d'identité belges, se sont vu refuser de voyager librement dans l'UE.

Ils ont exigé des excuses officielles, l'autorisation pour les résidents belges qui ne sont pas citoyens européens de voyager librement au sein de l'UE, et la création d'un organe européen afin de faciliter les voyages au sein de l'UE des personnes en possession de cartes d'identité d'un État membre.

En ce qui concerne la plainte contre le bureau de sécurité, le Médiateur européen a recommandé aux plaignants de suivre la procédure relative aux plaintes du ministère britannique compétent et de s'adresser au Médiateur parlementaire britannique si la procédure relative aux plaintes ne leur donnait pas entière satisfaction.

Pour ce qui est des réclamations principales du plaignant concernant les voyages au sein de l'UE, le Médiateur européen a transféré la plainte au Parlement européen afin qu'elle soit traitée comme pétition.

Affaire 3300/2004/AU

## 2.6 PROCÉDURES À LA DISPOSITION DU MÉDIATEUR

En général, toutes les plaintes adressées au Médiateur sont enregistrées et font l'objet d'un accusé de réception dans un délai d'une semaine après leur réception. L'accusé de réception informe le plaignant de la procédure d'examen de sa plainte et mentionne le nom et le numéro de téléphone du conseiller juridique chargé du dossier. Ensuite, la plainte est analysée afin de déterminer si une enquête doit être ouverte. Normalement, le plaignant est informé des résultats de l'analyse dans un délai d'un mois.



Dans le cas où aucune enquête n'est ouverte, la raison de cette décision est communiquée au plaignant. Dans la mesure du possible, la plainte est transférée. Sinon, le plaignant se voit conseiller sur l'organe compétent auquel il doit s'adresser.

### 2.6.1 Ouvrir une enquête

La première étape d'une enquête consiste à transmettre la plainte à l'institution ou à l'organe concerné en lui demandant de rendre un avis. Le Médiateur reçoit normalement une réponse dans un délai de trois mois.

En mai 2004, le Médiateur a demandé au Parlement européen, au Conseil et à la Commission d'accepter un délai plus court pour les plaintes concernant un refus d'accès à des documents. Le Médiateur a souligné qu'il était important que les citoyens puissent jouir de l'accès le plus rapide possible à l'information. De plus, il a fait remarquer que la procédure de demande en deux étapes du règlement no 1049/2001<sup>3</sup> permet aux institutions d'examiner avec soin les points factuels et légaux avant que la plainte ne soit déposée. Le Parlement européen et la Commission ont accepté la proposition du Médiateur. Le Conseil l'a refusée. Toutefois, le Conseil s'est engagé à continuer de faire tout son possible pour répondre dans un délai le plus court possible.

### 2.6.2 Procédure équitable

Le principe de la procédure équitable requiert que la décision du Médiateur à propos d'une plainte ne soit pas fondée sur l'information contenue dans les documents fournis par le plaignant ou par l'institution ou l'organe communautaire, à moins que l'autre partie ait pu consulter ces documents et ait donné son avis à leur sujet.

Le Médiateur envoie ensuite l'avis de l'institution ou de l'organe communautaire au plaignant et l'invite à faire part de ses observations. Si la plainte fait l'objet d'autres enquêtes, la procédure reste identique.

Ni le traité ni le statut ne prévoient d'appel ou d'autres voies de recours contre les décisions du Médiateur en ce qui concerne le traitement ou l'issue de la plainte. Toutefois, à l'instar des autres institutions ou organes communautaires, le Médiateur est sujet aux actions en dédommagement basées sur l'article 288 du traité CE. En 2004, la Cour de justice a établi qu'il était en principe possible d'engager une action en dédommagement contre le Médiateur sur la base d'une erreur que ce dernier aurait commise lors du traitement d'une plainte. Après examen de l'affaire, la Cour a confirmé la décision du Tribunal de première instance selon laquelle le Médiateur n'avait pas manqué à ses obligations (*Affaire C-234/02 P, Médiateur européen contre Frank Lamberts*, arrêt de la Cour du 23 mars 2004).

### 2.6.3 Inspection des dossiers et audition des témoins

Selon l'article 3, paragraphe 2, du statut du Médiateur, les institutions et organes communautaires sont tenus de fournir au Médiateur les renseignements qu'il leur demande et de lui donner accès aux dossiers concernés. Ils ne peuvent s'y refuser que pour des motifs de secret dûment justifiés.

Étant donné que le Médiateur a le droit d'examiner les dossiers, cela lui permet de vérifier l'exhaustivité et la précision des informations fournies par les institutions et organes communautaires concernés.

<sup>3</sup>

Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, JO 2001 L 145/43.



Par conséquent, il s'agit dès lors d'une garantie importante pour le plaignant et le public que le Médiateur puisse mener une enquête approfondie et complète.

Selon l'article 3, paragraphe 2, du statut du Médiateur, les fonctionnaires et autres agents des institutions et organes communautaires sont tenus de témoigner à la demande du Médiateur. Ils s'expriment au nom et sur instruction de leur administration et restent liés par l'obligation du secret professionnel.

Au cours de l'année 2004, le Médiateur a fait usage de son pouvoir d'enquête à deux occasions. Il n'a pas fait usage de son pouvoir d'entendre des témoins en 2004.

#### 2.6.4 Procédure ouverte

Les plaintes adressées au Médiateur font l'objet d'un traitement public, sauf si le plaignant demande la confidentialité.

L'article 13 des dispositions d'exécution prévoit que le plaignant a accès aux dossiers du Médiateur concernant sa plainte. L'article 14 prévoit que l'accès du public aux documents du Médiateur est régi par les mêmes conditions et limites que celles fixées dans le règlement n° 1049/2001. Toutefois, lorsque le Médiateur examine le dossier d'une institution ou d'un organe concerné, ou lorsqu'il recueille un témoignage, ni le plaignant ni le public ne peuvent avoir accès à des documents confidentiels ou à des informations confidentielles que le Médiateur aurait obtenu suite à un examen ou à une audition (article 13, paragraphe 3, et 14, paragraphe 2). L'objectif de cette interdiction est de faciliter l'exercice des pouvoirs d'investigation du Médiateur.

Au cours d'une réunion du 31 mars 2004 avec M<sup>me</sup> Loyola DE PALACIO, vice-présidente de la Commission européenne, le Médiateur a expliqué que ses enquêtes ne peuvent prendre en compte des documents fournis par une institution ou un organe communautaire afin de contester une allégation de mauvaise administration que si le plaignant a la possibilité de consulter ces documents, et donc de faire part de ses observations. Si une institution ou un organe tient en sa possession des documents confidentiels qu'il considère en sa faveur, l'institution ou l'organe est supposé fournir un résumé non confidentiel des points qui lui semblent pertinents. Si le Médiateur le juge utile, il peut examiner les documents confidentiels afin de vérifier que le résumé non confidentiel est complet et précis.

## 2.7 RÉSULTATS DES ENQUÊTES

Lors d'une enquête, le plaignant est tenu informé de chaque nouvelle étape. Lorsque le Médiateur décide de clore une enquête, il informe le plaignant des résultats de l'enquête et de ses conclusions. La décision du Médiateur ne crée pas de droits ou d'obligations juridiquement contraignants pour le plaignant ou pour l'institution ou l'organe concerné.

En 2004, le Médiateur a clôturé 251 enquêtes, dont 247 à la suite d'une plainte. Quatre étaient des enquêtes d'initiative.

Si une enquête traite plus d'une allégation ou réclamation, elle peut donner lieu à différentes conclusions par le Médiateur.

### 2.7.1 Absence de mauvaise administration

En 2004, 113 affaires ont été classées sans avoir constaté de mauvaise administration. Cette issue n'est pas toujours négative pour le plaignant, qui bénéficie au moins d'une explication détaillée de la part

de l'institution ou de l'organe responsable concernant ses agissements, ou qui se voit présenter des excuses. En outre, même si le Médiateur ne décèle aucun cas de mauvaise administration, il peut mettre le doigt sur une occasion d'améliorer la qualité des services administratifs de l'institution ou de l'organe à l'avenir. Dans un tel cas de figure, le Médiateur formule un commentaire supplémentaire.

## 2.7.2 Affaires réglées par l'institution et solutions à l'amiable

Dans la mesure du possible, le Médiateur tente d'aboutir à une issue globalement positive qui satisfasse à la fois le plaignant et l'institution contre laquelle la plainte a été déposée. La coopération des institutions et organes communautaires est essentielle pour une telle réussite, qui aide à renforcer les relations entre les institutions et les citoyens et peut éviter de devoir recourir à des litiges longs et onéreux.

En 2004, 65 affaires ont été réglées par l'institution ou l'organe même à la suite d'une plainte déposée auprès du Médiateur. Parmi celles-ci, 46 étaient des affaires dans lesquelles l'intervention du Médiateur a permis d'obtenir une réponse rapide à une correspondance restée sans réponse (voir le point 2.9 du Rapport annuel 1998 pour des détails sur la procédure utilisée dans de tels cas).

Quand son enquête révèle un cas de mauvaise administration, le Médiateur s'efforce de trouver, dans la mesure du possible, une solution à l'amiable. En 2004, 12 solutions à l'amiable ont été proposées. Cinq affaires ont été clôturées à la suite d'une solution à l'amiable (dont deux affaires pour lesquelles la proposition avait été soumise en 2003). À la fin de 2004, 11 propositions de solutions à l'amiable étaient toujours étudiées.

Dans certains cas, il est possible de parvenir à une solution à l'amiable si l'institution ou l'organe concerné fait une offre de dédommagement au plaignant. Une telle offre est à faire *ex gratia*, c'est-à-dire sans reconnaître une quelconque obligation juridique et sans créer de précédent.

## 2.7.3 Les commentaires critiques, les projets de recommandations et les rapports spéciaux

Si une solution à l'amiable n'est pas possible ou si la recherche d'une telle solution n'aboutit pas, le Médiateur a le choix entre clore le dossier en adressant un commentaire critique à l'institution ou à l'organe concerné ou formuler un projet de recommandation.

Le commentaire critique est considéré comme l'option appropriée quand il n'est plus possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration, lorsque ce cas n'a pas d'implications générales et qu'un suivi de l'affaire de la part du Médiateur n'apparaît pas comme nécessaire. Un commentaire critique est aussi formulé si le Médiateur considère qu'un projet de recommandation ne sert aucun objectif utile, ou qu'il n'est pas approprié de soumettre un rapport spécial dès lors que l'institution ou l'organe concerné n'accepte pas un projet de recommandation.

Un commentaire critique confirme au plaignant que sa plainte est justifiée et signale à l'institution ou l'organe concerné l'erreur commise afin de l'aider à éliminer ce cas de mauvaise administration à l'avenir. En 2004, le Médiateur a formulé 36 commentaires critiques.

En réponse à une suggestion du Parlement européen, le Médiateur a informé les institutions et les organes de son intention de demander régulièrement des informations sur toute action de suivi donné à un commentaire critique. En 2004, la Commission a répondu à 11 commentaires critiques. Les réponses sont abordées au point suivant du chapitre (2.8).

Dans des cas où un suivi de l'affaire de la part du Médiateur apparaît comme nécessaire (c'est-à-dire lorsqu'il est possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration, ou dans des cas où la mauvaise administration est particulièrement préoccupante ou a des implications générales), le Médiateur envoie un projet de recommandation à l'institution ou à l'organe concerné.



En vertu de l'article 3, paragraphe 6, du statut du Médiateur, cette institution ou cet organe est tenu de lui faire parvenir un avis circonstancié dans un délai de trois mois. En 2004, 17 projets de recommandations ont été formulés. De plus, cinq projets de recommandations de 2003 ont abouti à des décisions en 2004. Sept affaires ont été classées au cours de l'année lorsqu'un projet de recommandation a été accepté par une institution. Une affaire a donné lieu à un rapport spécial au Parlement européen. Cinq affaires ont été classées pour d'autres motifs. À la fin de 2004, cinq projets de recommandations étaient encore à l'étude.

Si l'institution ou l'organe communautaire n'apporte pas une réponse satisfaisante au projet de recommandation, le Médiateur peut adresser un rapport spécial au Parlement européen. Ce rapport peut contenir des recommandations. Un rapport spécial adressé au Parlement européen est la dernière mesure importante que le Médiateur peut prendre lors du traitement d'une affaire, étant donné que l'adoption d'une résolution et l'exercice des pouvoirs du Parlement sont des domaines laissés au jugement politique du Parlement. Le Médiateur fournit bien évidemment toute information et assistance requise par le Parlement lorsque celui-ci examine un rapport spécial. Un rapport spécial a été publié en 2004 (affaire OI/2/2003: voir le point suivant et le chapitre 3).

## 2.8 DÉCISIONS DE CLASSEMENT EN 2004

Les décisions de classement sont généralement publiées sur le site web du Médiateur (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) en anglais et dans la langue du plaignant si celle-ci est différente.

Le chapitre 3 contient les résumés de 59 décisions sur un total de 251 décisions de classement en 2004. Ces résumés illustrent l'éventail des enquêtes en termes de matières, de types d'issues et d'institutions et organes concernés. Elles sont classées par numéro de référence de l'affaire, par matière en termes de domaine de compétence communautaire concerné, ainsi que par type de mauvaise administration invoqué.

Le reste de cette section du chapitre 2 analyse les conclusions de droit ou de fait les plus importantes contenues dans les décisions du Médiateur en 2004. Les matières sont classées horizontalement. Le chapitre se termine par une évaluation des relations de la Commission avec le Médiateur et avec les plaignants, telles qu'elles sont reflétées dans les décisions de 2004 et dans les réponses de la Commission aux remarques supplémentaires et aux commentaires critiques au cours de l'année écoulée.

### 2.8.1 Accès aux documents et protection des données

Le règlement concernant l'accès du public aux documents<sup>4</sup> propose une possibilité de recours aux plaignants: ils peuvent contester un refus d'accès en engageant des poursuites en application de l'article 230 CE ou en introduisant une plainte auprès du Médiateur.

En 2004, le Médiateur a pris des décisions concernant 11 plaintes, dont neuf contre la Commission et les autres contre l'OLAF et le Conseil. Huit plaintes ont été déposées par des ONG, dont une par une association industrielle et deux par des particuliers. Trois plaintes ont été réglées par l'institution: en répondant à une demande dans un cas (2183/2003/TN) et, dans les deux autres cas, en donnant accès aux documents concernés (220/2004/GG; 520/2004/TN). Une affaire a donné lieu à une solution à l'amiable pour laquelle la Commission a fourni au plaignant (dont la demande d'accès était plutôt générale) une liste de documents concernant des négociations en cours au sein de l'Organisation

<sup>4</sup> Règlement (EC) No 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 concernant l'accès public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, 2001 JO L 145/43.

mondiale du commerce (OMC). Ainsi, le plaignant a reçu les informations nécessaires afin de présenter une demande plus précise (415/2003/TN).

Dans six cas, le Médiateur n'a pas constaté de mauvaise administration car l'institution concernée était autorisée à refuser l'accès en vertu d'exceptions fixées dans le règlement. Quatre affaires concernaient l'article 4, paragraphe 1 du règlement. Dans les affaires 900/2003/TN, 1286/2003/JMA et 1304/2003/PB, le Médiateur a soutenu que la Commission était en droit d'invoquer le troisième tiret de l'article 4, paragraphe 1, point a) (relations internationales) et, dans l'affaire 1044/2004/GG, le quatrième tiret (la politique financière, monétaire ou économique de la Communauté ou d'un État membre). Dans la première affaire, le Médiateur a souligné que l'article 4, paragraphe 1 ne prévoyait pas la possibilité d'un intérêt public supérieur justifiant la divulgation d'informations et que, par conséquent, il était particulièrement important pour les institutions d'expliquer clairement leurs raisons lorsqu'elles invoquaient cette clause.

Le Médiateur a pris deux décisions concernant l'article 4, paragraphe 2, du règlement. L'affaire 2371/2003/GG concernait une demande d'accès à un avis émis par le service juridique du Conseil. Le Médiateur a fait un projet de recommandation au Conseil. Toutefois, il a classé l'affaire sans constater de mauvaise administration après que le Tribunal de première instance ait rendu un jugement selon lequel le Conseil était autorisé à refuser l'accès aux avis de son service juridique<sup>5</sup>. Dans l'affaire 1481/2003/0V, le Médiateur a estimé que la Commission était autorisée à invoquer l'article 4, paragraphe 2, troisième tiret (objectifs des activités d'inspection, d'enquête et d'audit) afin de protéger certaines parties du rapport et qu'il n'existait aucun intérêt public supérieur justifiant la divulgation de ces parties.

Deux affaires susmentionnées ont également donné lieu à des remarques supplémentaires. Dans l'affaire 1286/2003/JMA, le Médiateur a encouragé la Commission à envisager un moyen de rendre les négociations dans le cadre de l'OMC plus ouvertes et transparentes. Dans l'affaire 1304/2003/PB, le Médiateur a accepté que la Commission a le droit de refuser l'accès à des parties d'un rapport de mission de son Office alimentaire et vétérinaire. Le Médiateur a suggéré qu'à l'avenir, il serait utile, dans la mesure du possible, d'enregistrer les informations non confidentielles séparément des informations confidentielles, afin de simplifier l'accès partiel. Par la suite, la Commission a fourni davantage d'informations au Médiateur concernant les pratiques de l'Office alimentaire et vétérinaire en la matière.

Une remarque critique a été formulée dans l'affaire 1874/2003/GG, dans laquelle la Commission a invoqué l'article 4, paragraphe 1, point b) du règlement (vie privée et intégrité de l'individu, notamment en conformité avec la législation communautaire relative à la protection des données à caractère personnel) et l'article 4, paragraphe 3 (qui a pour objet de laisser aux institutions un «espace de réflexion») afin de justifier le refus d'accès aux échanges de courriers électroniques entre les services de la Commission et les membres du personnel de deux organes impliqués dans la gestion d'un contrat au nom de la Commission. Selon le Médiateur, le simple fait qu'un document contienne des avis pour usage interne ne peut être suffisant pour établir que la divulgation d'informations porterait gravement atteinte aux parties impliquées, car l'article 4, paragraphe 3, envisage en principe le caractère accessible de tels documents. La décision a également souligné le fait que l'argumentation de la Commission était incohérente, étant donné qu'elle ne pouvait invoquer l'article 4, paragraphe 3, qu'au motif que les échanges de courriers électroniques avec le personnel des deux organes équivalaient à des messages internes et que la Commission n'avait pas soutenu que l'accès aux messages électroniques écrits par son propre personnel était refusé afin de protéger leurs noms.

Des problèmes relatifs à la protection des données ont été soulevés dans deux autres cas. Dans l'affaire 821/2003/JMA, le plaignant contestait, en tant que principe général, le refus du Parlement européen de fournir une liste des personnes choisies pour des stages. Le Parlement a invoqué la protection des données pour justifier son refus. Le Médiateur a estimé que le Parlement pouvait décider que les noms de ceux qui s'étaient vu offrir et avaient accepté un stage au Parlement européen soient rendus publics et qu'il devait informer les candidats en conséquence. Les règles existantes du Parlement en matière de stages ne contiennent toutefois aucune disposition du genre.

<sup>5</sup>

Affaire T-84/03, *Turco / Conseil*, arrêt du 23 novembre 2004.



Par conséquent, le Médiateur a suggéré au Parlement d'envisager de réexaminer ces règles afin que la liste des noms des personnes qui acceptent une offre de stage soit un document public.

Dans l'affaire 2046/2003/GG, le Conseil a refusé d'autoriser sa commission paritaire, constituée de représentants de l'autorité investie du pouvoir de nomination et du comité du personnel, à consulter les dossiers personnels des fonctionnaires dont la demande de retraite anticipée avait été approuvée. Le Médiateur a souligné le fait que même si la divulgation de données à caractère personnel ne pouvait avoir lieu qu'en conformité avec les dispositions du règlement n° 45/2001<sup>6</sup>, toute entrave à une telle divulgation avait été provoquée par le Conseil lui-même, qui n'avait pas informé les candidats que leurs données personnelles pouvaient être soumises à la commission paritaire. Par conséquent, un commentaire critique a été formulé concernant l'impossibilité de consulter la commission paritaire à propos des demandes de retraite anticipée.

## 2.8.2 La Commission en tant que «gardienne du traité»

L'État de droit est un des principes de l'Union européenne et une des missions fondamentales de la Commission est son rôle de «gardienne du traité»<sup>7</sup>. La Commission peut agir de sa propre initiative, sur la base de plaintes ou en réponse à des demandes du Parlement européen lui enjoignant de prendre des mesures concernant des pétitions. L'article 226 du traité établit une procédure générale permettant à la Commission de mener des enquêtes et de soumettre à la Cour de justice d'éventuelles infractions des États membres à la législation communautaire. Diverses procédures existent selon les domaines spécifiques tels que les aides d'État et les règles de concurrence.

Le chapitre trois présente les résumés de trois décisions illustrant le traitement que le Médiateur accorde aux plaintes concernant la «gardienne du traité». Les principaux problèmes portent sur des omissions d'enregistrement des plaintes, des retards excessifs et des omissions lors de l'instruction.

Dans deux affaires (2007/2002/ADB et 701/2003/IP), le Médiateur a formulé des commentaires critiques à propos d'omissions lors de l'enregistrement des plaintes. La Commission a répondu à la dernière décision en promettant de répondre plus clairement lors des prochaines correspondances alléguant une infraction aux règles de concurrence de la part d'États membres et de fournir les motifs pour ne pas enregistrer une correspondance comme plainte. Dans l'affaire 1769/2002/ELB, la Commission a accepté un projet de recommandation suivant lequel elle doit enregistrer une lettre en tant que plainte et agir conformément aux procédures reprises dans la communication de la Commission au Parlement européen et au Médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire<sup>8</sup>.

Dans deux affaires (2333/2003/GG et 2185/2002/IP), le Médiateur a formulé des commentaires critiques à propos des retards excessifs dans le traitement des plaintes. Un projet de recommandation a été élaboré lors de l'affaire 1963/2002/IP, dans laquelle la Commission n'avait pas fourni d'explication satisfaisante quant à la raison pour laquelle elle n'avait pas été en mesure de prendre une décision sur cette affaire après presque sept ans et demi. La Commission a répondu qu'elle s'engageait à adopter une décision finale pour mars 2004.

Dans trois affaires où les plaignants avaient allégués des omissions lors de l'instruction de la plainte, le Médiateur n'a constaté aucun cas de mauvaise administration (841/2003/OV, 849/2003/JMA et 480/2004/TN). Dans l'affaire 841/2003/OV, un malentendu existait, en substance, quant à la portée de l'enquête de la Commission et le plaignant a remercié le Médiateur d'avoir clarifié la situation. Dans

<sup>6</sup> Règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes de la Communauté et à la libre circulation de ces données, JO 2001 L 8/1.

<sup>7</sup> En vertu de l'article 211 CE, la Commission «veille à l'application des dispositions du présent traité ainsi que des dispositions prises par les institutions en vertu de celui-ci.» La Constitution européenne confirme l'importance de ce rôle à l'article I-26.

<sup>8</sup> JO 2002 C 244/5.

l'affaire 480/2004/TN, le Médiateur a formulé une remarque supplémentaire afin d'encourager la Commission à expliquer à l'avenir aussi intelligiblement et directement que possible les raisons pour lesquelles elle clôture les plaintes relevant de l'article 226. Dans l'affaire 849/2003/JMA, le Médiateur a jugé que la Commission avait fourni au plaignant une justification raisonnable de sa décision sur le fond. De son côté, la Commission a présenté ses excuses au plaignant pour ne pas lui avoir donné l'opportunité de faire part de ses commentaires quant aux raisons pour lesquelles elle avait estimé qu'aucune infraction n'avait été commise.

La décision relative à l'affaire 480/2004/TN porte sur une question d'importance générale visée à l'article 226. Dans sa plainte contre la Commission, le plaignant alléguait notamment qu'un État membre avait incorrectement appliqué la directive sur les droits acquis en raison de la décision d'un tribunal national. Le Médiateur a estimé que la Commission avait raisonnablement motivé sa décision de ne pas poursuivre la procédure en infraction, compte tenu du principe fondamental de l'indépendance du pouvoir judiciaire: si un citoyen se tourne vers un tribunal national en alléguant que les autorités du pays ne respectent pas la législation communautaire, alors le recours approprié contre un jugement insatisfaisant est l'application des procédures d'appel prévues devant une cour supérieure.

### 2.8.3 Contrats et subventions

Les institutions et organes communautaires se servent de contrats afin d'obtenir les marchandises et les services nécessaires pour mener à bien leur mission et comme instrument de gestion des subventions et subsides relevant des différents programmes.

Le Médiateur reçoit et traite des plaintes tant sur l'octroi que sur la gestion des contrats. Toutefois, lorsque survient un problème d'inexécution d'un contrat, le Médiateur se limite à examiner si l'institution ou l'organe communautaire a fourni une explication raisonnable et cohérente quant à la base juridique de son action et aux raisons pour lesquelles elle estime s'être fait une idée fondée de la situation contractuelle.

Le chapitre trois contient les résumés de neuf décisions illustrant le travail du Médiateur à l'égard de plaintes concernant des contrats et des subventions. Les problèmes principaux soulevés ont porté sur les procédures précontractuelles, le traitement inéquitable vis-à-vis de soupçons pesant sur des entreprises et les retards dans les paiements.

S'agissant des procédures précontractuelles, le Médiateur a jugé dans l'affaire 1878/2002/GG que la Commission n'avait pas accordé suffisamment de temps à une petite entreprise pour préparer une proposition dans le cadre d'un projet de recherche et développement. La Commission a accepté le projet de recommandation selon lequel elle devait payer une compensation à titre gracieux. Néanmoins, dans l'affaire 1986/2002/OV, la Commission a rejeté le projet de recommandation dans lequel le Médiateur lui demandait de faire une offre raisonnable au plaignant, à qui elle n'avait pas fait comprendre que le contrat ne lui était pas octroyé. Dans l'affaire 221/2004/GG, la Commission avait mal interprété un cachet postal et avait donc rejeté, à tort, une proposition parce qu'elle avait été déposée après le délai de dépôt requis. À la suite de la plainte déposée auprès du Médiateur, la Commission a agi promptement et de façon constructive pour rectifier son erreur.

Deux affaires ont abouti à des commentaires critiques à propos du traitement inéquitable des soupçons vis-à-vis d'entreprises ou d'organisations. Dans l'affaire 278/2003/JMA, le Médiateur a élaboré le principe général suivant: en prenant des mesures destinées à protéger les intérêts financiers de la Communauté, la Commission s'efforcera de trouver un juste équilibre entre les intérêts des personnes privées et l'intérêt public général. La décision souligne également qu'il est difficile d'envisager comment la Commission pourrait y parvenir à moins qu'elle n'informe le candidat à une subvention des doutes concernant sa situation juridique et qu'elle ne soit disposée à entendre et à répondre aux informations fournies par ledit candidat. Le Médiateur a informé la Commission qu'il pourrait être utile de fournir des conseils à ses services en la matière. Dans l'affaire 953/2003/OV, le Parlement européen et la Commission ont mis un terme à leur contrat avec une



société sous réserve d'une disposition les enjoignant de notifier par écrit à la société un manquement aux obligations contractuelles. Le Médiateur a estimé qu'une simple référence aux «résultats d'une enquête de l'OLAF», sans autre indication, ne constituait pas une notification appropriée.

Trois plaintes concernant des retards dans les paiements ont été résolues. Dans l'affaire 435/2004/GG, la Commission a payé les factures à la société concernée. Dans sa remarque supplémentaire, le Médiateur a invité la Commission à réfléchir également sur le versement d'intérêts, ce qu'elle a fait. Les deux autres affaires impliquent des retards dans les paiements à des tiers par des contractants de la Commission. Dans l'affaire 2124/2003/ADB, la Commission a informé le Médiateur qu'elle ne comprenait pas pourquoi le contractant n'avait pas procédé au versement. Peu après, le plaignant a reçu la totalité de la somme due. L'affaire 1949/2003/TN concerne le non-paiement par CESD-Communautaire de travaux réalisés par le plaignant sur instruction d'Eurostat. La Commission a versé les sommes dues à CESD-Communautaire, qui, à son tour, a payé le plaignant.

Une affaire (1889/2002/GG) n'a pas connu de dénouement satisfaisant. Une société avait perçu une aide financière de la Commission pour deux projets. La Commission a décidé de recouvrer l'argent d'un des projets et la société a contesté l'ordre de recouvrement devant le Tribunal de première instance. La Commission a alors suspendu les versements pour l'autre projet, arguant qu'une disposition du contrat le lui permettait. Après examen approfondi du problème, comprenant une inspection du dossier de la Commission et le témoignage du chef d'unité de la Commission, le Médiateur a conclu que la Commission n'avait pas fourni d'explications raisonnables et cohérentes quant à sa position. La Commission a rejeté une proposition de solution à l'amiable ainsi qu'un projet de recommandation. Le Médiateur a classé l'affaire en formulant un commentaire critique.

## 2.8.4 Recrutement et questions concernant le personnel

Le chapitre trois contient des résumés de 15 décisions sur des plaintes relatives au recrutement et aux relations de travail des institutions et organes communautaires. Le Parlement européen a résolu une affaire (1600/2003/ADB) et, dans un autre cas, la Commission a accepté une solution à l'amiable (1320/2003/ELB). Dans l'affaire 1196/2003/ELB, la situation a été clarifiée et la plaignante a pu envisager un éventuel recours.

Cinq décisions portent sur des questions d'importance générale.

Dans l'affaire 1571/2003/OV, le Médiateur n'a trouvé aucune base juridique dans le règlement du personnel d'Europol qui justifie l'emploi d'agents temporaires aux conditions applicables aux agents locaux. Le Médiateur a formulé un commentaire critique afin d'attirer l'attention d'Europol sur la nécessité de revoir ses pratiques en la matière. Europol a répondu positivement à cette requête.

Dans sa décision concernant l'affaire 260/2003/OV, le Médiateur a critiqué le fait qu'aucune décision adéquate n'ait été prise par le Parlement afin de promouvoir le respect réel des règles concernant le tabagisme dans ses locaux. Le Médiateur a souligné qu'étant donné les effets nocifs possibles sur la santé d'une exposition à la fumée de cigarette, le Parlement devait tout particulièrement s'efforcer de promouvoir ladite conformité, car une exposition du personnel à la fumée de cigarette sur le lieu de travail soulevait de possibles questions de responsabilité juridique.

Dans l'affaire 2216/2003/MHZ, le plaignant a contesté la décision de l'Office européen de sélection du personnel de rédiger sa correspondance avec les candidats à un concours seulement en anglais, en français ou en allemand. Le Médiateur considère que l'explication qu'EPSO avance quant à cette décision est inappropriée parce qu'elle ne permet pas de connaître et de contrôler les justifications qui en constituent le fondement.

À la suite d'une enquête d'initiative (OI/1/2003/ELB), la Commission a marqué son accord sur l'établissement d'une procédure de résolution des litiges pour les experts nationaux détachés avant mars 2005.



Une autre enquête d'initiative (OI/2/2003/GG) a conduit le Médiateur à conclure que la Commission n'a pas été en mesure de fournir une explication cohérente et convaincante quant au classement de nombreux attachés de presse de ses délégations extérieures dans un groupe moins élevé. À la suite du rejet par la Commission d'un projet de recommandation lui enjoignant de revoir les règles relatives au classement desdits postes, le Médiateur a soumis un rapport spécial au Parlement européen en décembre 2004.

## 2.8.5 Les réponses de la Commission aux enquêtes du Médiateur

La coopération des institutions et organes communautaires est essentielle afin de permettre au Médiateur de fournir un recours prompt et efficace aux particuliers et de garantir des améliorations systémiques visant à accroître la qualité des services administratifs.

La coopération de la Commission est particulièrement importante puisque presque 70 % des enquêtes du Médiateur la concernent. La réponse de la Commission aux suggestions et aux recommandations du Médiateur s'est généralement avérée positive au cours de l'année 2004. Parmi les exemples de bonne coopération de la Commission vis-à-vis d'améliorations systémiques, citons son accord en vue d'établir une procédure de résolution des litiges pour les experts nationaux détachés (OI/1/2003/ELB, point 2.8.4) ainsi qu'une réponse positive aux suggestions du Médiateur visant à améliorer l'administration des Écoles européennes (OI/5/2003).

Dans l'affaire 1876/2002/OV, la Commission a suivi la suggestion formulée dans la remarque supplémentaire en informant le Médiateur que la récente mise en place d'un système de gestion des documents électroniques allait garantir une gestion plus efficace de toutes les preuves documentaires liées à une affaire. La Commission sera dès lors en mesure d'aider le Médiateur à traiter les plaintes déposées par les citoyens en temps utile et aussi efficacement que possible.

D'un autre côté, la Commission n'a pas répondu de manière positive à la remarque supplémentaire formulée dans l'affaire 253/2003/ELB. Le Médiateur était d'avis qu'il était approprié que la Commission réglemente l'emploi des membres de la famille du personnel dans le cadre de projets tels que TACIS, mais il a suggéré que les objectifs d'une telle réglementation pourraient être mieux atteints à l'avenir, tout en garantissant l'équité et la transparence, si les règles et les principes en vigueur étaient adoptés et publiés de manière adéquate. La réponse de la Commission a révélé qu'elle préférerait examiner l'emploi des membres de la famille d'un contractant au cas par cas.

En ce qui concerne les recours pour les particuliers, de nombreuses affaires mises en évidence aux points 2.8.1 - 2.8.3 démontrent la volonté de la Commission de régler les affaires, de présenter ses excuses pour les erreurs commises et de prendre des mesures correctives, y compris en payant des compensations *ex gratia*.

Dans deux des affaires mises en évidence, toutefois, la Commission a rejeté les propositions de solution à l'amiable du Médiateur ainsi que les projets de recommandations ultérieures.

Un troisième cas similaire est l'affaire 1435/2002/GG. Le Médiateur a attiré à plusieurs reprises l'attention de la Commission sur les allégations du plaignant selon lesquelles un malentendu interne s'était glissé au sein de la direction générale (DG) de la société de l'information concernant la disponibilité d'un poste. Malgré cela, la Commission n'a pas formulé de commentaire à ce propos. Dans sa décision de classement assortie d'un commentaire critique, le Médiateur a estimé que l'approche de la Commission n'était pas conforme aux obligations que la législation européenne impose aux institutions communautaires concernant leurs relations avec le Médiateur ainsi qu'avec les plaignants.

En vue d'exploiter au maximum la qualité des services offerts aux citoyens et aux résidents de l'Union européenne par ses institutions et organes et, par conséquent, de remplir sa mission, le Médiateur se réjouirait que le Parlement prenne des initiatives destinées à encourager la Commission à étendre à toutes les affaires futures la bonne coopération dont elle a fait preuve tout au long de 2004 dans la grande majorité des cas.



INTRODUCTION

---

1 SYNTHÈSE

---

2 PLAINTES ET ENQUÊTES

---

**3 LES DÉCISIONS CONSÉCUTIVES  
AUX ENQUÊTES**

---

4 RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS  
ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

---

5 RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS  
ET ORGANES SIMILAIRES

---

6 COMMUNICATIONS

---

7 ANNEXES

---





### 3 LES DÉCISIONS CONSÉCUTIVES AUX ENQUÊTES

*Le texte complet de chacune des affaires reprises dans ce chapitre peut être consulté à la rubrique «Index des décisions» du site web du Médiateur européen (<http://www.euro-ombudsman.eu.int/decision/en/default.htm>). L'accès aux décisions recherchées peut se faire par le numéro de l'affaire donné sous le titre de chaque résumé de cette section. Le texte complet des décisions se trouve sur le site web en anglais et dans la langue du plaignant si celle-ci est différente. Une version papier du texte complet de la décision, telle qu'il apparaît sur le site, peut être demandée au bureau du Médiateur européen.*

*Dans la seconde moitié de 2005, le texte complet des décisions reprises dans cette section sera disponible sous format électronique uniquement, en anglais, en français et en allemand sur le site Internet du Médiateur. L'accès aux documents se fera par la rubrique «Rapports annuels» du site (<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/en/default.htm>). À nouveau, une version imprimée ou un cd-rom de ce document pourra être demandé au bureau du Médiateur européen.*

#### 3.1 AFFAIRES DANS LESQUELLES IL N'A PAS ÉTÉ CONSTATÉ DE MAUVAISE ADMINISTRATION



##### 3.1.1 Le Parlement européen

###### RÈGLES RELATIVES AUX STAGES DU PARLEMENT EUROPÉEN

*Résumé de la décision concernant la plainte 821/2003/JMA contre le Parlement européen*

Un citoyen espagnol a introduit une plainte auprès du Médiateur après que sa demande de stage au Parlement européen a été rejetée. Le plaignant alléguait (i) que la décision du Parlement européen de rejeter sa candidature en vue d'un stage n'était pas suffisamment motivée; (ii) que la procédure de sélection des stagiaires par le Parlement européen était ambiguë et ne permettait pas de faire appel; et (iii) que le refus du Parlement de lui accorder l'accès à la liste des stagiaires retenus fondé sur la protection des données était hors de propos dans le contexte d'un concours public.

S'agissant de la procédure de sélection des stagiaires, le Parlement a relevé que, conformément aux critères énoncés à l'article 6, paragraphe 3, des règles applicables aux stages et visites d'études au Parlement européen du 18 décembre 2002, ses services ont examiné toutes les candidatures sur la base des mérites des candidats, des besoins du moment et des capacités d'accueil. Lors de la sélection des candidats, chaque direction générale recherche des candidats dont les compétences spécifiques correspondent à sa mission particulière, de manière à faire bénéficier le stagiaire de l'expérience la plus fructueuse qui soit.

Le Parlement a également rappelé que les dispositions des règles applicables aux stages et visites d'études au Parlement européen abordent tous les aspects de la sélection des stagiaires, dont la possibilité d'appel. Les conditions générales d'admission sont clairement stipulées à l'article 5 des règles, la procédure d'admission est décrite à l'article 6, et les règles relatives aux litiges sont présentées à l'article 24. Selon le Parlement, la procédure était claire et dépourvue d'ambiguïté.



En outre, le Parlement a estimé que la liste des candidats sélectionnés ne pouvait pas être rendue publique sur la base de l'exception visée à l'article 4, paragraphe 1, alinéa b), du règlement 1049/2001<sup>9</sup>, qui stipule que l'accès à un document peut être refusé si sa divulgation porte atteinte à la protection de la vie privée et de l'intégrité d'un individu.

Compte tenu des réponses du Parlement aux lettres du plaignant et des réponses fournies au cours de l'enquête, le Médiateur a conclu qu'il n'y avait pas mauvaise administration. Il a néanmoins formulé les remarques supplémentaires suivantes:

Dans l'intérêt d'une communication efficace avec les citoyens, le Parlement pourrait envisager d'incorporer dans ses règles une référence spécifique au fait que l'un des critères évalués lors de la procédure de sélection des candidats au stage porte sur les besoins du moment du service.

Le Médiateur a estimé que le Parlement européen devrait envisager une révision de ses règles relatives aux stages et aux visites d'études afin de préciser que la liste des noms de personnes qui ont accepté l'offre de stage fera l'objet d'une publication. Cette mesure permettrait de fournir des informations aux candidats et, par ailleurs, de clarifier le statut juridique de la liste à l'avenir.

#### *Remarque supplémentaire*

Puisque la décision sur cette affaire concerne à la fois la portée du règlement n° 45/2001<sup>10</sup> relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et sa relation avec le règlement n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement, du Conseil et de la Commission, le Médiateur en a envoyé une copie au contrôleur européen de la protection des données, pour information. Dans sa réponse, le contrôleur européen de la protection des données a relevé que ladite affaire illustre les tensions possibles entre transparence et protection des données. Il a réitéré son soutien en faveur de l'approche pragmatique du Médiateur dans le traitement de telles affaires.

## RÉGIME DE PENSION RÉSERVÉ AUX DÉPUTÉS DU PARLEMENT EUROPÉEN

### *Résumé de la décision concernant la plainte 907/2003/ELB contre le Parlement européen*

Le plaignant, un citoyen français, a été député au Parlement européen de 1984 à 1989 et avait droit à recevoir une pension de retraite à l'âge de 55 ans. En 1995, une modification a été introduite, limitant à six mois le délai dans lequel les demandes en vue de bénéficier du régime de pension devaient être présentées. Le Parlement européen a informé le plaignant de la nouvelle disposition le 6 août 2002. Le 29 septembre 2002, le plaignant a introduit une demande en vue de bénéficier du régime de pension. Les droits à pension lui ont été octroyés à compter d'octobre 2002.

Le plaignant a allégué que le Parlement européen ne lui avait pas transmis les informations adéquates sur la réglementation régissant le régime de pension et demandait que ses droits à pension lui soient octroyés à compter de novembre 1998, date à laquelle il a atteint l'âge de 55 ans.

Dans son avis, le Parlement a expliqué que les courriers envoyés aux adresses connues du plaignant ont tous été retournés. L'Assemblée nationale française n'a pas été en mesure de fournir des informations sur l'adresse du plaignant. Les recherches menées sur Internet ont été infructueuses. Le Parlement a appris par hasard l'adresse du plaignant. À partir de ce moment, il a été contacté et une lettre accompagnée de documents à remplir lui a été envoyée.

<sup>9</sup> Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, JO 2001 L 145/43.

<sup>10</sup> Règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes de la Communauté et à la libre circulation de ces données, JO 2001 L 8/1.



Le Médiateur a noté que trois lettres envoyées par le Parlement européen au plaignant portent les adresses communiquées par le plaignant lors de son départ du Parlement européen. Le Médiateur a déduit des faits tels que présentés par le plaignant et le Parlement européen que le plaignant n'avait pas informé le Parlement européen d'un changement d'adresse après son départ du Parlement en 1989. Le Médiateur a relevé que le Parlement européen avait été informé de la naissance de la fille du plaignant et de son mariage avec une fonctionnaire du Parlement européen et que des contacts réguliers avaient été maintenus à compter de ces dates pour les allocations familiales. Le Médiateur a cependant noté que deux services différents du Parlement sont responsables des allocations familiales des fonctionnaires et des droits à pension des députés du Parlement européen. Le Médiateur a estimé que le service en charge des allocations familiales n'avait aucune raison de penser que les informations sur l'adresse actuelle du plaignant pouvaient être utiles à un autre service du Parlement européen. Aucun élément n'a montré non plus que le service chargé des droits à pension des anciens députés aurait dû savoir que le service responsable des allocations familiales était en contact avec le plaignant.

Le Médiateur a estimé que le Parlement européen avait engagé les démarches appropriées pour tenter de contacter le plaignant en vue de lui fournir des informations sur le régime de pension et a jugé dès lors qu'il n'y avait pas eu mauvaise administration dans cette affaire.



### 3.1.2 Le Conseil de l'Union européenne

#### NOMINATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ EUROPÉENNE DE SÉCURITÉ DES ALIMENTS

*Résumé de la décision concernant la plainte 2126/2003/PB contre le Conseil de l'Union européenne*

À la suite des scandales alimentaires des années 1990, l'Union européenne a décidé de créer l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA), instituée par le règlement n° 178/2002<sup>11</sup>. L'article 24 du règlement prévoit que l'EFSA se compose d'un conseil d'administration, constitué de quatorze membres désignés par le Conseil en consultation avec le Parlement européen à partir d'une liste établie par la Commission. Les membres du conseil d'administration sont désignés de manière à assurer le niveau de compétence le plus élevé, un large éventail d'expertise et, dans le respect de ces critères, la répartition géographique la plus large possible. Le 15 juillet 2002, le Conseil a nommé les membres du conseil d'administration.

La plainte a été introduite par le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), estimant que le Conseil avait nommé un nombre excessif de fonctionnaires nationaux. Le BEUC a également estimé que les candidats avaient été nommés sur la base de leur nationalité et non de leurs compétences.

Le Conseil a déclaré que l'expérience acquise dans la sphère publique n'était certainement pas dénuée d'intérêt pour la gestion d'une autorité publique européenne indépendante, qui en outre allait être amenée à collaborer avec les États membres. Le règlement n° 178/2002 mentionne expressément l'expérience au sein d'une administration publique comme un critère applicable. Qui plus est, les membres nommés disposaient d'un large éventail d'expertise professionnelle. Par conséquent, le Conseil a estimé que le plaignant n'avait pas été en mesure de démontrer de cas de mauvaise administration.

<sup>11</sup>

Règlement (CE) n° 178/2002 du Parlement européen et du Conseil du 28 janvier 2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'Autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires, JO 2002 L 31/1.



Le Médiateur a relevé que, dans cette affaire, la procédure de nomination avait laissé une vaste marge de manœuvre au Conseil et que l'examen par le Médiateur de l'exercice de ce pouvoir discrétionnaire se limitait par la force des choses à déterminer si la décision de nomination était entachée de vices de procédure ou d'erreurs d'appréciation manifestes. Le Médiateur a conclu qu'aucun vice ou erreur de ce type n'avait été constaté dans cette affaire.

## ACCÈS AUX AVIS DU SERVICE JURIDIQUE

### *Résumé de la décision concernant la plainte 2371/2003/GG contre le Conseil de l'Union européenne*

Le Conseil a refusé l'accès du public à un avis de son service juridique en invoquant l'exception concernant les avis juridiques comprise dans l'article 4, paragraphe 2, alinéa b), du règlement n° 1049/2001<sup>12</sup>. Le plaignant, un chercheur de l'Université de Munich, a contesté ce refus en faisant valoir que cette exception n'était pas applicable.

Selon le Conseil, la divulgation des avis de son service juridique pouvait contribuer à la remise en cause de la légalité des actes du Conseil. L'incertitude quant à la légalité des actes législatifs qui en découlait pouvait porter atteinte à l'intérêt public. Aux yeux du Conseil, la seule interprétation possible de l'exception était qu'elle couvrait tous les documents contenant un avis juridique et que l'intérêt académique du plaignant ne constituait pas un intérêt public supérieur justifiant la divulgation.

Le Médiateur a rappelé que, dans un rapport spécial au Parlement européen (1542/2000/(PB)SM, du 12 décembre 2002), il avait estimé que les avis juridiques rédigés dans le contexte de procédures juridictionnelles potentielles étaient analogues à la correspondance entre un avocat et son client. Ils devaient donc être exemptés de divulgation en application de l'article 4, paragraphe 2, du règlement n° 1049/2001. En revanche, les avis concernant les propositions d'actes législatifs devaient normalement être accessibles, dès lors que le processus législatif était achevé. Ils devaient être uniquement exemptés dans le cas où l'institution était en mesure de démontrer que la divulgation portait gravement atteinte au processus décisionnel et qu'aucun intérêt public supérieur ne justifiait la divulgation.

Dans la présente affaire, le Médiateur a relevé que le Conseil n'avait pas affirmé que les avis juridiques avaient été rédigés dans le contexte de procédures juridictionnelles potentielles. Le Conseil n'a pas non plus affirmé que l'avis avait été rédigé dans le contexte d'un acte législatif. En conséquence, le Médiateur a formulé un projet de recommandation dans lequel il demande au Conseil de réexaminer sa décision de refuser l'accès aux documents.

Dans son avis circonstancié, le Conseil a soutenu que le projet de recommandation du Médiateur semblait vider de toute substance l'exception. Selon le Conseil, la division des conseils juridiques en différentes catégories n'avait pas de fondement juridique, était artificielle et ne tenait pas compte de l'objectif de ces conseils.

Le 23 novembre 2004, le Tribunal de première instance a rendu son arrêt dans l'affaire T-84/03 (*Turco/Conseil*). Dans son arrêt, le Tribunal a conclu que le Conseil était en droit de refuser l'accès aux avis juridiques rédigés par son service juridique (cf. notamment les paragraphes 62 et 74 de l'arrêt). Cet arrêt l'ayant amené à conclure à l'absence de mauvaise administration et après avoir donné au plaignant la possibilité de faire part de ses observations, le Médiateur a classé l'affaire.

<sup>12</sup>

Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, JO 2001 L 145/43.



### 3.1.3 La Commission européenne

#### EXCLUSION D'UN PROJET CONCERNANT LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

*Résumé de la décision concernant la plainte 1876/2002/OV contre la Commission européenne*

Une société hollandaise de consultants a été invitée à prendre part à un consortium dans le cadre d'un projet du cinquième programme Technologies de la société de l'information géré par la direction générale de la société de l'information de la Commission européenne. Après une première décision positive concernant la participation de cette société de consultants au projet, la Commission lui a par la suite demandé de nouvelles garanties financières. La société de consultants s'est pliée à la demande, mais alors qu'elle était en possession des données financières de la société depuis sept mois et demi, la Commission a finalement pris la décision de ne pas laisser ladite société prendre part au consortium. La décision a été prise un jour ouvrable avant la date de signature prévue du contrat par la Commission.

Le 30 octobre 2002, la société de consultants a introduit une plainte auprès du Médiateur européen. Elle demandait 96 000 euros de dommages et intérêts à la Commission. Ce dédommagement correspondait à la perte de revenus, au remboursement d'un billet d'avion pour se rendre à une réunion annulée, aux frais de courrier, aux frais de téléphone ainsi qu'au temps consacré au dossier.

Dans son avis concernant la plainte, la Commission a expliqué que les principaux retards dans les négociations étaient en réalité dus aux prolongations accordées par la Commission afin de permettre au consortium de fournir les documents juridiques nécessaires, dont ceux du plaignant. Par la suite, la Commission a remarqué que le plaignant n'avait pas fourni la documentation financière demandée aux contractants, tels que les bilans financiers et les comptes de pertes et profits pour certaines années. Ces documents étaient nécessaires afin de prouver que le plaignant disposait des ressources nécessaires pour mener à bien le projet.

Le Médiateur a réalisé un examen approfondi des documents fournis au cours de l'enquête. Il a conclu que la demande de la Commission visant à obtenir du plaignant un complément d'informations financières, alors qu'elle savait déjà avec précision depuis sept mois et demi quelles informations étaient à sa disposition, était intervenue dans un délai déraisonnable et était constitutive de mauvaise administration. En conséquence, le Médiateur a proposé une solution à l'amiable à la Commission en juin 2003. Il a suggéré à la Commission de verser un montant approprié en guise de compensation. Dans son deuxième avis, la Commission n'a fourni aucun nouveau document prouvant qu'elle avait pris contact avec le coordinateur du projet ou avec le plaignant durant les sept mois et demi mentionnés par le plaignant. Le Médiateur a, dès lors, à nouveau écrit à la Commission en novembre 2003 afin de lui réitérer sa proposition de solution à l'amiable.

Dans son avis concernant la deuxième proposition, la Commission a transmis de nouvelles preuves, à savoir deux courriers électroniques. Il ressort de ces courriers que la Commission avait en réalité contacté à deux reprises le coordinateur du projet au cours des sept mois et demi afin de lui demander le complément d'informations financières nécessaire pour finaliser le contrat. Dans sa décision du 17 juin 2004, compte tenu de ces nouvelles preuves, le Médiateur a estimé que son précédent constat provisoire de cas de mauvaise administration n'avait plus lieu d'être et que l'affaire devait être classée sans constat de mauvaise administration.

Toutefois, le Médiateur a formulé une remarque supplémentaire dans laquelle il déclare espérer qu'à l'avenir, la Commission transmettra les documents de preuve dans son avis original sur la plainte.



### Remarque supplémentaire

Par lettre datée du 31 août 2004, la Commission a informé le Médiateur que la récente mise en place d'un système de gestion des documents électroniques allait garantir une gestion plus efficace de toutes les preuves documentaires liée à une affaire. Mais surtout, des fonctions supplémentaires du système d'enregistrement du courrier électronique allaient permettre à ses utilisateurs d'enregistrer et d'archiver simultanément leurs courriers électroniques. En conséquence, la Commission allait pouvoir satisfaire la requête du Médiateur et être mieux à même d'aider le Médiateur à traiter les plaintes des citoyens en temps utile et aussi efficacement que possible.

## TRANSPOSITION DES DIRECTIVES EN MATIÈRE D'ASSURANCE DANS LA LÉGISLATION GRECQUE

### Résumé de la décision concernant la plainte 841/2003/(FA)OV contre la Commission européenne

La compagnie d'assurances grecque *Intersalonika* fournissait, parmi d'autres services, des moyens de transport afin d'apporter une assistance aux patients. Elle a introduit une plainte contre la Commission en 2001 parce que ses ambulances et ses hélicoptères s'étaient vu interdire de transporter des patients en raison du droit exclusif du centre national grec pour l'aide d'urgence (EKAB) de fournir ce genre d'assistance. La compagnie alléguait que les autorités grecque n'avaient pas correctement transposé les directives 84/641/CEE<sup>13</sup> (la directive «assurance») et 92/49/CEE<sup>14</sup>. La Commission a informé le plaignant qu'une procédure en infraction au titre de l'article 226<sup>15</sup> du traité CE avait été ouverte à l'encontre de la Grèce, mais qu'après amendement de la législation grecque, ladite procédure avait été classée.

En avril 2003, le plaignant a introduit une plainte auprès du Médiateur européen. La compagnie d'assurances alléguait que la Commission n'avait pas été en mesure de garantir la transposition correcte des directives en matière d'assurance dans la législation nationale grecque, plus particulièrement en ce qui concerne la situation des compagnies d'assurances grecques actives en Grèce, par rapport aux compagnies basées dans d'autres États membres. Le plaignant soulignait également qu'en novembre 2001, la Commission avait répondu à une lettre du plaignant en admettant qu'aucune restriction ne devait s'appliquer à *Air Intersalonika*. La Commission avait déclaré: «il y a lieu de demander aux autorités grecques pourquoi elles n'ont pas donné suite à la demande de licence d'exploitation par *Air Intersalonika*.»

Dans son avis sur la plainte, la Commission expliquait qu'à la suite du classement sans suite de la procédure en infraction en mars 2002, tous les obstacles à l'assistance fournie par les compagnies d'assurance semblaient avoir été levés. La Commission soulignait, de plus, que les directives en matière d'assurance prévoyaient la mise en place d'un système minimal permettant à chaque État membre d'adopter des dispositions plus strictes pour les compagnies agréées par ses propres autorités.

Dans sa décision, le Médiateur a conclu qu'en répondant à la lettre du plaignant concernant le refus d'octroyer des licences, la Commission avait fourni une explication utile concernant le cadre

<sup>13</sup> Directive 84/641/CEE du Conseil du 10 décembre 1984 modifiant, en ce qui concerne notamment l'assistance touristique, la première directive (73/239/CEE) portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant l'accès à l'activité de l'assurance directe autre que l'assurance sur la vie, et son exercice, JO 1984 L 339/21.

<sup>14</sup> Directive 92/49/CEE du Conseil du 18 juin 1992 portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant l'assurance directe autre que l'assurance sur la vie et modifiant les directives 73/239/CEE et 88/357/CEE (troisième directive «assurance non-vie»), JO 1992 L 228/1.

<sup>15</sup> L'article 226 du traité CE autorise la Commission à engager des poursuites contre un État membre pour infraction à la législation communautaire. Tout citoyen peut introduire une plainte (une «plainte relevant de l'article 226») auprès de la Commission contre un État membre concernant toute mesure publique ou pratique administrative qu'il ou elle considère incompatible avec le droit communautaire.



juridique en question. S'agissant de la phrase de conclusion mentionnée par le plaignant, le Médiateur a relevé que l'intention de la Commission était de formuler une remarque utile à l'attention du plaignant quant aux démarches à entreprendre, et non de s'engager à entreprendre les démarches elle-même. Toutefois, le plaignant semblait avoir compris cette phrase comme un engagement de la Commission à mener une enquête à cet égard. Si le Médiateur a effectivement trouvé regrettable que la Commission n'ait pas utilisé une formulation plus précise, il n'a toutefois pas constaté de mauvaise administration.

En mai 2004, le plaignant a envoyé une lettre au Médiateur pour le remercier de sa décision, qui lui a permis de comprendre comment la Commission avait traité son affaire et a attiré son attention sur les possibilités s'offrant à lui pour prendre d'autres mesures concernant l'affaire en question.

## LÉGISLATION PORTUGAISE SUR LES SPECTACLES DE TAUROMACHIE

### *Résumé de la décision concernant la plainte 849/2003/JMA contre la Commission européenne*

En septembre 2002, une plainte officielle a été introduite auprès de la Commission européenne contre les autorités portugaises. La plainte concernait la législation portugaise récemment adoptée, qui autorisait les corridas espagnoles se terminant par la mise à mort du taureau.

Le plaignant a ensuite reçu une communication de la direction générale de la santé et de la protection des consommateurs l'informant de l'intention de la Commission de classer l'affaire faute de base juridique suffisante pour ouvrir une procédure d'infraction à l'encontre des autorités portugaises.

Dans sa plainte adressée au Médiateur, le plaignant a allégué que la décision de la Commission de classer sa plainte n'avait pas correctement pris en compte les réglementations communautaires existantes, en particulier la directive 93/119/CE<sup>16</sup> sur la protection des animaux au moment de leur abattage ou de leur mise à mort.

La Commission a soutenu qu'elle avait procédé à un examen approfondi de la plainte. Sur la base de cet examen, elle a conclu que les allégations formulées par le plaignant n'étaient pas suffisamment fondées pour ouvrir une procédure en infraction au titre de l'article 226<sup>17</sup> du traité CE à l'encontre du Portugal. Elle a exprimé de sérieux doutes sur l'opportunité d'appliquer aux corridas le protocole 33 du traité, relatif à la protection et au bien-être des animaux, car en tant que spectacles ou divertissements, elles sortaient du champ d'application des politiques mentionnées dans le protocole. De surcroît, la Commission a relevé que la directive 93/119/CE du Conseil ne s'appliquait pas aux animaux mis à mort au cours de manifestations sportives ou culturelles.

Le Médiateur a estimé que la décision de la Commission de ne pas ouvrir de procédure en infraction et, partant, de classer sans suite la plainte officielle soumise par le plaignant, semblait raisonnable en substance.

Toutefois, le Médiateur a relevé que la lettre des services de la Commission au plaignant faisant part de son intention de classer l'affaire ne lui avait pas permis de faire valoir ses observations. Le Médiateur a rappelé la communication de la Commission concernant les relations avec le plaignant en matière d'infraction au droit communautaire<sup>18</sup>, qui stipule que lorsque la Commission envisage

<sup>16</sup> Directive 93/119/CE du Conseil du 22 décembre 1993 sur la protection des animaux au moment de leur abattage ou de leur mise à mort, JO 1993 L 340/21.

<sup>17</sup> L'article 226 du traité CE autorise la Commission à engager des poursuites contre un État membre pour infraction à la législation communautaire. Tout citoyen peut introduire une plainte (une «plainte relevant de l'article 226») auprès de la Commission contre un État membre concernant toute mesure publique ou pratique administrative qu'il ou elle considère incompatible avec le droit communautaire.

<sup>18</sup> Communication de la Commission au Parlement européen et au Médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire (COM/2002/0141 final), JO 2002 C 244/5.



de proposer le classement sans suite d'un dossier de plainte, elle en avertit préalablement le plaignant par une lettre énonçant les raisons la conduisant à proposer ce classement et elle invite le plaignant à formuler ses observations éventuelles dans un délai de quatre semaines. Dans son avis, la Commission a déploré ne pas avoir procédé de la sorte, a présenté ses excuses à cet égard et a accordé au plaignant la possibilité de soumettre ses observations s'il le souhaitait.

## ACCÈS À UN PROJET DE DÉCLARATION DU COMITÉ MIXTE DE L'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN

*Résumé de la décision concernant la plainte 900/2003/(IJH)TN contre la Commission européenne*

*The Polyelectrolyte Producers Group* a introduit une plainte concernant le rejet par la Commission de sa demande confirmative, formulée au titre du règlement n° 1049/2001<sup>19</sup>, d'accès au projet de déclaration du comité mixte de l'EEE (espace économique européen) concernant l'accord EEE.

Les allégations du plaignant étaient les suivantes: le fondement juridique du refus de la Commission, c'est-à-dire le troisième tiret de l'article 4, paragraphe 1, alinéa a), du règlement relatif à une éventuelle atteinte de l'intérêt public en ce qui concerne les relations internationales, n'était pas cohérent avec la motivation invoquée par le secrétariat de l'AELE (Association européenne de libre-échange), basée sur l'article 4, paragraphe 3, relatif à une éventuelle atteinte au processus décisionnel de l'institution; la Commission n'a pas pu expliquer de manière détaillée en quoi la publication du document risquait de compromettre le processus de négociation et la procédure décisionnelle dans le cadre de l'accord EEE; elle avait omis d'informer le plaignant qu'il lui incombait de demander une copie du document au tiers auteur; elle n'avait pas bien évalué les intérêts en jeu et avait commis un abus de droit; la Commission avait, à tort, soutenu que le document émanait du secrétariat de l'AELE; en supposant que le document provenait bel et bien du secrétariat de l'AELE, la décision sur la demande d'accès entraînait un conflit d'intérêt car le secrétariat de l'AELE était partie aux procédures concernant les dérogations vis-à-vis de la législation communautaire; et, enfin, la Commission avait violé les droits de la défense.

La Commission a fourni au Médiateur une réponse détaillée à chacune de ces allégations, que le Médiateur a, à son tour, examiné en profondeur. Il a relevé que si les raisons avancées par le secrétariat de l'AELE ressemblaient effectivement à la formulation de l'article 4, paragraphe 3, elles ne semblaient pas incohérentes avec le fondement juridique invoqué par la Commission. Le Médiateur n'a pas connaissance d'une règle ou d'un principe imposant d'informer le plaignant que, pour demander l'accès à un document, il doit se tourner vers son auteur. Il n'a pas constaté d'abus de droit et a relevé qu'en ce qui concerne l'article 4, paragraphe 1, le législateur communautaire a déterminé que, dans le cas où la divulgation d'un document porterait gravement atteinte à l'intérêt public en ce qui concerne les relations internationales, ces dernières priment sur toute divulgation dudit document. Le Médiateur a estimé que l'explication fournie par la Commission sur la paternité du document était conforme au cadre juridique de l'accord EEE. Il n'a trouvé aucun élément de preuve suggérant que la décision de la Commission ait été entachée d'un manque d'objectivité et, finalement, il n'a pas connaissance d'une règle ou d'un principe imposant à la Commission de garantir au plaignant l'opportunité d'exprimer un point de vue sur une décision devant être adoptée par le Comité mixte de l'EEE.

Le Médiateur a souligné que, puisque les exceptions prévues à l'article 4, paragraphe 1, n'étaient pas soumises à un intérêt public supérieur justifiant la publication du document, il était particulièrement important que les institutions expliquent clairement les raisons justifiant l'application de l'exception lorsqu'elles invoquent cet article. Le Médiateur a estimé que la Commission avait fourni ces raisons.

<sup>19</sup>

Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, JO 2001 L 145/43.



L'analyse ci-dessus l'amenant à conclure qu'il n'y avait pas mauvaise administration, le Médiateur a classé l'affaire.

## ACCÈS À DES DOCUMENTS LIÉS À DES NÉGOCIATIONS DANS LE CADRE DE L'ORGANISATION MONDIALE DU COMMERCE

### *Résumé de la décision concernant la plainte 1286/2003/JMA contre la Commission européenne*

En février 2003, l'organisation *Friends of the Earth* (FoE), a écrit au secrétariat général de la Commission pour demander l'accès à un certain nombre de documents liés aux négociations en cours se déroulant sous les auspices de l'Organisation mondiale du commerce au titre de l'accord général sur le commerce des services dans le cadre du programme de développement de Doha.

En avril 2003, la Commission a refusé l'accès à ces documents au motif que la divulgation des documents demandés porterait atteinte à l'intérêt public en ce qui concerne les relations internationales, comme le prévoit l'article 4, paragraphe 1, alinéa a), du règlement n° 1049/2001<sup>20</sup>.

Dans la plainte qu'elle a adressée au Médiateur, *Friends of the Earth* a allégué que la Commission n'avait pas (i) démontré que la publication était susceptible de porter atteinte à la protection de l'intérêt public, (ii) justifié la nature de la méthode de négociation, et (iii) évalué les intérêts en jeu.

Dans son avis sur la plainte, la Commission a estimé qu'elle avait traité correctement la demande d'accès du plaignant, tant lors de la demande initiale que lors de la demande confirmative. La Commission a estimé que ses services ne s'étaient pas trompés dans leur interprétation de la notion d'intérêt public en ce qui concerne les relations internationales et qu'ils l'avaient correctement appliquée dans cette affaire.

Dans sa décision, le Médiateur a reconnu que la méthode de négociation traditionnelle de l'OMC comprenait traditionnellement un échange confidentiel d'offres et de contre-offres entre les parties, dont la divulgation à des tiers perturberait le processus et compromettrait le succès des négociations. En conséquence, le Médiateur a considéré que l'on ne pouvait conclure que l'évaluation de la Commission était déraisonnable lorsqu'elle a décidé que la divulgation des documents incriminés était susceptible de porter atteinte à l'intérêt public dans le domaine des relations internationales. Le Médiateur a relevé que le législateur communautaire avait déterminé que, lorsque la publication d'un document est susceptible de porter atteinte à l'intérêt public en ce qui concerne les relations internationales, ce dernier intérêt prime sur tout intérêt public en faveur de la divulgation du document. Par conséquent, le Médiateur a estimé que l'argument du plaignant qui affirmait que la Commission n'avait pas évalué les intérêts en jeu, n'était pas tenable.

Bien que le Médiateur n'ait pas constaté de mauvaise administration de la part de la Commission, il a toutefois formulé un commentaire supplémentaire. À ses yeux, même si les restrictions imposées à l'accès du public en raison de la nature des négociations dans le cadre de l'OMC étaient acceptables d'un point de vue légal, il convenait de tenir compte des attentes de nombreux citoyens sur le plan de la transparence et de l'ouverture dans ce domaine politique particulièrement important. Ceci était particulièrement vrai eu égard à la reconnaissance de l'importance de la transparence dans les lignes directrices et procédures de l'OMC pour les négociations sur le commerce des services. La transparence ne peut être obtenue en excluant totalement l'accès du public à l'information. Le Médiateur a estimé qu'il serait dès lors judicieux que la Commission envisage d'autres moyens susceptibles de rendre ces négociations plus ouvertes et plus transparentes aux citoyens, et donc de faciliter l'accès du public aux échanges entre les parties.

<sup>20</sup>

Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, JO 2001 L 145/43.



## ACCÈS À UN RAPPORT DE L'OFFICE ALIMENTAIRE ET VÉTÉRINAIRE SUR LA ROUMANIE

### *Résumé de la décision concernant la plainte 1304/2003/(ADB)PB contre la Commission européenne*

La plaignante, fondatrice d'une organisation allemande de défense des droits des animaux, a introduit une demande d'accès à un rapport de mission de l'Office alimentaire et vétérinaire de la Commission en Roumanie. La Commission a accordé l'accès aux parties du rapport de mission concernant les contrôles des exportations, mais a refusé l'accès aux parties portant sur les négociations d'adhésion de la Roumanie à l'UE. La Commission a fondé son refus sur le troisième tiret (relations internationales) de l'article 4, paragraphe 1, alinéa a), du règlement n° 1049/2001<sup>21</sup>.

La plaignante s'est tournée vers le Médiateur en alléguant que la Commission lui a refusé, à tort, l'accès à l'ensemble du rapport de mission. Elle a affirmé que l'objectif principal de la mission portait en réalité essentiellement sur des questions liées aux «exportations» et que les rapports relatifs aux «exportations» avaient toujours fait l'objet d'une publication.

La Commission a maintenu son refus de lui donner accès aux parties du rapport de mission concernant les questions d'adhésion. Elle a expliqué que l'inspection en Roumanie avait été réalisée sur une base volontaire, étant entendu que les rapports rédigés par la suite n'allaient pas être publiés. La publication des conclusions concernant les progrès de la Roumanie dans le respect des normes communautaires sur le plan de la sécurité alimentaire et du bien-être animal pouvaient perturber les négociations d'adhésion et avoir de graves conséquences sur les relations de la Commission avec les autorités roumaines. Elle pouvait compromettre la volonté des autorités roumaines d'accepter ce type d'inspections et de collaborer avec la Commission. En outre, la publication risquait de s'avérer contreproductive car elle aurait entravé le bon déroulement des futures visites de l'Office alimentaire et vétérinaire au cours de la préparation à l'adhésion.

Le Médiateur a estimé que la Commission était en droit de se baser sur l'exception invoquée pour refuser l'accès à certaines parties du rapport de mission. Le Médiateur a également formulé une remarque supplémentaire. Il a déclaré qu'à l'avenir, il serait utile d'enregistrer, dans la mesure du possible, les informations confidentielles et non confidentielles de manière séparée. Cela permettrait plus particulièrement de simplifier l'application de l'obligation d'accès partiel aux documents.

#### *Remarque supplémentaire*

La Commission a, par la suite, informé le Médiateur que l'application du règlement n° 1049/2001 l'avait, en réalité, conduite à une séparation plus claire des documents confidentiels et non confidentiels, notamment dans les services qui reçoivent fréquemment des demandes d'accès à leurs documents. En ce qui concerne son Office alimentaire et vétérinaire, la Commission a expliqué que l'Office opère généralement une distinction entre les deux types de missions qu'il effectue dans les pays candidats. Les rapports concernant les inspections des exportations sont couramment publiés sur Internet, alors que les rapports de mission dans le contexte de l'élargissement demeurent confidentiels. Toutefois, lorsqu'une mission effectuée dans le contexte de l'élargissement identifie des problèmes liés au secteur des exportations autorisées, un rapport séparé sur ces problèmes est rédigé et publié sur Internet.

<sup>21</sup>

Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, JO 2001 L 145/43.



## ACCÈS À UN RAPPORT DE MISSION DU FONDS SOCIAL EUROPÉEN

### *Résumé de la décision concernant la plainte 1481/2003/OV contre la Commission européenne*

Une organisation sans but lucratif belge a soumis à la Commission, sur la base du règlement n° 1049/2001<sup>22</sup>, une demande d'accès à tous les documents liés à la mission de contrôle concernant le programme de l'objectif 3, troisième priorité, au titre du Fonds social européen (FSE) en Flandre. La Commission a refusé d'accorder l'accès aux documents sollicités sur la base de l'article 4, paragraphe 2, troisième tiret, du règlement car les documents concernaient un rapport d'inspection sur l'utilisation de fonds versés par l'UE en faveur d'un projet faisant l'objet d'un différend avec un État membre. Le secrétariat général de la Commission a confirmé le rejet de la demande, en concluant qu'il n'existait pas d'intérêt public supérieur justifiant la publication du document sollicité, étant donné que l'intérêt du plaignant était d'ordre privé et non public.

En juillet 2003, le plaignant a soumis une plainte au Médiateur européen, alléguant que la Commission aurait dû lui accorder l'accès aux documents demandés.

Dans son avis sur la plainte, la Commission a observé que le plaignant avait déjà reçu des extraits du rapport d'inspection ayant trait à son projet. Les éléments du rapport qui n'ont pas été divulgués au plaignant n'avaient aucun lien avec le projet géré par le plaignant. Ils concernaient d'autres projets ayant fait l'objet d'un audit et la gestion centrale par l'agence pour le FSE. Concernant les motivations invoquées pour refuser l'accès intégral, la Commission a déclaré avant tout que la divulgation du rapport à ce stade compromettrait l'enquête en cours, car cela rendait publiques les conclusions provisoires des inspecteurs de la Commission auxquelles les parties auditées n'avaient pas encore répondu. La Commission a également réitéré qu'aucun intérêt public supérieur ne justifiait la publication du rapport. L'avis de la Commission a été transmis au plaignant, qui n'a pas formulé d'observation.

Dans sa décision, le Médiateur a observé que le rapport sollicité en l'espèce avait incontestablement trait à des activités d'inspection, d'enquête et d'audit telles que mentionnées à l'article 4, paragraphe 2 du règlement n° 1049/2001. Il a souligné que lorsque le plaignant a soumis sa demande d'accès au rapport de mission en mars 2003, la Commission n'avait pas achevé son enquête sur le contrôle financier avec l'agence flamande pour le FSE - prévu à l'article 38 du règlement n° 1260/1999<sup>23</sup> -, et devait décider, en fonction de la réponse de cette dernière, de l'opportunité d'apporter des corrections financières au titre de l'article 4 du règlement n° 448/2001<sup>24</sup>. La Commission était donc parfaitement en mesure de se forger une idée du risque de porter atteinte à la protection des objectifs de son enquête si les autres éléments du rapport venaient à être publiés. Dans ces conditions, la Commission était, conformément à la jurisprudence établie par les tribunaux communautaires, autorisée à refuser l'accès sur la base de l'article 4, paragraphe 2, troisième tiret du règlement n° 1049/2001, à moins qu'un intérêt public supérieur ne justifie la divulgation. Le Médiateur a estimé que le plaignant n'a pas démontré de manière satisfaisante qu'un intérêt public supérieur justifiait la publication des éléments du rapport relatifs aux autres projets. Aucun cas de mauvaise administration n'a dès lors été constaté.

<sup>22</sup> Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, JO 2001 L 145/43.

<sup>23</sup> Règlement (CE) n° 1260/1999 du Conseil du 21 juin 1999 portant dispositions générales sur les Fonds structurels, JO 1999 L 161/1.

<sup>24</sup> Règlement (CE) n° 448/2001 de la Commission du 2 mars 2001 fixant les modalités d'application du règlement (CE) n° 1260/1999 du Conseil en ce qui concerne la procédure de mise en œuvre des corrections financières applicables au concours octroyé au titre des Fonds structurels, JO 2001 L 64/13.

## PROGRAMME LEONARDO DA VINCI

### *Résumé de la décision concernant la plainte 221/2004/GG contre la Commission européenne*

Un consultant de nationalité allemande a répondu à un appel de propositions de la Commission européenne au titre du programme Leonardo da Vinci, un programme destiné à promouvoir l'innovation dans le domaine de l'apprentissage tout au long de la vie. Cependant, la Commission l'a informé que sa pré-proposition ne pouvait être retenue car celle-ci ne respectait pas les délais pour la soumission des propositions. Le plaignant s'est élevé contre cette décision en alléguant qu'il avait respecté le délai imparti puisqu'il avait envoyé sa pré-proposition par courrier recommandé un jour avant la date limite. Il a demandé à la Commission de confirmer que son projet avait été soumis dans les délais impartis, faute de quoi il demanderait l'aide des tribunaux.

Le même jour, le plaignant a transmis une copie de cette lettre au Médiateur en lui demandant d'examiner la question. Le Médiateur a rejeté cette demande (plainte 33/2004/GG), parce que la Commission n'avait manifestement pas disposé de suffisamment de temps pour étudier la question. Trois semaines plus tard, le plaignant a informé le Médiateur qu'il souhaitait renouveler sa plainte. Cette lettre a par conséquent été enregistrée en tant que nouvelle plainte, que le Médiateur a jugée recevable étant donné que le plaignant n'avait apparemment pas reçu de réponse entre-temps.

Dans son avis, la Commission a admis qu'un réexamen de l'affaire avait donné raison au plaignant. La lettre portait trois cachets postaux. Celui sur lequel la Commission avait fondé sa décision d'inéligibilité s'est avéré être le cachet d'un centre régional de distribution du courrier et non le cachet de la poste. En conséquence, la Commission a rédigé un «rapport d'exception» conformément auquel la pré-proposition du plaignant était sélectionnée en vue d'une proposition complète.

Toutefois, le plaignant a fait part de son désaccord avec le contenu de ce rapport étant donné qu'il ne bénéficiait pas du même nombre de jours que les autres promoteurs sélectionnés. La Commission a admis qu'il s'agissait là d'une inégalité de traitement et a rédigé un nouveau rapport d'exception accordant au plaignant le même nombre de jours qu'aux autres promoteurs retenus pour soumettre sa proposition complète.

Le plaignant a marqué son accord. Toutefois, il a souligné que son préjudice n'avait été levé qu'à la suite de sa seconde plainte. En outre, il a allégué qu'il n'avait pas reçu autant d'informations que les autres candidats.

Le Médiateur a estimé que la Commission avait pris des mesures rapides et constructives afin de remédier au problème survenu. S'agissant des allégations selon lesquelles il n'a pas reçu autant d'informations que les autres candidats de la Commission, le Médiateur a estimé qu'il s'agissait d'une nouvelle allégation que le plaignant n'avait pas encore soumise à la Commission. Il a relevé que le plaignant demeurerait libre de soumettre une nouvelle plainte dans l'éventualité où le manque d'informations fournies pouvait, à ses yeux, avoir des répercussions négatives sur la décision de la Commission concernant sa proposition complète. Pour ce qui est de la plainte initiale, le Médiateur a conclu à l'absence de mauvaise administration.

## PROCÉDURE DE SÉLECTION POUR UN PROJET D'EUROPEAID

### *Résumé de la décision concernant la plainte 326/2004/IP contre la Commission européenne*

Un consortium de trois sociétés a pris part à un appel de manifestations d'intérêt lancé par la Commission européenne en octobre 2003 pour un projet d'EuropeAid. Le consortium n'a pas été retenu car, selon la Commission, il n'avait pas fourni tous les documents requis au point 2.3.3 du guide pratique. Dans la plainte qu'il a adressée au Médiateur, le plaignant a allégué que la Commission avait, à tort, rejeté la candidature du consortium et qu'elle n'avait pas répondu à sa lettre du 9 janvier 2004. Le plaignant demandait que la Commission revoie sa décision de ne pas sélectionner le consortium et apporte des éclaircissements quant au contenu du guide pratique, afin d'éviter tout problème d'interprétation à l'avenir.



Il est ressorti des informations obtenues au cours de l'enquête que le plaignant n'avait pas fourni à la Commission tous les documents requis conformément à la section 2.3.3 du guide pratique. Par conséquent, le Médiateur a estimé que la Commission avait fourni une explication raisonnable quant à sa décision de ne pas inclure le consortium dans la liste des candidats retenus. En ce qui concerne l'allégation d'absence de réponse de la Commission à une lettre du plaignant, la Commission a admis qu'un retard était intervenu dans le traitement de cette lettre et a présenté ses excuses à cet égard. Le Médiateur a estimé que, conformément au code de bonne conduite administrative de la Commission<sup>25</sup>, la réponse à une lettre adressée à la Commission est envoyée dans les quinze jours ouvrables à compter de la date de réception de la lettre par le service compétent de la Commission. En l'espèce, la Commission n'avait pas respecté ses propres règles. Toutefois, la Commission avait entre-temps manifestement répondu à la lettre du plaignant et avait présenté ses excuses pour le retard encouru. En conséquence, le Médiateur a conclu qu'il n'y avait pas lieu de procéder à une enquête complémentaire.

Concernant la première demande du plaignant, le Médiateur a estimé que, puisque la Commission avait fourni une explication raisonnable quant à sa décision de ne pas inclure le consortium dans la liste des candidats sélectionnés, il n'était plus nécessaire d'aborder ce point. Concernant la seconde demande du plaignant, le Médiateur a conclu que le contenu de la section 2.3.3 du guide pratique était dépourvu de toute ambiguïté et que la Commission avait fourni une explication raisonnable de son interprétation de ces règles.

## **TRAITEMENT PRÉTENDUMENT INAPPROPRIÉ DE PLAINTES POUR INFRACTION AU DROIT COMMUNAUTAIRE**

### *Résumé de la décision concernant la plainte 480/2004/TN contre la Commission européenne*

La *Lecturers' Employment Advice and Action Fellowship* (LEAF) a introduit une plainte auprès du Médiateur pour mauvaise administration de la part de la Commission dans le traitement de deux plaintes relevant de l'article 226<sup>26</sup>. La LEAF a notamment allégué que la Commission n'avait pas tenu compte de la gravité des plaintes et avait manqué à son devoir de protection prévu dans la directive sur les droits acquis (77/187/EEC<sup>27</sup>).

Le Médiateur a relevé que, dans les plaintes relevant de l'article 226 déposées contre la Commission, la LEAF alléguait que le Royaume-Uni n'avait pas correctement appliqué la directive sur les droits acquis. Le Médiateur a jugé que la Commission avait fourni des explications claires et raisonnables quant aux raisons pour lesquelles elle avait décidé de ne pas poursuivre la procédure en infraction à l'encontre du Royaume-Uni.

En réponse à l'allégation spécifique du plaignant formulée dans la plainte qu'il a déposée contre la Commission concernant l'arrêt d'un tribunal national du Royaume-Uni à ce propos, le Médiateur a pris bonne note de l'argument avancé par la Commission suivant lequel l'objectif de la procédure visée à l'article 226 n'est pas de servir de recours ou de réexamen des arrêts prononcés par des tribunaux nationaux. Selon le Médiateur, la LEAF a choisi de ne pas soumettre cette question devant les tribunaux nationaux en utilisant les voies de recours possibles. En conséquence, il a considéré que la Commission avait des motifs raisonnables de ne pas poursuivre la procédure en infraction à l'encontre du Royaume-Uni sur la base de cette allégation.

<sup>25</sup> JO 2000 L 308 pp. 26-34.

<sup>26</sup> L'article 226 du traité CE autorise la Commission à engager des poursuites contre un État membre pour infraction à la législation communautaire. Tout citoyen peut introduire une plainte (une «plainte relevant de l'article 226») auprès de la Commission contre un État membre concernant toute mesure publique ou pratique administrative qu'il ou elle considère incompatible avec le droit communautaire.

<sup>27</sup> Directive 77/187/CEE du Conseil du 14 février 1977 concernant le rapprochement des législations des États membres relatives au maintien des droits des travailleurs en cas de transferts d'entreprises, d'établissements ou de parties d'établissements, JO 1977 L 61/26.



Après examen de tous les arguments avancés par le LEAF, le Médiateur n'a pas constaté de mauvaise administration de la part de la Commission dans son traitement des plaintes relevant de l'article 226. Il a salué les explications détaillées fournies par la Commission à cet égard. Cependant, il a trouvé que les raisons fondamentales ayant amené la Commission à clôturer les deux plaintes relevant de l'article 226 auraient pu être expliquées au plaignant plus simplement et de manière plus intelligible. Il a dès lors jugé approprié de formuler le commentaire supplémentaire suivant:

Afin de préserver de bonnes relations entre la Commission et les citoyens, le Médiateur suggère qu'à l'avenir, la Commission s'efforce d'expliquer aussi simplement et intelligiblement que possible la ou les raisons l'ayant amené à clôturer les plaintes relevant de l'article 226.

## ACCÈS À UNE ÉVALUATION DE LA SITUATION BUDGÉTAIRE DE L'ALLEMAGNE

*Résumé de la décision concernant la plainte 1044/2004/GG contre la Commission européenne*

Un chercheur du Centre d'études des politiques européennes (*Centre for European Policy Studies - CEPS*) de Bruxelles a demandé d'avoir accès à un document de la Commission concernant le pacte européen de stabilité et de croissance. Le document en question était une recommandation de la Commission pour une décision du Conseil mettant l'Allemagne en demeure de prendre les mesures visant à la réduction du déficit jugée nécessaire pour remédier à la situation de déficit excessif dans laquelle elle se trouvait. La Commission a rejeté la demande d'accès au document au motif que la divulgation du document était susceptible de porter atteinte à la situation économique et financière de l'Allemagne. Elle a également rejeté l'éventualité d'un accès partiel.

Dans la plainte qu'il a adressée au Médiateur, le plaignant s'est élevé contre ce refus, soulignant que dans le cadre de son travail universitaire, il était amené à traiter quotidiennement des évolutions institutionnelles et économiques à l'échelon communautaire et qu'il devait dès lors avoir accès à toutes les sources importantes. Il a ajouté que la Commission avait publié le contenu de sa recommandation dans un communiqué de presse et que si la recommandation ne contenait aucune autre information que ce qui avait déjà été publié, il était difficile de concevoir en quoi le refus de divulguer le document était justifié. Toutefois, s'il s'avérait que la recommandation contenait d'autres informations - particulièrement des informations plus négatives - sur les finances publiques de l'Allemagne, on pouvait alors affirmer que la Commission dissimulait des informations d'intérêt public général et, éventuellement, induisait délibérément le public en erreur en l'informant de manière incorrecte.

Dans son avis, la Commission a rappelé que toutes les données financières et économiques qu'elle avait prises en considération dans sa recommandation étaient déjà dans le domaine public par le biais de son communiqué de presse et que toutes les évaluations techniques des programmes de stabilité et de convergence étaient disponibles sur Internet. Néanmoins, la recommandation en elle-même n'avait pas été publiée afin de préserver la confidentialité du raisonnement de la Commission sur ce sujet sensible. L'exposé des motifs de la recommandation comprenait l'évaluation par la Commission de la situation budgétaire de l'Allemagne. La Commission a soutenu que la divulgation totale de la recommandation pouvait induire une perception négative de la part des marchés financiers et entraver la consolidation budgétaire. La Commission a ajouté qu'aucune information macroéconomique pertinente n'avait été dissimulée au public et que l'intérêt scientifique légitime du plaignant n'avait en rien été affecté.

Le Médiateur a relevé que le simple fait de recommander au Conseil d'adresser à l'Allemagne une telle mise en demeure allait inmanquablement avoir des conséquences sur la perception de cet État membre par les marchés financiers. Toutefois, il a considéré que le point de vue de la Commission selon lequel la publication du raisonnement sous-jacent à la recommandation pouvait induire une perception négative semblait raisonnable. Il a également relevé que, puisque la Commission avait exclu un accès partiel au document et que le plaignant n'avait pas évoqué ce point dans sa plainte, la



question de l'accès partiel ne devait pas être abordée. Sur la base de ces considérations, le Médiateur a conclu qu'il n'y avait pas eu mauvaise administration de la part de la Commission.



### 3.1.4 L'Office européen de sélection du personnel

#### ALLÉGATION D'ABSENCE D'EXPLICATION MOTIVÉE LORS D'UNE PROCÉDURE DE SÉLECTION

*Résumé de la décision concernant la plainte 1110/2003/ELB  
contre l'Office européen de sélection du personnel*

La plaignante a été exclue du concours COM/A/3/02 parce que ses résultats au test de présélection à choix multiple étaient insuffisants. Elle a contesté la réponse du jury à l'égard de trois réponses. Elle a en outre allégué que l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) ne lui avait pas fourni d'explication motivée concernant les réponses correctes aux questions contestées.

Selon EPSO, le jury a examiné avec soin et sérieux les remarques de la plaignante relatives aux questions contestées, ainsi que le contenu et la formulation des questions, et a décidé de maintenir ces questions.

Le Médiateur a constaté que la plaignante avait été informée de la note qui lui avait été attribuée, qu'elle avait reçu une copie de son test noté et que le jury lui avait communiqué les réponses qu'il considérait comme correctes aux questions contestées. Le Médiateur a également relevé que la plaignante n'acceptait pas le point de vue du jury concernant les réponses correctes aux questions contestées. Le Médiateur a toutefois rappelé que la communication des notes obtenues pour les diverses épreuves constitue, selon la jurisprudence<sup>28</sup>, une motivation suffisante des raisons sur lesquelles sont basées les décisions d'un jury. En outre, le Médiateur a estimé que la plaignante n'avait pas fourni d'éléments dans le cadre de la présente enquête tendant à démontrer que le jury avait agi de manière non fondée ou en dehors des limites de son autorité légale en déterminant les réponses correctes aux questions à choix multiple contestées. Par conséquent, le Médiateur a estimé qu'il n'y avait pas mauvaise administration.

## 3.2 AFFAIRES RÉGLÉES PAR L'INSTITUTION



### 3.2.1 Le Parlement européen

#### DÉCISION D'UN JURY CONCERNANT UNE CANDIDATURE

*Résumé de la décision concernant la plainte 1600/2003/ADB contre le Parlement européen*

Un agent de police italien a posé sa candidature au concours général PE/22/D<sup>29</sup> en vue de recruter des agents qualifiés dans le domaine de la sécurité générale. Sa candidature a été rejetée car le

<sup>28</sup> Voir l'affaire C-254/95, *Parlement / Innamorati*, [1996] REC I-3423.

<sup>29</sup> JO 2002 C 303 A.



jury du concours a considéré qu'il ne disposait pas de l'expérience professionnelle requise de trois ans dans le secteur de la sécurité générale publique ou privée. Le candidat a alors contacté à deux reprises le Parlement afin de souligner qu'il considérait que ses cinq années d'expérience en tant qu'agent de police correspondaient aux critères énoncés dans l'avis de concours. En l'absence de réponse du Parlement, le plaignant a présenté une plainte au Médiateur contre son exclusion du concours général.

Le Parlement a informé le Médiateur que peu après l'ouverture de son enquête, le jury avait procédé au réexamen de la candidature du plaignant et décidé de l'admettre à l'étape suivante de la procédure de recrutement.

Les services du Médiateur ont contacté le plaignant, qui a estimé que le Parlement européen avait réglé la question à son entière satisfaction. En conséquence, le Médiateur a estimé que le Parlement avait pris les mesures nécessaires et dès lors donné satisfaction au plaignant.



### 3.2.2 La Commission européenne

#### NON-PAIEMENT DE SERVICES

##### *Résumé de la décision concernant la plainte 1949/2003/(TN)(IJH)TN contre la Commission européenne*

La plainte concernée alléguait le non-paiement de services fournis sur instruction de l'Office statistique des Communautés européennes (Eurostat), un service de la Commission. Sur instruction d'Eurostat, le plaignant a procédé à une évaluation globale du système statistique au Kazakhstan. Les contrats avaient officiellement été conclus avec l'organisation CESD-Communautaire, mais le mandat était établi par Eurostat, à qui tous les rapports étaient par ailleurs soumis. En août 2003, Eurostat a approuvé le rapport de travail du plaignant, mais ce dernier n'avait pas encore été rémunéré au moment où il a introduit sa plainte en octobre 2003. Le plaignant a eu vent de problèmes au sein d'Eurostat, qui semblent avoir conduit au blocage de ses versements à CESD-Communautaire. Le plaignant a allégué que la Commission n'avait pas garanti le paiement pour des services qu'il avait fournis concernant certains contrats. Le plaignant a demandé le montant dû pour ses services.

Dans son avis présenté en janvier 2004, la Commission a souligné qu'il n'existait aucun lien contractuel entre le plaignant et la Commission. Selon la Commission, CESD-Communautaire était encore libre de soumettre à la Commission des factures dans le cadre des contrats concernés. Les montants des factures présentées par le plaignant à CESD-Communautaire, jusqu'à la date de l'avis de la Commission au Médiateur, avaient été versées dans les temps sur le compte bancaire de CESD-Communautaire le 29 décembre 2003.

En avril 2004, le plaignant a informé les services du Médiateur qu'il avait reçu la plus grande partie de l'argent lui étant encore dû et que le versement du solde dépendait de certaines questions devant être réglées avec CESD-Communautaire. Par conséquent, le plaignant considère que sa plainte concernant la Commission avait reçu une réponse satisfaisante.

Le Médiateur a estimé que la Commission avait pris les mesures nécessaires pour régler la question à l'entière satisfaction du plaignant.



## NON-VERSEMENT D'UNE SUBVENTION

### *Résumé de la décision concernant la plainte 2124/2003/ADB contre la Commission européenne*

Un ressortissant allemand a déposé une plainte auprès du Médiateur au nom de IBC SOLAR AG. Cette dernière était membre d'une coentreprise dénommée CIESMA (*Centre international d'énergie solaire morocco-allemand*), qui avait bénéficié d'une subvention octroyée en mai 1998 par la Commission européenne dans le cadre du programme ECIP (facilité 4). Le montant de la subvention s'élevait à 75 626 euros. CIESMA avait déjà reçu 37 813 euros. Le plaignant a allégué que, malgré de fréquents contacts avec la Commission et des pièces justificatives envoyées en août 2001, le montant en suspens n'avait toujours pas été versé à CIESMA en novembre 2003.

Le plaignant réclamait le versement du montant en suspens.

La Commission a informé le Médiateur que le programme ECIP était un instrument financier proposé et géré par la Commission de manière décentralisée via un réseau d'institutions financières. Dans le cadre de ce programme, la Commission avait signé un contrat avec une banque allemande, qui, à son tour, avait signé un contrat avec CIESMA. La banque était censée effectuer le second versement prévu par le contrat signé avec CIESMA après vérification et approbation par la Commission du rapport final sur le projet. En juin 2003, après avoir marqué son accord sur le rapport final, la Commission avait informé la banque que le versement pouvait être effectué. Des contacts ultérieurs ont eu lieu en juillet 2003 et octobre 2003. La banque a informé la Commission que le versement final allait être effectué en novembre 2003. La banque a finalement versé la somme le 5 décembre 2003.

Le plaignant a déclaré que l'affaire avait été réglée à son entière satisfaction. En conséquence, le Médiateur a estimé que la Commission européenne avait pris les mesures nécessaires pour régler la question.

## ACCÈS À DES DOCUMENTS CONCERNANT UN PROJET FERROVIAIRE

### *Résumé des décisions concernant les plaintes 2183/2003/(TN)(IJH)TN et 520/2004/TN contre la Commission européenne*

La plainte concerne une demande d'accès à certains documents relatifs à l'avis envoyé par la Commission à la Suède le 24 avril 2003 à propos du projet de développement des chemins de fer «*Botniabanan*» (liaison ferroviaire en Botnie). À la suite de la demande d'accès introduite par le plaignant, cette question est devenue l'objet d'une plainte déposée auprès du Médiateur (plainte 2183/2003/(TN)(IJH)TN). La Commission a alors transmis les documents demandés par le plaignant selon elle. Toutefois, le plaignant n'était pas satisfait des documents qui lui avaient été envoyés et a, dès lors, introduit une nouvelle plainte auprès du Médiateur. Le plaignant alléguait que la Commission ne lui avait pas fourni les documents montrant l'évaluation critique de la Commission à propos du projet et qu'elle n'avait pas répondu à un courrier électronique dans lequel il lui faisait part de son opinion sur cette question. Le plaignant soutenait que la Commission devait lui donner accès aux documents contenant l'évaluation critique de la Commission sur le projet.

La Commission a indiqué que, selon elle, le courrier électronique du plaignant devait être traité dans le cadre des enquêtes ultérieures ouvertes par le Médiateur concernant la plainte 2183/2003/(TN)(IJH)TN et que, par conséquent, elle n'avait pas directement répondu au plaignant. Toutefois, après réexamen de la question, la Commission a envoyé une réponse au plaignant en joignant les documents demandés.

Après réception des documents demandés, le plaignant a informé les services du Médiateur qu'il considérait que l'affaire était réglée.

Le Médiateur a conclu que la Commission avait pris les mesures nécessaires pour régler la question et donner dès lors satisfaction au plaignant.

## RETARD DANS LE PAIEMENT DE SERVICES

### *Résumé de la décision concernant la plainte 435/2004/GG contre la Commission européenne*

Le plaignant, directeur exécutif d'une petite société allemande d'électronique informatique, a allégué que la Commission n'avait pas procédé au versement de quatre factures soumises en 2003 relatives à un travail effectué pour le compte de la Commission. Selon le plaignant, le montant total dû à la société se chiffrait à 17 437 euros. En outre, le plaignant avait envoyé sept rappels (dont certains par courrier recommandé), sans pour autant obtenir de réaction de la Commission. Le plaignant a demandé l'aide du Médiateur afin d'obtenir le versement des montants dus, ce qui évitait à la société de devoir recourir à des licenciements du personnel et de subir d'autres préjudices.

Dans son avis, la Commission a expliqué qu'en raison de changements techniques dans les procédures budgétaires à la suite de l'introduction du nouveau règlement financier, il lui était malheureusement impossible de finaliser le traitement des factures du plaignant dans le délai de soixante jours prévu à cet effet. À la suite de la réorganisation du service et de la création d'une unité financière, il avait été remédié au problème. Les quatre factures, pour un montant de 17 437 euros, ont été payées à la fin du mois de février 2004. Selon la Commission, la plainte n'avait dès lors plus lieu d'être.

Le 21 juin 2004, le plaignant a informé les services du Médiateur qu'il considérait que l'affaire était réglée.

En classant l'affaire, le Médiateur a formulé les remarques supplémentaires suivantes: il a relevé que les deux premières factures concernées avaient été soumises à la Commission 11 et 10 mois avant le versement de la Commission. Il a indiqué qu'il convenait de tenir compte du fait que les petites et moyennes entreprises étaient particulièrement vulnérables face aux conséquences des retards dans les versements. En conséquence, le Médiateur a invité la Commission à envisager de verser au plaignant des intérêts.

### *Remarque supplémentaire*

Le 6 décembre 2004, la Commission a informé le Médiateur qu'elle avait décidé de verser au plaignant des intérêts se chiffrant à 387 euros.



## 3.2.3 L'Office européen de lutte antifraude

### ACCÈS À DES DOCUMENTS CONCERNANT UNE AFFAIRE DE SÉCURITÉ NUCLÉAIRE

#### *Résumé de la décision concernant la plainte 220/2004/GG contre l'Office européen de lutte antifraude*

La plaignante, une fonctionnaire de la Commission, a travaillé à l'Institut des transuraniens (ITU) à Karlsruhe, en Allemagne. L'ITU fait partie du centre commun de recherche (CCR), une direction générale de la Commission européenne. La plaignante était responsable des transports de matériaux radioactifs au sein de l'unité Sécurité nucléaire et infrastructure de l'ITU. Alléguant de graves irrégularités dans le fonctionnement de l'ITU, elle a demandé à la Commission d'ouvrir une enquête sur des cas de mauvaise administration dans le domaine de la protection contre les radiations et en ce qui concerne le transport des matériaux radioactifs. Elle a formulé une série d'allégations, dont des carences dans la formation du personnel traitant les matériaux radioactifs et le transport délibérément illégal desdits matériaux. La Commission a transmis sa plainte à l'Office européen de lutte antifraude (OLAF), qui a entendu la plaignante et a mené les enquêtes.

À un stade ultérieur de la procédure, la plaignante a demandé l'accès à un certain nombre de documents ayant trait à son affaire, en possession de différentes directions générales et de l'OLAF.



Néanmoins, selon la plaignante, ces demandes n'ont pas été traitées de manière appropriée. Elle s'est alors tournée vers le Médiateur. Le Médiateur a décidé d'enregistrer les allégations de la plaignante contre l'OLAF sous une référence distincte, puisqu'il considère l'OLAF comme une institution européenne à part entière. La plainte (101/2004/GG) contre la Commission européenne, qui concerne également en substance les allégations de la plaignante concernant l'ITU, est toujours pendante devant les services du Médiateur.

Dans sa plainte contre l'OLAF, la plaignante a allégué que l'OLAF ne lui avait pas accordé, à tort, l'accès aux documents demandés et qu'il n'avait pas traité sa demande en temps voulu. Elle a soutenu que les documents devaient être divulgués ou que l'OLAF devait préciser si certains d'entre eux n'existaient pas. Si cela s'avérait impossible, le Médiateur, ses services ou des députés du Parlement européen devaient contrôler les documents.

Dans son avis, l'OLAF a souligné qu'il avait pleinement répondu à la demande de la plaignante. Il avait fourni à la plaignante des copies de trois documents et lui avait expliqué que les autres documents demandés n'existaient pas. L'OLAF a toutefois reconnu qu'il avait répondu trois jours ouvrables après l'expiration du délai. Il a expliqué que ce retard était dû à un changement de poste de la personne en charge de cette question, qui venait d'être nommée à un autre poste et avait été contrainte de régler un certain nombre d'imprévus. L'OLAF a reconnu qu'il aurait mieux valu informer la plaignante qu'une extension de délai était nécessaire. Il a relevé qu'il avait entre-temps envoyé une copie de sa réponse à la plaignante.

Après réception de la copie de la réponse et de l'avis de l'OLAF, la plaignante a estimé que sa plainte contre l'OLAF avait trouvé une issue satisfaisante. Elle a remercié le Médiateur pour ce résultat. Le Médiateur a conclu que l'OLAF avait pris les mesures nécessaires pour régler le problème et ainsi donner satisfaction à la plaignante.

### 3.3 SOLUTIONS À L'AMIABLE OBTENUES PAR LE MÉDIATEUR

#### ACCÈS À DES DOCUMENTS CONCERNANT DES NÉGOCIATIONS COMMERCIALES

*Résumé de la décision concernant la plainte 415/2003/(IJH)TN contre la Commission européenne*

Le plaignant, qui a déposé plainte au nom de *Corporate Europe Observatory*, a introduit une demande d'accès, formulée au titre du règlement n°1049/2001<sup>30</sup>, à «tous les documents liés aux préparatifs de la Commission en vue d'éventuelles négociations sur un cadre multilatéral sur l'investissement au sein de l'OMC». La Commission a refusé l'accès aux documents demandés, qu'elle qualifiait de «travail préparatoire interne sur des projets de documents destinés au processus du programme de développement de Doha à l'OMC». En réponse à la demande confirmative du plaignant, qui précisait que sa demande portait également sur des documents antérieurs à Doha, la Commission définissait les documents en question comme étant un travail préparatoire en vue des documents conceptuels que la Commission avait entrepris de rédiger sur chacun des sept points mentionnés dans la déclaration ministérielle de Doha. Il n'existait pas de documents antérieurs à la réunion ministérielle de Doha, puisqu'à l'époque, l'OMC ne disposait pas de mandat en matière d'investissements multilatéraux. La Commission a refusé l'accès aux documents préparatoires sur la base de l'article 4,

<sup>30</sup>

Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, JO 2001 L 145/43.



paragraphe 1, alinéa a), soutenant que la publication desdits documents pourrait porter atteinte à la marge de manœuvre existante dans les négociations avec les pays tiers.

Dans sa plainte au Médiateur, l'allégation principale du plaignant était que la Commission avait défini de manière trop restreinte les documents couverts par la demande d'accès. Il soutenait que sa demande couvrait une longue liste de documents, qu'ils ne se limitaient pas aux documents conceptuels, et qu'étant donné que la Commission s'était engagée dans une campagne en faveur de discussions sur les investissements au sein de l'OMC depuis au moins 1999, certains des documents demandés étaient antérieurs à Doha.

La Commission a soutenu que les documents conceptuels étaient les seuls documents couvrant d'éventuelles négociations sur les investissements multilatéraux.

Le Médiateur a mis en avant que l'article 6, paragraphe 2, du règlement n° 1049/2001 stipule que si une demande d'accès aux documents n'est pas suffisamment précise, l'institution invite le demandeur à la clarifier et assiste celui-ci à cette fin, par exemple en lui donnant des informations sur l'utilisation des registres publics de documents. Le Médiateur a relevé que la Commission n'avait pas répondu à la liste de catégories de documents du plaignant, pas plus qu'elle ne l'avait dirigée vers un registre public de documents. Le Médiateur a considéré que ces éléments pouvaient être constitutifs de mauvaise administration. Il a dès lors proposé une solution à l'amiable: à savoir que la Commission fournisse une liste complète des documents existants appartenant aux catégories énumérées par le plaignant. La liste devait également contenir tous les documents existants antérieurs à la conférence ministérielle de Doha.

Dans sa réponse, la Commission a expliqué qu'elle avait étendu ses recherches et analysé chaque document entre la fin de l'année 1998 et la conférence ministérielle de Doha. La Commission espérait que la liste, qui comprenait 296 documents, répondait à la demande du Médiateur.

Dans ses observations, le plaignant a expliqué qu'il considérait qu'une solution à l'amiable avait été trouvée et qu'il allait soumettre une nouvelle demande d'accès en se basant sur la liste de documents fournie par la Commission. Le plaignant a remercié le Médiateur pour son aide.

## ACCÈS AUX RÉSULTATS D'UN EXAMEN DE CONDUITE

### *Résumé de la décision concernant la plainte 1320/2003/(ADB)ELB contre la Commission européenne*

Le plaignant a fait acte de candidature à un poste auxiliaire de chauffeur au sein de la Commission européenne et a été invité à participer à un «examen de conduite» organisé par une auto-école. Le plaignant a été informé qu'il avait échoué à ce test. Il a demandé en vain la communication de ses résultats, parce qu'il était convaincu d'avoir satisfait à l'examen, compte tenu de son expérience de la conduite, de ses qualifications et des informations obtenues auprès d'un employé de l'auto-école.

Le plaignant a allégué qu'il avait reçu des réponses incohérentes de la part de la Commission et que, bien qu'ayant été informé qu'il ne figurait pas parmi les lauréats, il n'avait jamais été avisé des résultats qu'il avait réellement obtenus à ces épreuves. Le plaignant demandait que la Commission l'informe des résultats qu'il avait obtenus aux diverses épreuves qu'il avait passées, ainsi que du nombre et des résultats des lauréats.

Dans son avis, la Commission a expliqué que le directeur de l'auto-école avait informé la Commission que le plaignant ainsi que trois autres candidats avaient échoué. La Commission a fait observer qu'elle n'avait pas reçu le détail de chaque évaluation, mais seulement une conclusion générale et la déclaration de réussite ou d'échec du candidat.

Dans ses observations, le plaignant a fait état de divergences entre les explications fournies par la Commission dans son avis et les renseignements obtenus par le plaignant lors d'un entretien avec un fonctionnaire responsable. Le fonctionnaire précité a informé le plaignant que la Commission



avait reçu des résultats pour chacune des cinq épreuves constituant l'examen de conduite. Le fonctionnaire de la Commission s'était muni de ce document pour l'entretien. Cependant, il a refusé d'en donner un exemplaire au plaignant, car il comportait les résultats de tous les candidats. Toutefois, le fonctionnaire a porté oralement ses résultats à sa connaissance.

Le Médiateur a procédé à une inspection du dossier de la Commission. Les résultats de cette inspection ont montré que contrairement aux informations fournies par la Commission dans son avis, elle avait bel et bien reçu le détail de l'évaluation de chaque candidat. Le Médiateur a conclu que, bien que la Commission ait des régions légitimes de ne pas communiquer les résultats des autres candidats au plaignant, elle n'avait pas motivé le fait que le plaignant ne puisse pas avoir accès à ses propres résultats.

En conséquence, le Médiateur a proposé une solution à l'amiable: que la Commission réexamine la demande du plaignant d'accéder aux résultats qu'il avait obtenus à l'examen de conduite.

La Commission a souscrit à la proposition de solution à l'amiable et a adressé au Médiateur les résultats obtenus par le plaignant aux diverses épreuves de l'examen de conduite. Le plaignant a informé les services du Médiateur qu'il considérait qu'une solution à l'amiable avait été obtenue.

#### *Remarque supplémentaire*

Par la suite, le plaignant a envoyé une lettre au Médiateur dans laquelle il exprimait l'opinion qu'il n'était pas correct que des personnes travaillant dans une institution européenne aussi importante que la Commission et qui étaient coupables de fautes de rester impunis. Dans sa réponse, le Médiateur a expliqué que le règlement du personnel prévoyait des procédures disciplinaires spécifiques pour les fonctionnaires et autres agents et que le Médiateur n'avait pas pour tâche de se substituer à ces procédures. Le Médiateur a attiré l'attention de la Commission en sa qualité d'autorité investie du pouvoir de nomination sur ces préoccupations.

## 3.4 DÉCISIONS DE CLASSEMENT ASSORTIES D'UN COMMENTAIRE CRITIQUE DU MÉDIATEUR



### 3.4.1 Le Parlement européen

#### APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION RELATIVE AU TABAGISME

##### *Résumé de la décision concernant la plainte 260/2003/OV contre le Parlement européen*

Une fonctionnaire, travaillant pour le Parlement européen à Luxembourg, se plaignait du tabagisme dans les bâtiments du Parlement. Selon la plaignante, huit ans après l'adoption par le Parlement d'une réglementation interne relative à l'usage du tabac dans ses bâtiments (décision du Secrétaire général du 12 juillet 1994), l'administration omettait d'appliquer et de faire respecter les règles dans tous ses locaux. Depuis février 1996, la plaignante a écrit plusieurs lettres à ce propos à l'administration. Toutefois, peu de mesures ont été prises.

Le 5 février 2003, la plaignante a soumis la présente plainte au Médiateur, en affirmant que l'administration du Parlement n'avait pas été en mesure d'appliquer et de faire respecter sa réglementation interne relative à l'usage du tabac dans tous ses locaux. Pour étayer son affaire, elle

a fait référence à une décision de la Commission du 16 juillet 2003 sur la protection du personnel contre les effets de la fumée du tabac, et a ajouté que le Parlement devait suivre cet exemple<sup>31</sup>.

Dans son avis sur la plainte, le Parlement a insisté sur le fait que son administration avait pris toutes les mesures techniques et administratives pour garantir l'application. Ces mesures comprenaient de nombreux panneaux d'interdiction de fumer ainsi qu'un grand nombre de communications portant sur cette réglementation envoyées tant au personnel qu'aux députés du Parlement. Le Parlement a néanmoins ajouté que «malheureusement certaines personnes ne se sentent pas contraintes par cette réglementation et l'enfreignent, quels que soient les efforts de l'administration». Il a souligné que «il appartient à chaque individu d'agir de manière responsable et de rendre possible la cohabitation des fumeurs et des non-fumeurs». Il a ensuite fait valoir que sa réglementation n'était pas radicalement différente de celle établie par la Commission.

Dans sa décision, le Médiateur a souligné qu'en adoptant une réglementation interne relative à l'usage du tabac dans ses bâtiments et en communiquant cette réglementation à son personnel et aux députés dans différentes notes, le Parlement a incité les non-fumeurs à croire raisonnablement qu'il allait prendre des mesures adéquates pour promouvoir le respect effectif de la réglementation. Le Médiateur a également considéré qu'au vu des effets nocifs potentiels sur la santé de l'exposition à la fumée, le Parlement européen devait accorder une attention particulière à la nécessité de promouvoir le respect effectif de la réglementation interne en matière de tabagisme. Il a souligné que l'exposition à la fumée sur le lieu de travail soulevait d'éventuelles questions de responsabilité juridique. Tout en reconnaissant les mesures prises par le Parlement, le Médiateur a estimé que l'opinion exprimée par le Parlement, selon laquelle il appartient à chaque individu d'agir de manière responsable, ne constituait pas une réponse appropriée aux problèmes de non-respect. En conséquence, il a formulé un commentaire critique.

#### *Remarque supplémentaire*

Le 13 juillet 2004, le Bureau du Parlement européen a adopté une décision (PE 346.287/BUR) introduisant de nouvelles règles en matière de tabagisme dans les locaux du Parlement européen. L'article 1<sup>er</sup> de cette décision, entrée en vigueur le premier jour de la législature 2004-2009, stipule que «l'objectif de l'institution sera de rendre les locaux du Parlement complètement non-fumeurs au plus tard pour le 1<sup>er</sup> janvier 2007». La décision mettait également en place des mesures transitoires jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2007, telles que l'autorisation accordée aux agents de sécurité d'exclure des locaux du Parlement tout individu qui refuserait d'appliquer ces règles.



### 3.4.2 Le Conseil de l'Union européenne

#### ACCÈS À DES DOSSIERS PERSONNELS DANS UNE AFFAIRE DE PENSION ANTICIPÉE

*Résumé de la décision concernant la plainte 2046/2003/GG contre le Conseil de l'Union européenne*

Un fonctionnaire du Conseil souhaitait mettre à profit les mesures introduites par le Conseil en vue d'offrir à ses fonctionnaires une pension anticipée particulière (*dégagement*) dans le cadre de la modernisation de l'institution. Un règlement du Conseil stipulait que le secrétariat général du Conseil choisissait parmi une liste de candidats les fonctionnaires auxquels il souhaitait accorder une pension anticipée après consultation de la commission paritaire. La commission paritaire est constituée par un nombre égal de représentants de l'autorité investie du pouvoir de nomination et

<sup>31</sup>

La réglementation de la Commission, qui fait des locaux de la Commission des zones entièrement non-fumeurs, est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2004.



du comité du personnel. En vertu de la décision d'application du règlement, le Secrétaire général adjoint du Conseil établissait un projet de liste de candidats, qui était ensuite soumis à la commission paritaire pour avis.

Dans sa plainte au Médiateur, le plaignant a déclaré que sa demande avait été rejetée, de même que sa plainte au Conseil. Il a notamment critiqué le fait que la commission paritaire n'ait pas eu accès aux dossiers des candidats, et que, selon lui, elle n'était donc pas en mesure de fournir à l'autorité investie du pouvoir de nomination un avis dûment éclairé. Il a demandé que la décision de mise en œuvre du règlement soit annulée. En tant que preuve documentaire, le plaignant a soumis une déclaration dépourvue de signatures de membres de la commission paritaire. Selon cette déclaration, les membres de la commission paritaire ont à plusieurs reprises demandé l'accès aux dossiers de tous les candidats, à condition que ces derniers y consentent, mais l'autorité investie du pouvoir de nomination a opposé un refus catégorique à ces requêtes.

Dans son avis, le Conseil a soutenu que la décision était parfaitement conforme au règlement. La commission paritaire a bénéficié de toutes les informations nécessaires en vue d'évaluer la liste des candidats. Toutefois, conformément au règlement n° 45/2001<sup>32</sup>, les informations fournies devaient s'abstenir de divulguer les données à caractère personnel des candidats.

Le Médiateur a reconnu que la décision était conforme au règlement du Conseil, étant donné que la liste des fonctionnaires avait été adoptée *après* consultation de la commission paritaire. Le Médiateur a toutefois considéré que pour être en mesure de se forger une opinion et de l'exprimer de manière utile, la commission paritaire devait avoir accès à toutes les informations pertinentes. Sans cette possibilité, la consultation de la commission paritaire se résumait à une simple formalité. Le Médiateur avait conscience qu'un accès à des données à caractère personnel ne pouvait être octroyé que conformément au règlement n° 45/2001. Toutefois, le Conseil a lui-même créé l'obstacle à la divulgation, en n'informant pas les candidats que leurs données à caractère personnel pouvaient être transmises à la commission paritaire.

Le Médiateur a conclu qu'en refusant d'accorder à la commission paritaire l'accès aux dossiers des différents candidats ou en omettant de garantir la possibilité d'accorder un tel accès, le Conseil n'avait pas permis à la commission paritaire de faire valoir son avis de manière utile. Dès lors, le Conseil n'a pas correctement consulté la commission paritaire, ce qui est constitutif de mauvaise administration. Le Médiateur a dès lors formulé un commentaire critique.



### 3.4.3 La Commission européenne

#### CLASSEMENT MOINS FAVORABLE À LA SUITE D'UN RETARD DANS LA PROCÉDURE DE RECRUTEMENT

*Résumé de la décision concernant la plainte 1435/2002/GG  
contre la Commission européenne*

Un citoyen suédois a passé avec succès le concours de recrutement d'administrateurs principaux organisé par la Commission. En juillet 1999, son nom a été inscrit sur une liste de réserve. Jusqu'à la fin de l'année 1999, des règles plus favorables accordées lors du recrutement de candidats issus de nouveaux États membres (Autriche, Finlande et Suède) étaient d'application, particulièrement s'agissant du classement en tranches de traitement.

<sup>32</sup>

Règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données, JO 2001 L8/1.

En décembre 1999, le plaignant a reçu deux propositions orales d'emploi à la Commission. Le plaignant a accepté un poste à Luxembourg proposé par la direction générale (DG) de la société de l'information à condition que la Commission lui soumette une offre écrite avant la fin de l'année. Toutefois, le poste vacant en question s'est avéré être un poste de chercheur devant encore faire l'objet d'une transformation en poste permanent. Selon les dires du plaignant, il s'agit d'une mésentente interne. Lorsqu'il a été informé du problème, il était trop tard pour accepter l'autre proposition d'emploi. L'offre écrite a finalement été formulée en mai 2000 et le plaignant a commencé à travailler pour la DG Société de l'information en septembre 2000. Toutefois, la Commission l'a classé dans une tranche de traitement plus basse que si les règles favorables avaient été appliquées.

Dans sa plainte adressée au Médiateur, le plaignant a soutenu que des personnes issues d'une même liste de réserve doivent bénéficier d'une égalité de traitement. Il estimait que la Commission aurait pu émettre une offre d'emploi conditionnelle avant l'expiration des règles plus favorables.

La Commission a estimé que le plaignant avait bénéficié du même traitement que tous les autres candidats des concours organisés en vue de l'élargissement et recrutés après la fin de l'année 1999. En ce qui concerne la possibilité d'une offre d'emploi conditionnelle, elle a indiqué qu'une telle offre ne pouvait être émise que si un poste était officiellement vacant, ce qui n'était pas le cas dans la présente affaire.

Puisque la Commission n'a pas contesté la version des faits du plaignant, le Médiateur a considéré que le plaignant avait été amené à croire qu'il bénéficierait, dans le cadre de ce recrutement, des règles préférentielles. Il a également jugé que le recrutement avait été retardé en raison d'une mésentente interne, qui a empêché le plaignant d'accepter une autre offre d'emploi. En conséquence, le Médiateur a conclu que la décision prise par la Commission concernant le classement du plaignant était injuste et était constitutive de mauvaise administration. Le Médiateur a formulé une proposition de solution à l'amiable, invitant la Commission à envisager la réévaluation du classement du plaignant. La Commission a rejeté cette proposition ainsi que le projet de recommandation que le Médiateur lui a par conséquent adressé.

Le Médiateur déplore l'attitude dont a fait preuve la Commission. La Commission s'est abstenue de tout commentaire concernant l'allégation de mésentente interne, ce qui à ses yeux n'est pas conforme aux obligations imposées par la législation de l'UE aux institutions communautaires en ce qui concerne leurs relations avec le Médiateur et le plaignant. En conséquence, il a formulé un commentaire critique.

## ABSENCE DE JUSTIFICATION D'UNE SUSPENSION DE VERSEMENTS

### *Résumé de la décision concernant la plainte 1889/2002/GG contre la Commission européenne*

Une société belge a conclu un contrat avec la Commission européenne au titre d'un programme européen de recherche, de développement technologique et de démonstration sur une société de l'information conviviale, dit «programme IST». La société a soumis un projet (le «projet IST») et la Commission a donné son accord pour fournir une assistance financière s'élevant à approximativement 450 000 euros. Alors que la société avait déjà reçu deux versements, la Commission a refusé de procéder aux troisième et quatrième versements. Elle signalait qu'un ordre de recouvrement avait été émis à la suite d'un audit financier concernant un projet antérieur que la société avait soumis à la Commission (le «projet Esprit»). La société avait introduit un recours concernant le «projet Esprit» devant le Tribunal de première instance, et la Commission a informé la société qu'aucun versement ne serait effectué pour le nouveau contrat tant que le Tribunal de première instance ne s'était pas prononcé.

Dans la plainte qu'il a adressée au Médiateur, le plaignant affirmait que la Commission avait agi de manière arbitraire et unilatérale, et qu'elle avait abusé de sa position dominante. Le plaignant a indiqué que deux fonctionnaires de la Commission avaient explicitement déclaré lors d'une réunion



que la Commission n'allait pas chercher à retenir les sommes au titre du «projet Esprit» sur les versements devant être effectués au titre du «projet IST».

La Commission n'a pas contesté le fait que les raisons invoquées pour la suspension des versements n'étaient pas liées à l'exécution des obligations au titre du «contrat IST». Toutefois, elle a affirmé qu'elle était habilitée à procéder de la sorte en raison de la nécessité de protéger les intérêts financiers de la Communauté. Elle s'est référée à une disposition du «contrat IST», qui l'habilitait à procéder à une compensation entre des sommes devant être remboursées à la Communauté et des sommes dues «à quelque titre que ce soit».

Le Médiateur considère que les cas de mauvaise administration peuvent concerner les obligations découlant des contrats passés avec les institutions ou organes de la Communauté. Toutefois, le Médiateur est également d'avis que les questions relatives à d'éventuelles ruptures de contrat doivent être traitées devant une juridiction compétente. Il a donc limité son enquête dans cette affaire à déterminer si la Commission lui avait fourni des explications cohérentes et raisonnables quant à la base juridique de son action.

Après un examen approfondi, comprenant l'inspection du dossier de la Commission concerné et le témoignage du chef d'unité de la Commission, le Médiateur a conclu que la Commission n'avait pas fourni d'explications tout à fait cohérentes et raisonnables de son action. Il n'était pas convaincu que les sommes dues «à quelque titre que ce soit» mentionnées dans la disposition pertinente du «contrat IST» se réfèrent aux sommes dues au titre d'un autre contrat. Mais surtout, une compensation était exclue en vertu de la législation applicable au contrat, lorsque la créance faisait l'objet d'une contestation sérieuse. Le Médiateur a estimé que cela était le cas dans la présente affaire, étant donné que le plaignant avait contesté la demande de la Commission au titre du «projet Esprit» et avait finalement soumis l'affaire au Tribunal de première instance. En outre, cette disposition du «contrat IST» autorise la Commission à procéder à une compensation dans certaines conditions uniquement. Elle ne l'autorise pas à suspendre purement et simplement des versements.

La Commission a rejeté la proposition de solution à l'amiable du Médiateur ainsi que son projet de recommandation ultérieur. Étant donné qu'il était difficile d'imaginer comment le Parlement européen pouvait apporter son concours au Médiateur et au plaignant dans la présente affaire, le Médiateur a décidé de ne pas présenter de rapport spécial au Parlement. En conséquence, il a formulé le commentaire critique suivant: la Commission n'a pas été en mesure d'expliquer en quoi elle était habilitée à suspendre deux versements.

## REFUS DE PAYER DES DÉPENSES DE SecrÉTARIAT

### *Résumé de la décision concernant la plainte 1986/2002/OV contre la Commission européenne*

Un institut néerlandais était un des forums du réseau européen des forums urbains pour le développement durable, un programme géré par la direction générale de l'éducation et de la culture de la Commission. Bien qu'il ait reçu par voie orale l'assurance de la Commission que les dépenses encourues lors de la fourniture de services de secrétariat dans le cadre du réseau lui seraient remboursées, la Commission a finalement rejeté sa demande. L'institut s'est tourné vers le Médiateur en novembre 2002, soulignant qu'il avait écrit à plusieurs reprises à la Commission en vue de lui demander de conclure un contrat officiel pour la fourniture d'une assistance de secrétariat. Les dépenses réclamées par l'institut s'élèvent au total à plus de 170 000 euros.

La Commission a indiqué que tous ses contrats étaient toujours conclus par écrit. Elle a ajouté que le plaignant avait été informé par voie orale que sa proposition ne pouvait pas être prise en compte. Bien qu'elle ait déploré l'absence de réponse écrite aux lettres du plaignant, la Commission a indiqué qu'il paraissait improbable, au vu de sa collaboration de longue date avec la Commission et de sa connaissance des procédures courantes, que le plaignant ait été amené à interpréter la situation de manière telle que la Commission s'était engagée vis-à-vis de lui.



Le Médiateur a conclu que le rejet de la demande de remboursement du plaignant par la Commission paraissait injuste et se basait sur des informations ambiguës. Selon le Médiateur, l'argument de la Commission relatif à la présumée connaissance du plaignant des procédures courantes de la Commission paraissait dès lors peu convaincant et peu pertinent sur le plan juridique. Bien que la Commission ait indiqué que ses contrats étaient toujours conclus par écrit, elle s'est abstenue de répondre par écrit aux lettres du plaignant du 4 juillet et du 7 octobre 1997. Le Médiateur a demandé à la Commission de réexaminer sa position afin de parvenir à une solution à l'amiable et a ajouté que ce réexamen pouvait aboutir à une offre raisonnable, éventuellement inférieure au montant demandé. Étant donné que la Commission a rejeté tant la proposition de solution à l'amiable que le projet de recommandation suivant lequel la Commission devait rembourser l'institut, le Médiateur a classé l'affaire par un commentaire critique.

#### *Remarque supplémentaire*

La Commission a réagi au commentaire critique dans une lettre du 17 novembre 2004, en disant regretter que les attentes du plaignant ne lui aient pas été adressées par écrit dans un délai raisonnable et de manière adéquate et non équivoque. Elle a également souligné que les principes de bonne administration que ses services devaient respecter avaient depuis été exposés plus clairement dans le code de bonne conduite administrative adopté par la Commission le 17 octobre 2000.

## NON-ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTE RELEVANT DE L'ARTICLE 226

### *Résumé de la décision concernant la plainte 2007/2002/ADB contre la Commission européenne*

Le plaignant, une organisation italienne ayant pour mission de protéger les droits des travailleurs italiens, a suivi avec attention les mesures adoptées par l'Italie en vue de se conformer à l'arrêt de la Cour de justice des Communautés européennes concernant la sécurité sociale des travailleurs migrants<sup>33</sup>. Le plaignant était intéressé par le calcul par l'autorité italienne compétente des pensions versées par l'Italie aux retraités qui ont passé une partie de leur vie professionnelle en Italie, mais vivent à l'étranger.

Le plaignant a introduit une plainte auprès du Médiateur dans laquelle il alléguait (i) que la Commission n'avait pas traité correctement ses plaintes à l'encontre de l'Italie, (ii) qu'elle n'avait pas pris de mesures contre l'Italie et (iii) qu'elle avait donné des réponses inexactes dans le cadre d'une question écrite adressée par un député européen.

La Commission a reconnu que malgré les nombreuses réponses d'attente, aucune réponse sur le fond n'avait été envoyée aux lettres du plaignant avant février 2003. La Commission a par la suite déclaré que certains doutes avaient été émis quant à la nécessité d'enregistrer les lettres du plaignant en tant que plaintes. À la lumière de la communication de la Commission concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire<sup>34</sup>, la Commission a déclaré que de tels doutes ne devaient plus exister. La Commission a expliqué que l'interprétation de l'arrêt avait donné lieu à de longues discussions au sein de la Commission et avec les États membres. La Commission a estimé que ses services et le plaignant interprétaient différemment le droit communautaire et plus particulièrement la situation des retraités résidant dans un État membre autre que l'Italie mais ayant droit à une pension versée par l'Italie. Dans la lettre qu'elle a envoyée au plaignant, la Commission rejetait la demande du plaignant qui souhaitait que la Commission adopte des mesures à l'égard de l'Italie. Enfin, la Commission a déclaré qu'elle ne partageait pas le point de vue du plaignant concernant l'inexactitude de la réponse apportée dans le cadre d'une question écrite soumise par un député européen.

<sup>33</sup> Affaire C-132/96, *Antonio Stinco et Ciro Panfilo contre Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS)*, [1998] REC I-5225.

<sup>34</sup> Communication de la Commission au Parlement européen et au Médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire (COM/2002/0141 final), JO 2002 C 244/5.



Le Médiateur n'a pas constaté de mauvaise administration quant aux deuxième et troisième allégations du plaignant, concernant une divergence dans l'interprétation d'un arrêt. Pour ce qui est de l'absence de réponse appropriée aux lettres du plaignant, le Médiateur a relevé que même avant que la Commission n'adopte la communication susmentionnée, ses pratiques courantes étaient d'enregistrer toute plainte, sans exception. Le non-enregistrement dans l'affaire du plaignant était donc constitutif de mauvaise administration. Cet aspect de l'affaire portant sur des procédures liées à des événements spécifiques déjà passés, il n'y avait pas lieu de rechercher une solution à l'amiable en l'espèce. En conséquence, le Médiateur a formulé un commentaire critique à l'égard de la Commission.

## TRAITEMENT DE DEUX PLAINTES CONCERNANT DES AIDES D'ÉTAT

### *Résumé de la décision concernant la plainte 2185/2002/IP contre la Commission européenne*

Le plaignant a soumis deux plaintes à la Commission, le 17 avril 2000 et le 22 mai 2002, concernant des aides d'État octroyées par le gouvernement portugais à des entreprises portugaises de conditionnement d'aliments. Dans la plainte qu'il a adressée au Médiateur, le plaignant a allégué que la Commission n'avait pas donné de suite appropriée à la plainte soumise le 17 avril 2000 et qu'elle n'avait pas accusé réception de la plainte déposée le 22 mai 2002.

S'agissant de la première plainte, la Commission a expliqué que ses services avaient contacté les autorités portugaises afin d'obtenir des éclaircissements sur la question concernée. À la suite de la réponse des autorités portugaises, un dossier concernant les aides d'État a été ouvert en janvier 2001. En juillet 2001, la Commission a demandé des informations complémentaires aux autorités portugaises. S'agissant de la seconde plainte, la Commission a ouvert un dossier en septembre 2002 et a demandé des informations aux autorités portugaises en novembre 2002. Aucune réponse n'a toutefois été fournie. La Commission a présenté ses excuses pour l'omission d'accuser de réception de la lettre du plaignant du 22 mai 2002.

En juillet 2003, le Médiateur a écrit à la Commission en lui demandant de lui indiquer si elle avait reçu une réponse des autorités portugaises à ses demandes d'informations de juillet 2001 et novembre 2002. Dans le cas contraire, il a demandé à la Commission de décrire également les mesures prises ou envisagées en vue d'obtenir les informations demandées.

S'agissant de la première plainte, la Commission a répondu que les autorités portugaises l'avaient informée que la presse nationale avait publié un article évoquant la possible vente par le gouvernement régional des Açores de sa participation au sein de la société en question. Les autorités portugaises allaient suivre l'évolution de l'affaire et tenir la Commission informée.

S'agissant de la seconde plainte, les autorités portugaises ont transmis des informations complémentaires à la Commission en juin 2003. À la lumière de ces informations, la Commission a jugé nécessaire de demander des informations supplémentaires aux autorités portugaises le 18 juillet 2003.

Le 24 novembre 2003, le Médiateur a de nouveau écrit à la Commission en lui demandant de décrire les mesures prises en vue d'obtenir les informations demandées aux autorités portugaises. Il a également demandé à la Commission de formuler des observations sur l'allégation, soulevée par le plaignant dans ses observations, selon laquelle l'institution aurait dû ouvrir une procédure d'infraction à l'encontre du Portugal.

La Commission a répondu qu'elle poursuivait l'examen de la première plainte sur la base des dernières informations communiquées par les autorités portugaises. Concernant la seconde plainte, la Commission avait demandé des informations complémentaires aux autorités portugaises en juillet 2003. En outre, l'institution a souligné que les deux dossiers avaient été traités selon les procédures applicables aux affaires concernant les aides d'État. Le point soulevé par le plaignant

concernant l'éventuelle ouverture d'une procédure à l'encontre du Portugal au titre de l'article 226<sup>35</sup> du traité CE n'était, par conséquent, pas pertinent.

Le plaignant a relevé qu'à la suite de l'intervention du Médiateur, les services de la Commission avaient pris des mesures en relation avec sa plainte.

Dans sa décision, le Médiateur a adressé un commentaire critique à la Commission. Il a estimé que, malgré une question posée spécifiquement à cet égard par le Médiateur, la Commission n'avait pas été en mesure de fournir d'explication convaincante quant à l'inaction dont elle avait fait preuve pendant près de deux ans face au défaut d'information de la part des autorités portugaises.

#### *Remarque supplémentaire*

Par lettre datée du 15 juin 2004, la Commission a répondu au commentaire critique. Elle a présenté ses excuses pour le retard dans le traitement de la plainte introduite par le plaignant et a déclaré qu'il avait été demandé aux autorités portugaises de fournir à l'institution les informations complémentaires pour la fin du mois de juin 2004.

## **NON-DÉCLARATION D'UN POSTE DE TRAVAIL À TEMPS PLEIN DE PROFESSEURS DE LANGUE**

### *Résumé de la décision concernant la plainte 2204/2002/MF contre la Commission européenne*

Le plaignant était un professeur de portugais ayant travaillé pour la Commission européenne. Il a pris sa retraite le 1<sup>er</sup> novembre 2003. À partir de 1986, le plaignant a bénéficié d'un contrat de travail permanent en vertu de la législation belge et travaillait 20 heures par semaine. Le ministère de l'emploi et des pensions belge avait indiqué à de nombreuses reprises qu'un contrat de travail de 20 heures par semaine pouvait être considéré comme un poste d'enseignant à temps plein, dès lors que l'employeur venait confirmer ce point dans une déclaration adressée aux autorités belges compétentes. Toutefois, la Commission n'a fait cette déclaration aux autorités belges que pour une partie de la période allant de 1986 à 2002. Cela a eu de graves répercussions sur le calcul des pensions des enseignants concernés, puisqu'ils ne recevaient dès lors que la moitié de la pension qu'ils auraient dû percevoir pour les années concernant lesquelles la déclaration n'avait pas correctement été faite.

Le 13 décembre 2002, le plaignant a introduit une plainte auprès du Médiateur européen. Il alléguait que la Commission n'avait pas déclaré le contrat de 20 heures par semaine comme un poste d'enseignant à temps plein aux autorités belges. Il ajoutait que la Commission n'avait pas fourni de réponse précise à la demande des représentants des professeurs de langue concernant les déclarations faites aux autorités belges.

Dans son avis sur la plainte, la Commission a déclaré que le 9 mars 2000, elle avait envoyé une déclaration au ministère de l'emploi belge dans laquelle elle demandait que le contrat de travail de 20 heures par semaine soit considéré comme un poste d'enseignant à temps plein. En novembre 2001, la Commission et les professeurs de langue ont rédigé une déclaration, approuvée par le service juridique de la Commission, dans laquelle la Commission déclarait au ministère de l'emploi belge qu'un contrat de travail de 20 heures par semaine devait être considéré comme un poste d'enseignant à temps plein. La Commission n'avait finalement pas considéré approprié d'envoyer la déclaration aux autorités belges, au motif qu'il était possible qu'elle contienne des informations incomplètes ou erronées concernant la liste du nombre d'heures prestées par les enseignants. Le 7 mars 2003, la Commission a contacté les autorités belges en vue d'obtenir une réponse à sa lettre datée du

35

L'article 226 du traité CE autorise la Commission à engager des poursuites contre un État membre pour infraction à la législation communautaire. Tout citoyen peut introduire une plainte (une «plainte relevant de l'article 226») auprès de la Commission contre un État membre concernant toute mesure publique ou pratique administrative qu'il ou elle considère incompatible avec le droit communautaire.



9 mars 2000. À la date où elle soumettait son avis sur la plainte, la Commission n'avait toujours pas reçu de réponse.

En septembre 2003, le Médiateur a demandé à la Commission d'expliquer les raisons qui l'avaient amenée à croire qu'elle avait rempli toutes ses obligations dans cette affaire. Il lui a également demandé d'indiquer quelles mesures elle avait prises en vue d'obtenir une réponse des autorités belges à sa lettre du 9 mars 2000 et quelles mesures de suivi elle avait donné au projet de déclaration commune de 2001.

La Commission a déclaré qu'une réunion avait été organisée avec les autorités belges concernées le 30 mars 2000. Le 7 mars 2003, la Commission a pris contact avec les autorités belges en vue d'obtenir une réponse à sa lettre du 9 mars 2000. Une réunion ultérieure a eu lieu le 17 juillet 2003, au cours de laquelle il a été décidé de suivre une procédure commune. La Commission a estimé qu'elle avait rempli ses engagements en envoyant les lettres datées du 3 et du 29 octobre 2003 aux autorités belges, dans lesquelles elle avait joint toute la documentation à sa disposition. Elle a fait une déclaration supplémentaire pour la période avant 1992 dans une lettre envoyée aux autorités belges le 11 novembre 2003.

Le plaignant a reconnu que lors de la réunion du 17 juillet 2003 entre la Commission et les autorités belges, la Commission avait déclaré qu'un contrat de travail de 20 heures par semaine correspondait à un poste d'enseignant à temps plein, c'est-à-dire à 660 heures par année.

Dans sa décision, le Médiateur a estimé que la Commission semblait avoir donné suite aux souhaits du plaignant. Toutefois, il a jugé que, même en supposant que les approches décrites par la Commission étaient considérées suffisantes dans le présent contexte, il n'en restait pas moins que la Commission n'avait pas donné d'explication concernant son inaction entre mai 2001 et mars 2003. En conséquence, le Médiateur a formulé un commentaire critique à l'encontre de la Commission suivant lequel les principes de bonne administration requièrent que la Commission traite avec zèle et dans un délai raisonnable les demandes de cette nature.

Étant donné les échanges de correspondance entre les représentants des professeurs de langue et la Commission au cours de la première moitié de 2002, le Médiateur a conclu qu'il n'était pas nécessaire de poursuivre son enquête sur l'allégation du plaignant selon laquelle la Commission n'avait pas fourni de réponse précise aux représentants concernés en ce qui concerne la déclaration des autorités belges.

#### *Remarque*

Le Médiateur en est arrivé à une conclusion similaire dans l'affaire 2137/2002/MF.

## **INÉGALITÉ DE TRAITEMENT VIS-À-VIS D'UNE ORGANISATION DE DÉFENSE DE L'ENVIRONNEMENT**

### *Résumé de la décision concernant la plainte 278/2003/JMA (Confidentielle) contre la Commission européenne*

Une organisation de défense de l'environnement espagnole a demandé une assistance financière dans le cadre du programme d'action communautaire pour la promotion des organisations non gouvernementales de défense de l'environnement. La demande a été rejetée par la Commission en raison de mesures juridiques à l'encontre de l'organisation pendantes devant les tribunaux espagnols à l'époque. Dans sa plainte au Médiateur, l'organisation affirmait que la décision de la Commission rejetant sa demande ne se fondait pas sur les dispositions de l'appel de propositions et demandait que sa demande d'assistance soit réexaminée.

La Commission a affirmé que lorsqu'elle concluait un engagement juridique, elle était tenue, sur le plan de la bonne gestion financière, de s'assurer du statut juridique et financier du bénéficiaire, ainsi



que de son intégrité globale. La Commission estimait avoir suffisamment de raisons de croire que ces conditions n'étaient pas réunies en l'espèce.

Le Médiateur a relevé qu'au moment de l'évaluation par la Commission de la candidature du plaignant, une enquête préliminaire sur des soupçons de falsification de la part de l'organisation du plaignant était alors en cours d'instruction par un procureur public espagnol. De plus, la clôture de la procédure de sélection de la Commission était intervenue avant que le magistrat en charge de l'enquête ne blanchisse l'organisation.

Le Médiateur estime qu'il est raisonnable pour la Commission de déterminer le niveau de fiabilité de la situation juridique et financière des bénéficiaires potentiels ainsi que de leur intégrité générale. Le Médiateur considère toutefois qu'en adoptant des mesures visant à protéger les intérêts financiers de la Communauté, la Commission doit tendre à respecter le juste équilibre entre les intérêts des personnes privées et l'intérêt public général, de manière à garantir aux bénéficiaires potentiels de son assistance financière un traitement équitable et respectant la présomption d'innocence. Le Médiateur souligne qu'il est difficile de concevoir comment la Commission peut tendre à un juste équilibre si elle ne communique pas au candidat les éventuels doutes concernant sa situation juridique et si elle n'est pas prête à entendre les informations fournies par celui-ci pour clarifier ces doutes et à y répondre.

Dans le cas présent, le Médiateur a relevé que l'institution s'était contentée de prendre en considération l'existence officielle d'une enquête pénale et des accusations y afférentes, sans jamais chercher à vérifier les informations.

Le Médiateur a constaté qu'en dépit de l'invitation faite au plaignant de fournir des éléments de preuve de la situation juridique de son organisation, l'institution n'avait pas répondu lorsque cette information lui avait été communiquée.

Le Médiateur a dès lors estimé que la Commission n'avait pas été en mesure de démontrer qu'elle avait tendu à un juste équilibre entre la nécessité d'assurer la bonne gestion financière de ses subventions et le droit du plaignant à être traité de manière équitable et dans le respect de la présomption d'innocence. Il a conclu que la Commission n'avait pas accordé de traitement équitable au plaignant, en violation de l'article 6, paragraphe 2, du code européen de bonne conduite administrative.

Le Médiateur a également attiré l'attention de la Commission sur le fait qu'elle pourrait à l'avenir éviter des problèmes similaires si elle décidait d'envoyer à ses services des instructions sur la manière de respecter le juste équilibre entre les intérêts des personnes privées et l'intérêt public général dans de telles affaires.

Le Médiateur a par la suite pris acte de la déclaration de la Commission sur la clôture de la période budgétaire 2002 et, partant, l'impossibilité de procéder au réexamen de la demande d'assistance du plaignant. Le Médiateur a toutefois souligné que rien n'empêchait le plaignant de soumettre sa candidature pour un financement au titre d'une procédure toujours en cours.

## ACCÈS À LA PROFESSION D'AVOCAT EN ITALIE

### *Résumé de la décision concernant la plainte 701/2003/IP contre la Commission européenne*

Le plaignant, un avocat italien, a saisi la Commission d'une plainte affirmant que le système régissant l'accès à la profession d'avocat en Italie était contraire aux règles de concurrence telles que prévues par le traité instituant l'Union européenne. Selon le plaignant, après près de 2 ans, il n'a reçu qu'une lettre d'attente de la Commission. La Commission n'a pas procédé à un examen approfondi de sa plainte. Il demandait que l'institution réexamine sa plainte.

La Commission a affirmé qu'elle n'avait pas jugé nécessaire d'envoyer de rejet formel de la plainte du plaignant, puisqu'elle l'avait déjà informé que l'accès à la profession d'avocat en Italie était régi par la loi et, d'une manière générale, n'avait pas de lien avec les règles de concurrence.



Le Médiateur a estimé qu'en ce qui concerne les règles de procédure suivies dans cette affaire, en omettant d'enregistrer la lettre envoyée par le plaignant en tant que plainte, la Commission n'avait pas respecté les garanties procédurales établies par l'institution elle-même en vue de garantir une procédure correcte.

#### *Remarque supplémentaire*

Le 2 août 2004, la Commission a envoyé ses observations concernant le commentaire critique du Médiateur. Elle a souligné que dans certaines circonstances, «la correspondance n'est pas examinée par la Commission comme une plainte et n'est dès lors pas enregistrée dans le registre central des plaintes»<sup>36</sup>. Toutefois, à la suite du commentaire critique, elle allait s'efforcer à l'avenir de répondre plus clairement à la correspondance faisant état d'une violation des règles de concurrence communautaires par les États membres, que cette correspondance soit enregistrée en tant que plainte ou non et, au quel cas, elle fournirait les raisons qui ont abouti à ce résultat.

## INFORMATIONS INSUFFISANTES CONCERNANT LE FINANCEMENT ÉVENTUEL D'UN CENTRE ÉQUESTRE

### *Résumé de la décision concernant la plainte 753/2003/GG contre la Commission européenne*

Un citoyen allemand était préoccupé parce qu'un centre équestre de Berlin accueillant des enfants et adolescents handicapés et socialement défavorisés éprouvait des difficultés financières. Selon lui, ces difficultés étaient dues aux réductions du financement public. Il a écrit à la direction générale de l'emploi et des affaires sociales de la Commission en demandant des informations sur l'éventualité d'une assistance financière de la part de l'UE en faveur du centre équestre et sur les conditions à remplir en vue d'obtenir cette assistance.

Le 21 avril 2003, le plaignant s'est tourné vers le Médiateur, alléguant qu'il n'avait reçu de réponse ni à sa lettre ni aux deux rappels qu'il avait envoyés à la Commission. En mai 2003, il a reçu une réponse de la Commission, mais a informé le Médiateur qu'il la considérait insatisfaisante. La Commission lui conseillait de prendre contact avec le gouvernement du Land de Berlin, parce que selon la Commission, tous les fonds éventuellement disponibles pour le centre équestre étaient gérés par les États membres. Le plaignant a estimé que ces renseignements ne répondaient pas à sa demande d'information puisque les États membres ne géraient pas toujours les fonds octroyés par l'UE de manière appropriée. En septembre 2003, le plaignant a demandé au Médiateur d'étendre son enquête à l'absence de réponse de la part de la Commission à une lettre qu'il avait envoyée en août. Selon des informations reçues entre-temps d'un député européen allemand, il semblait que des fonds auraient pu être mis à la disposition du centre équestre, mais que les dates limites pour présenter sa candidature à ces fonds avaient à ce moment-là expiré.

La Commission a admis que la première lettre du plaignant s'était égarée et a déploré le retard encouru lors du traitement des autres lettres du plaignant. Elle a reconnu qu'il s'agissait clairement d'une violation de son code de bonne conduite et a déclaré qu'elle ferait tout ce qui est en son pouvoir pour minimiser le nombre d'incidents de ce type à l'avenir. Elle a également reconnu qu'il pouvait être difficile d'obtenir des informations sur les programmes de financement communautaires et a affirmé qu'elle avait fait tout ce qui était en son pouvoir pour apporter son aide lors des enquêtes. Néanmoins, elle a considéré qu'il n'aurait pas été correct de fournir au plaignant une longue liste de programmes de financement et des conditions spécifiques s'y rapportant, parce qu'il n'aurait fait aucun doute que le centre équestre n'était éligible pour aucun d'entre eux. Toutefois, la dernière lettre adressée au plaignant - envoyée par la Commission en octobre 2003 - contenait l'adresse du centre européen d'information à Berlin, où le plaignant pouvait examiner de lui-même tout programme de financement communautaire éventuel.

<sup>36</sup>

Article 3 de l'annexe à la communication de la Commission au Parlement européen et au Médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire (COM/2002/0141 final), JO 2002 C 244/5.



Dans sa décision, le Médiateur a critiqué le fait que, bien que la Commission ait exprimé ses regrets concernant les retards, elle n'avait pas eu conscience de la nécessité de répondre à, du moins, la dernière lettre du plaignant d'août 2003 dans un délai raisonnable. Le Médiateur a formulé un commentaire critique. Il a souligné qu'une attention particulière aurait dû être accordée aux réponses aux demandes d'information telles que celles du plaignant en raison de la désignation de 2003 «année européenne des personnes handicapées». Il n'a pas accepté l'affirmation de la Commission selon laquelle il n'aurait pas été correct de fournir au plaignant une longue liste de programmes. Au cours de la présente enquête, les parties n'ont mentionné que trois programmes de financement différents, mais des informations claires et exhaustives auraient été d'autant plus nécessaires s'il existait réellement un vaste éventail de programmes susceptibles d'avoir un rapport avec la demande. Que le centre équestre soit ou non susceptible d'une contribution financière au titre du programme mentionné par le député européen allemand, le Médiateur a considéré que la Commission aurait dû informer le plaignant de l'appel de propositions relatif à ce programme. L'appel de proposition a été publié dans le journal officiel le même jour où la Commission a écrit pour la première fois au plaignant. Le Médiateur a considéré que la Commission n'avait pas fourni au plaignant des informations suffisantes. En conséquence, le Médiateur a également formulé un commentaire critique quant à cet aspect de l'affaire.

## CALENDRIER POUR LA RÉDACTION DES RAPPORTS DE NOTATION DU PERSONNEL

### *Résumé de la décision concernant la plainte 1319/2003/ADB contre la Commission européenne*

La plaignante, une fonctionnaire de la Commission, a soumis quinze lettres ou notes à la Commission, dont une série de demandes ou de réclamations basées sur l'article 90 du statut des fonctionnaires des Communautés européennes. Une partie de cette correspondance concernait l'établissement du rapport de notation de la plaignante. L'article 43 du statut des fonctionnaires prévoit que chaque fonctionnaire fait l'objet d'un rapport périodique au moins tous les deux ans.

Dans sa plainte adressée au Médiateur, la plaignante affirme qu'à quelques exceptions près, ses demandes et réclamations n'ont pas été traitées de manière satisfaisante. Elle a également allégué des retards dans l'établissement de son rapport de notation, qui selon elle aurait dû être achevé pour le 31 décembre 2001.

La Commission a estimé qu'elle avait répondu à toutes les communications de la plaignante dans les délais statutaires impartis et qu'il n'existait aucune preuve de retard systématique ou d'incompétence. La Commission a admis qu'un léger retard était intervenu en ce qui concerne l'établissement du rapport de notation. Toutefois, selon l'arrêt du Tribunal de première instance dans l'affaire *Liao contre Conseil*<sup>37</sup>, l'autorité investie du pouvoir de nomination ne peut être tenue responsable d'un retard supplémentaire dans la rédaction d'un rapport de notation qui résulterait d'un appel du fonctionnaire devant le comité paritaire des notations. En l'espèce, la plaignante avait eu recours à cette possibilité.

Le Médiateur a relevé que, selon les documents dont il dispose, la Commission avait omis de répondre à plusieurs lettres et avait répondu avec un retard considérable aux autres, ce qui est constitutif de mauvaise administration. En outre, le Médiateur a relevé que le rapport de notation avait été finalisé neuf mois après la date limite prévue dans les dispositions de mise en œuvre. Il ressort de l'arrêt du Tribunal de première instance du 7 mai 2003 dans l'affaire *Lavagnoli contre Commission*<sup>38</sup> que la Commission est liée par un calendrier précis contenu dans les dispositions de mise en œuvre. L'arrêt cité par la Commission, *Liao contre Conseil*, ne devait être pris en compte que

<sup>37</sup> Affaire T-15/96, *Liao / Conseil* [1995] REC - SC, IA-329; II-897.

<sup>38</sup> Affaire T-327/01, *Luciano Lavagnoli / Commission* [2003] REC - SC, IA-143; II-691.



dans les cas où aucun calendrier n'avait été fixé. Le non-respect par la Commission de ce calendrier précis était dès lors constitutif de mauvaise administration.

Lorsqu'il décèle un cas de mauvaise administration, le Médiateur, dans la mesure du possible, recherche avec l'institution ou l'organe concerné une solution de nature à éliminer les cas de mauvaise administration et à donner satisfaction à la plainte. Cependant, en l'espèce, la plaignante a expressément exclu le recours à une telle possibilité. En conséquence, le Médiateur a classé l'affaire en adressant deux commentaires critiques à la Commission

#### *Remarque supplémentaire*

En réaction aux deux commentaires critiques, la Commission a informé le Médiateur qu'elle avait pris note de sa décision. À l'avenir, elle allait appliquer à son personnel le même traitement qu'à tout autre citoyen et respecter le calendrier prévu pour la rédaction des rapports de notation du personnel.

## **VIOLATION DU PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION DANS LE RECRUTEMENT**

### *Résumé de la décision concernant la plainte 1367/2003/OV contre la Commission européenne*

Un citoyen, qui possède la double nationalité franco-bulgare, a posé sa candidature en mai 2003 pour un poste d'agent local dit de «conseiller pré-élargissement et rapporteur politique» au sein de la délégation de la Commission à Sofia, en Bulgarie. La candidature du plaignant a toutefois été rejetée en raison de sa double nationalité. La délégation de la Commission justifiait ce rejet en invoquant l'article 37, paragraphe 2, de la Convention de Vienne sur les relations diplomatiques du 18 avril 1961. Le plaignant a écrit à la Commission pour demander des éclaircissements, mais n'a reçu aucune réponse.

En juillet 2003, le plaignant a introduit une plainte auprès du Médiateur européen, alléguant un manque de transparence dans la procédure de recrutement. Il a ajouté qu'en éliminant sa candidature en raison de sa double nationalité franco-bulgare et de la Convention de Vienne de 1961, la Commission avait violé le principe de non-discrimination.

Dans son avis sur la plainte, la Commission a observé que le poste vacant à pourvoir était un poste «ALAT» (agent local d'assistance administrative et technique). Le statut d'un poste «ALAT» implique l'application de l'article 37, paragraphe 2, de la Convention de Vienne de 1961. Les contrats «ALAT» sont réservés à des candidats n'ayant pas la nationalité de l'État où ils exécuteront leurs fonctions et qui ne sont pas résidents permanents dans ce pays. Dans ses observations le plaignant a maintenu que la Commission avait violé le principe de non-discrimination, y compris le principe de non-discrimination en raison de la nationalité.

Dans sa décision, le Médiateur a d'abord souligné que la candidature du plaignant avait été rejetée à cause de sa nationalité bulgare et non de sa nationalité française. Le principe de non-discrimination en raison de la nationalité prévu à l'article 12 du traité CE n'est en conséquence pas pertinent en l'espèce, puisqu'il n'y a aucune discrimination entre les ressortissants des États membres de l'UE. Le Médiateur a toutefois relevé qu'aucun des textes applicables aux agents locaux ne mentionnait la catégorie «ALAT» et qu'ils ne contenaient pas non plus de disposition en vertu de laquelle les personnes ayant la nationalité bulgare seraient exclues des contrats d'agent local. Par ailleurs, le Médiateur n'a pas compris comment l'article 37, paragraphe 2, de la Convention de Vienne pouvait être considéré comme justifiant l'exclusion des ressortissants bulgares à l'éligibilité pour le poste en question. Il prévoit au contraire la possibilité pour le personnel administratif et technique d'avoir la nationalité de l'État accréditaire, en l'occurrence la Bulgarie. Le Médiateur a conclu que la Commission n'avait pas fourni de justification objective à sa décision de rejeter la candidature du plaignant à cause de sa nationalité bulgare. En conséquence, la Commission a violé



le principe de non-discrimination. Il a également estimé que l'avis de vacance pour le poste en question ne fournissait pas aux candidats tous les renseignements nécessaires quant à la procédure de recrutement. Étant donné que le poste en question avait entre-temps été pourvu, il n'était pas approprié que le Médiateur recherche une solution à l'amiable. En conséquence, il a formulé deux commentaires critiques à l'encontre de la Commission.

## NON-RENOUVELLEMENT D'UN CONTRAT D'EXPERT

### *Résumé de la décision concernant la plainte 1624/2003/ELB contre la Commission européenne*

Le plaignant a été engagé par la Commission comme expert au Niger durant un an. La Commission n'a pas renouvelé son contrat. L'ordonnateur national de l'État nigérien a présenté une requête officielle à la Commission pour le renouvellement du contrat du plaignant. En l'absence de réponse, l'ordonnateur national a demandé la reconduction automatique du contrat par application de l'article 314 de la convention de Lomé.

Le plaignant a fait valoir que la décision de la Commission de ne pas renouveler son contrat aurait dû lui être notifiée officiellement dans les délais fixés au cahier général des charges relatif aux marchés de services financés par le Fonds européen de développement (FED) et que la Commission aurait dû répondre aux requêtes officielles présentées au nom de l'État nigérien. Il a demandé que son contrat soit renouvelé et qu'une indemnisation lui soit attribuée pour la période pendant laquelle il s'est retrouvé sans emploi ou qu'une réparation lui soit octroyée pour le préjudice global qu'il a subi. Le plaignant a déclaré que la véritable raison du non-renouvellement de son contrat résidait dans le souci d'éviter d'éventuelles critiques de la Cour des comptes devant l'utilisation de fonds du FED pour le fonctionnement de la Commission et afin de pouvoir engager une autre personne.

La Commission a répondu qu'elle avait conclu avec le plaignant, au nom du gouvernement du Niger, un contrat de travail de droit privé d'une durée d'un an. Le contrat était régi par le droit belge, de sorte que la référence au cahier général des charges relatif aux marchés des services financés par le FED n'était pas appropriée. En vertu du droit belge, la Commission n'était pas tenue de renouveler le contrat du plaignant. Le poste du plaignant avait été conçu comme un poste d'interface entre le ministère et la délégation. Le plaignant avait marqué son accord sur cet arrangement. La Commission a déclaré que le poste du plaignant n'avait toujours pas été pourvu et que sa délégation n'avait pas besoin de ce poste pour engager quelqu'un.

Le Médiateur a pris bonne note des observations de la Commission concernant la juridiction régissant le contrat. Il est ressorti de l'examen de la loi belge applicable que celle-ci ne prévoyait pas qu'il doive être donné de préavis à l'employé ayant un contrat à durée déterminée. Le Médiateur n'a pas suivi le plaignant lorsque celui-ci a soutenu que son contrat de travail régi par le droit belge était en même temps un contrat de services relevant des dispositions de la convention de Lomé: selon le Médiateur, le contrat de travail et le contrat de services appartiennent en droit à des catégories distinctes, qui s'excluent mutuellement.

Le Médiateur a estimé que l'allégation selon laquelle le plaignant avait été employé par la délégation dans des conditions non réglementaires était potentiellement porteuse d'interrogations juridiques complexes sur les liens entre le Fonds européen de développement et le droit budgétaire communautaire. Aussi, le Médiateur a-t-il considéré qu'il ne serait pas approprié de poursuivre son enquête sur cette question dans le cadre de la présente plainte. Le Médiateur s'est toutefois informé auprès de la Cour des comptes des activités de celles-ci liées au problème général sous-jacent de l'emploi d'experts FED au sein des délégations.



## ABSENCE DE JUSTIFICATION LORS DU REFUS D'ACCÈS À UN DOSSIER D'UNE ONG

*Résumé de la décision concernant la plainte 1874/2003/GG contre la Commission européenne*

Une organisation non gouvernementale (ONG) travaillant dans le domaine de l'aide humanitaire a réalisé un projet au Kazakhstan cofinancé par la Commission. Toutefois, à la suite d'une mission de contrôle, la Commission a décidé d'annuler le contrat et a demandé à l'ONG le remboursement de près de 38 000 euros.

Outre sa plainte concernant la décision d'annulation du contrat (plainte 49/2004/GG, pendante), l'ONG a soumis une plainte concernant le refus de la Commission de lui accorder l'accès à son dossier. Le plaignant a allégué que ce refus était arbitraire et en violation du règlement n° 1049/2001<sup>39</sup> relatif à l'accès du public aux documents.

La Commission a indiqué qu'elle avait fourni au plaignant un inventaire des documents ayant trait aux dossiers concernés et que le plaignant avait consulté les dossiers que la Commission avait décidé de divulguer. Elle a fait valoir que la divulgation des autres documents, contenant principalement des avis pour usage interne dans le cadre de délibérations et de consultations préliminaires, aurait gravement porté atteinte au processus décisionnel de la Commission.

Après inspection du dossier, le Médiateur a conclu que le raisonnement de la Commission n'était pas adéquat. Elle n'avait pas expliqué pourquoi certains documents avaient été divulgués alors que d'autres documents similaires non. Elle n'avait manifestement pas non plus tenu compte du temps passé depuis l'annulation du contrat. Le Médiateur a adressé un projet de recommandation à la Commission en lui demandant de réexaminer la demande du plaignant.

Dans son avis circonstancié, la Commission a soumis des inventaires révisés et a expliqué pourquoi elle considérait qu'aucun des documents auxquels l'accès avait été refusé (à l'exception de cinq documents, dont elle avait joint des copies) ne pouvait être divulgué. La Commission a invoqué l'article 4, paragraphe 3, sous-paragraphe 2<sup>40</sup> du règlement n° 1049/2001 pour justifier le refus de divulgation de deux documents rédigés par deux organes que la Commission avait utilisés afin de s'occuper du contrat. La Commission a également estimé que le refus de divulgation des courriers électroniques envoyés par des membres du personnel de ces deux organes était justifié par l'article 4, paragraphe 1, alinéa b) (de la vie privée et de l'intégrité de l'individu, notamment en conformité avec la législation communautaire relative à la protection des données à caractère personnel), dudit règlement. Cette opinion était fondée sur le fait que la divulgation entraînerait le traitement de données à caractère personnel (les noms des membres du personnel), ce qui ne serait pas conforme à la législation communautaire relative à la protection des données, c'est-à-dire le règlement n° 45/2001<sup>41</sup>.

Le Médiateur a reconnu que la Commission avait réalisé un travail énorme en réponse à son projet de recommandation. Il a toutefois rappelé que le règlement relatif à l'accès du public aux documents avait pour objet de garantir un accès aussi large que possible aux documents et que toute exception devait être interprétée de façon stricte. Il a considéré raisonnable l'opinion de la Commission selon laquelle l'article 4, paragraphe 3, s'applique aux documents rédigés par les deux organes qu'elle a utilisés afin de s'occuper du contrat. Toutefois, il a souligné que l'établissement d'un grave préjudice

<sup>39</sup> Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, JO 2001 L 145/43.

<sup>40</sup> «L'accès à un document contenant des avis destinés à l'utilisation interne dans le cadre de délibérations et de consultations préliminaires au sein de l'institution concernée est refusé même après que la décision a été prise, dans le cas où la divulgation du document porterait gravement atteinte au processus décisionnel de l'institution, à moins qu'un intérêt public supérieur ne justifie la divulgation du document visé.»

<sup>41</sup> Règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données, JO 2001 L8/1.



nécessaire en vue de refuser l'accès aux documents ne pouvait simplement se baser sur le fait que certains documents pertinents contenaient des avis destinés à une utilisation interne, puisque l'article 4, paragraphe 3, prévoyait que de tels documents devaient en principe être accessibles.

S'agissant de la divulgation des noms, le Médiateur a estimé que la position de la Commission était incohérente puisqu'elle n'était pas d'avis que les courriers électroniques rédigés par les membres de son propre personnel ne devaient pas être divulgués afin de protéger leurs noms. Étant donné que la Commission elle-même considérait les courriers électroniques des deux organes s'occupant du contrat similaires en nature aux courriers électroniques de son propre personnel, le Médiateur n'a pas compris comment l'article 4, paragraphe 1, alinéa b) du règlement n° 1049/2001 pouvait être d'application.

Le Médiateur a conclu que la Commission n'était pas parvenue à fournir de raisons valables justifiant son refus d'accès à plus d'une centaine de documents, ce qui est constitutif de mauvaise administration. En conséquence, il a formulé un commentaire critique.

### **ABSENCE DE RÉPONSE À UNE LETTRE D'UN DEMANDEUR DÉBOÛTÉ DANS LE CADRE D'UNE SUBVENTION**

*Résumé de la décision concernant la plainte 2239/2003(AJ)TN  
contre la Commission européenne*

La plainte concernait une demande de subvention à la Commission introduite par la Fédération européenne des associations motocyclistes (FEMA) pour un projet intitulé «*Initial rider training in Europe*». Selon la FEMA, la réponse de la Commission à sa demande indiquait que la FEMA n'avait pas été retenue pour l'attribution de la subvention parce que «une autre proposition de nature similaire» avait obtenu un score plus élevé. Cependant, par le biais de contacts informels avec des fonctionnaires de la Commission, le plaignant a appris qu'aucune autre demande ne portait sur les motocyclistes et leurs véhicules. La FEMA a écrit à la Commission pour lui demander des éclaircissements, mais n'a reçu aucune réponse. Dans la plainte qu'elle a adressée au Médiateur, la FEMA a donc affirmé que la Commission n'avait pas répondu à sa demande d'information concernant la décision de la Commission de ne pas accorder de soutien financier à sa proposition, mais aussi concernant le demandeur retenu pour l'attribution de la subvention.

Dans son avis, la Commission a indiqué que la FEMA avait été suffisamment informée de tous les aspects concernés par la procédure de subvention dans le cadre de ses contacts réguliers informels avec la Commission. La Commission n'a dès lors pas jugé nécessaire de formuler une réponse officielle par écrit.

Dans ses observations, la FEMA a admis avoir entretenu des contacts réguliers avec des fonctionnaires de la Commission, mais elle a affirmé que ceux-ci n'avaient pas d'accès direct aux informations relatives à la demande de la FEMA. Selon cette dernière, les fonctionnaires ont dû enquêter pour le compte de la FEMA, ce qui a parfois abouti à des informations peu pertinentes et trompeuses, en dépit de la bonne volonté de ces fonctionnaires.

Le Médiateur a conclu que même en tenant compte des contacts informels entre la Commission et le plaignant, le contenu et la structure de la lettre de la FEMA ne laissent planer aucun doute sur la nécessité d'une réponse écrite. Si la Commission estimait que les informations sollicitées avaient déjà été transmises à la FEMA à titre officieux, elle pouvait le mentionner dans sa réponse écrite. L'absence de réponse de la Commission à la lettre de la FEMA conformément à son propre code de bonne conduite administrative était constitutive de mauvaise administration. En conséquence, le Médiateur a classé l'affaire en formulant un commentaire critique.

#### *Remarque supplémentaire*

À la suite du commentaire critique du Médiateur, la Commission a écrit au Médiateur en reconnaissant qu'elle n'avait pas répondu à la FEMA par écrit et qu'elle n'avait pas pleinement



respecté son propre code de bonne conduite administrative. La Commission a présenté ses excuses pour cette omission.

## RETARD DANS LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE POUR INFRACTION

### *Résumé de la décision concernant la plainte 2333/2003/GG contre la Commission européenne*

En novembre 2001, un médecin allemand a demandé à la Commission européenne d'ouvrir une procédure d'infraction à l'encontre de l'Allemagne. Le plaignant affirmait que l'Allemagne ne respectait pas une directive du Conseil concernant l'aménagement du temps de travail sur le plan des activités des médecins travaillant en milieu hospitalier. Dans son arrêt, la Cour de justice stipulait que le temps de garde qu'effectuaient les médecins des équipes de premiers soins devait être considéré comme du temps de travail. Toutefois, cette interprétation allait à l'encontre de l'interprétation avancée par l'Allemagne qui estimait que le temps de garde effectué par les médecins n'était pas couvert par le concept de «temps de travail» de la directive.

Dans la plainte qu'il a adressée au Médiateur, introduite en décembre 2003, le plaignant a affirmé n'avoir reçu jusqu'alors que des accusés de réception et des notifications concernant des enquêtes complémentaires, sans aucune réponse quant au fond de la plainte. Le plaignant a dès lors allégué que la Commission n'avait pas traité sa plainte dans un délai raisonnable.

La Commission a indiqué que les retards intervenus dans le traitement de la plainte étaient dus à la complexité technico-juridique du sujet abordé. Elle a enregistré la lettre du plaignant en tant que plainte officielle en avril 2002. En février 2003, elle a écrit aux autorités allemandes, qui ont répondu en mars 2003. La Commission a décidé en mars 2003 de mener une étude sur les conséquences de l'arrêt de la Cour de justice. Elle a souligné qu'elle souhaitait attendre les conclusions de cette étude avant de décider des mesures à prendre. Elle a expliqué que l'interprétation de la Cour de justice allait à l'encontre de l'interprétation de la Commission et des États membres. En outre, une nouvelle loi allemande destinée à aligner la législation sur la directive telle qu'interprétée par la Cour était entrée en vigueur en janvier 2004. La compatibilité de cette loi avec le droit communautaire était en cours d'examen. Dès la fin de cet examen, la Commission allait informer le plaignant des résultats de sa plainte.

Le Médiateur a attiré l'attention sur une communication de la Commission concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire<sup>42</sup>, fixant qu'en règle générale, la Commission s'efforce d'aboutir à une décision dans un délai d'un an. Bien que cette communication ait été formulée après la soumission de la plainte du plaignant, le Médiateur a considéré qu'elle constituait une appréciation utile.

Le Médiateur n'était pas convaincu de l'affirmation de la Commission justifiant ce retard par la complexité technico-juridique du sujet. La Commission elle-même avait reconnu que l'arrêt de la Cour de justice allait à l'encontre de son interprétation de la directive. Dès lors, la Commission admettait que le statut juridique était déjà clarifié. En tout état de cause, la prétendue complexité technico-juridique du sujet abordé n'expliquait pas pourquoi près de quinze mois avaient été nécessaires pour que la Commission prenne des mesures pour éclaircir cette question. Le Médiateur a conclu que la Commission n'avait pas traité la plainte portant sur une infraction dans un délai raisonnable. En conséquence, il a formulé un commentaire critique.

<sup>42</sup>

Communication de la Commission au Parlement européen et au Médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire (COM/2002/0141 final), JO 2002 C 244/5.



### 3.4.4 Le Parlement européen et la Commission européenne

#### RÉSILIATION INJUSTIFIÉE DE CONTRATS DE TRADUCTION

*Résumé de la décision concernant la plainte 953/2003/(FA)OV  
contre le Parlement européen et la Commission européenne*

Une société grecque de traduction, composée de deux sociétés distinctes, a conclu plusieurs contrats de traduction avec le Parlement et la Commission. Toutefois, en juin et juillet 2002, les deux institutions ont informé la société que leurs contrats avaient été résiliés ou suspendus avec effet immédiat sur la base des conclusions de l'enquête menée par l'Office européen de lutte antifraude (OLAF), qui démontrait que trois des traducteurs fournissant des services de traduction à cette société étaient en même temps fonctionnaires d'une institution européenne. Le plaignant a déclaré qu'il ignorait tout à cet égard.

En mai 2003, la société a déposé plainte auprès du Médiateur, alléguant que les décisions des deux institutions de suspendre et de résilier les contrats étaient illégales et illégitimes. Le plaignant a souligné que le Parlement et la Commission ne s'étaient pas référés à un article contractuel en guise de base juridique pour prendre leurs décisions. Dans ce même contexte, le plaignant a également formulé d'autres allégations concernant le non-renouvellement d'un de ses contrats par le Parlement et son exclusion de l'appel d'offres organisé par le Parlement.

Dans leurs avis sur la plainte, les deux institutions ont déclaré que la société faisait l'objet d'une enquête de l'OLAF, qui avait également contacté les autorités judiciaires grecques. Les deux institutions en avaient été informées par le centre de traduction des organes de l'Union européenne. Le Parlement a souligné que l'OLAF l'avait prié de ne pas divulguer les véritables motifs derrière ses décisions à l'encontre du plaignant de manière à ne rien dévoiler de l'enquête.

Dans sa décision, le Médiateur a relevé que les règles portant sur la résiliation des contrats en question stipulent que l'institution notifie au plaignant par écrit du manquement aux obligations qui découlent d'un contrat. Il a considéré qu'une simple référence des institutions aux «conclusions d'une enquête de l'OLAF», sans autre information complémentaire, ne constituait pas une notification. Par conséquent, le Médiateur en a conclu que le Parlement et la Commission n'avaient pas fourni d'explication cohérente et raisonnable de la base juridique justifiant leurs décisions de résilier les contrats avec la société de traduction. En conséquence, il a formulé des commentaires critiques aux deux institutions.

Étant donné que la plainte portait sur un litige contractuel, le Médiateur a informé le plaignant que les contrats en question lui donnaient le droit d'engager une action en justice concernant tout litige.



### 3.4.5 L'Office européen de sélection du personnel

#### INJUSTICE ET DÉFAUT DE TRANSPARENCE PRÉSUMÉS LORS D'UNE PROCÉDURE DE SÉLECTION

*Résumé de la décision concernant la plainte 378/2003/MF  
contre l'Office européen de sélection du personnel*

Le plaignant a participé à une procédure de sélection à la suite d'un appel à manifestations d'intérêt lancé par l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) en 2002 afin d'établir une base de



donnée accessible à toutes les institutions de l'Union européenne pour le recrutement de postes non permanents en vue de l'élargissement de l'Union européenne.

EPSO a rejeté la candidature du plaignant au motif qu'il avait indiqué que sa connaissance d'une des neufs langues des dix pays candidats à l'adhésion était «très bonne», alors que l'appel à manifestation d'intérêt exigeait une connaissance «approfondie» d'une de ces langues.

Dans la plainte qu'il a adressée au Médiateur, le plaignant alléguait que la procédure de sélection avait été injuste, car elle était fondée sur une appréciation subjective, par les candidats eux-mêmes, de leurs propres compétences linguistiques. Il estimait qu'il existait un risque que de bons candidats évaluant leurs compétences de manière réaliste soient exclus définitivement alors que d'autres réussissent les tests de présélection sur la base d'une appréciation irréaliste de leurs compétences. Le plaignant soutenait également que la procédure de sélection n'avait pas été transparente. Il demandait que sa candidature soit prise en considération et que son nom apparaisse sur la liste mise à la disposition des directions générales de la Commission.

Dans son avis sur la plainte, EPSO a fait référence au «guide aux candidats» publié sur le site web, mentionnant qu'il appartenait aux candidats de sélectionner eux-mêmes les langues connues et d'indiquer leur niveau de connaissances. EPSO a par ailleurs ajouté que les candidats devaient posséder une connaissance approfondie d'au moins une des langues des dix pays candidats à l'adhésion, ainsi qu'une bonne connaissance du français, de l'anglais ou de l'allemand. Le «jury de validation» avait défini une «connaissance approfondie» comme équivalente à celle de la langue principale ou maternelle ou bien de niveau «excellent». Le plaignant avait indiqué sur son formulaire d'inscription que sa langue maternelle était le français et qu'il possédait une «très bonne» connaissance du slovène. Il ne remplissait dès lors pas les critères de filtrage arrêtés par le jury de validation.

Dans sa décision, le Médiateur n'a pas constaté de mauvaise administration de la part d'EPSO concernant l'allégation selon laquelle la procédure de sélection était injuste en raison de l'appréciation subjective, par les candidats eux-mêmes, de leurs propres compétences linguistiques. Il a considéré que l'appel de manifestations d'intérêt demandait clairement aux candidats de sélectionner leur langue maternelle/principale et de préciser ensuite le niveau de connaissance qu'ils avaient d'une autre (d'autres) langue(s). Dès lors, la procédure de sélection impliquait effectivement une appréciation, par les candidats eux-mêmes, de leurs propres compétences linguistiques. Toutefois, bien que le Médiateur ait estimé que la décision du «jury de validation» de ne pas inclure la candidature du plaignant dans la base de données en question s'avérait avoir été prise en conformité avec les critères de filtrage arrêtés par ce dernier, il a conclu qu'EPSO avait omis de préciser de manière suffisante les exigences linguistiques que les candidats devaient remplir. En conséquence, il a formulé le commentaire critique qu'il avait déjà adressé à EPSO dans la plainte 411/2003/GG.

## JUSTIFICATION INAPPROPRIÉE DU RÉGIME LINGUISTIQUE LORS D'UN CONCOURS GÉNÉRAL

*Résumé de la décision concernant la plainte 2216/2003/(BB)MHZ  
contre l'Office européen de sélection du personnel*

Le Médiateur a reçu une plainte contre la décision de l'Office européen de sélection du personnel de correspondre avec les candidats à un concours seulement en anglais, en français ou en allemand. Le plaignant n'avait pas lui-même postulé à ce concours. EPSO a soulevé ce point dans son avis au Médiateur, qui a jugé utile de rappeler que ni l'article 195 du traité CE ni le statut du Médiateur n'exigent qu'un plaignant soit personnellement affecté par un prétendu cas de mauvaise administration.



Le plaignant alléguait que la décision d'EPSO violait le principe d'égalité des langues officielles et des langues de travail, renfermé dans le règlement du Conseil n° 1 du 15 avril 1958<sup>43</sup>, de même que le principe selon lequel toute personne peut s'adresser aux institutions communautaires dans l'une des langues des traités et doit recevoir une réponse dans la même langue (article 21 du traité CE, article 41 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne). Il a souligné que les candidats n'étaient pas tenus de connaître l'une de ces trois langues pour pouvoir participer au concours.

Dans sa réponse, EPSO a indiqué (i) la nécessité pour les institutions européennes d'utiliser des langues véhiculaires afin de pouvoir garantir une communication de qualité et un travail accompli dans des délais raisonnables, (ii) qu'étant donné la situation des candidats en tant que fonctionnaires potentiels des institutions communautaires, ces dernières, selon la jurisprudence, ne sont pas nécessairement tenues de répondre à une demande ou à une réclamation d'un fonctionnaire potentiel dans la langue de l'intéressé, et (iii) que la jurisprudence de la Cour de justice reconnaît que le fait de limiter l'utilisation des langues à celles connues le plus largement au sein de l'Union européenne est approprié et proportionnel.

Le Médiateur a estimé que les principes de bonne administration exigent que les décisions affectant les droits ou les intérêts des personnes aient une base juridique et que leur contenu soit conforme au droit (article 4 du code européen de bonne conduite administrative). Il en a conclu que les explications qu'EPSO donne quant à cette décision sont inappropriées parce qu'elles ne permettent pas de connaître et de contrôler les justifications qui en constituent le fondement. S'agissant du premier argument, le Médiateur n'était pas convaincu qu'il présentait une quelconque pertinence quant à la justification de la décision contestée, puisque les candidats n'étaient pas tenus de connaître l'une des trois langues concernées. En ce qui concerne le deuxième argument, il a constaté qu'il n'expliquait pas la justification qui constituait le fondement de la décision contestée, mais se contentait de donner une raison pour laquelle EPSO considérait que les candidats n'avaient pas le droit d'émettre des objections contre cette décision. Troisièmement, dans l'affaire en question, la Cour avait estimé que les dispositions du règlement du conseil concerné permettaient à suffisance de connaître et de contrôler les justifications qui en constituaient le fondement. Comme mentionné précédemment, le Médiateur ne considérait pas qu'EPSO a fourni des indications claires quant aux justifications sous-jacentes de la décision contestée dans le cas présent.

La plainte étant présentée dans l'intérêt général («*actio popularis*»), le Médiateur a déclaré qu'il n'était pas approprié de rechercher une solution à l'amiable en l'espèce. Aussi le Médiateur a-t-il classé l'affaire en formulant un commentaire critique. Compte tenu de la conclusion qui précède, il n'a pas considéré nécessaire de prendre position sur les arguments du plaignant concernant le règlement du Conseil n° 1/1958, l'article 21 du traité CE et l'article 41 de la Charte des droits fondamentaux. Le Médiateur a cependant fait remarquer qu'EPSO n'est pas une institution communautaire et que les trois dispositions mentionnées ne s'appliquaient donc pas directement à EPSO. Le Médiateur a également relevé que la Cour de justice précisait que les références faites dans le traité à l'emploi des langues dans l'Union européenne ne pouvaient pas être considérées comme étant la manifestation d'un principe général de droit communautaire assurant à chaque citoyen le droit à ce que tout ce qui serait susceptible d'affecter ses intérêts soit rédigé dans sa langue en toutes circonstances.

43

Conseil de la CEE: règlement n° 1 portant fixation du régime linguistique de la Communauté économique européenne, JO 1958 B 17/385.



### 3.4.6 Europol

#### **NON-RESPECT DU STATUT DU PERSONNEL LORS DU RECRUTEMENT D'UN ASSISTANT D'ADMINISTRATION**

##### *Résumé de la décision concernant la plainte 1571/2003/OV contre Europol*

La plaignante a travaillé pour Europol en qualité d'agent local au cours de la période allant du 1<sup>er</sup> mai 2001 au 1<sup>er</sup> avril 2003. Après avoir signé son contrat, elle s'est rendue compte qu'elle avait été engagée par Europol en vertu d'un contrat d'agent local, alors qu'elle aurait dû bénéficier d'un contrat d'agent d'Europol, conformément au statut du personnel d'Europol. La plaignante, estimant qu'elle avait été engagée à des conditions moins favorables, a écrit au directeur d'Europol pour lui demander une rectification du statut ainsi qu'une compensation, mais sa demande ainsi que son appel ultérieur ont été déboutés.

En août 2003, la plaignante a soumis une plainte au Médiateur. La plaignante y affirmait qu'Europol n'avait pas respecté le statut du personnel d'Europol (les articles 1, 2 et 3, ainsi que l'annexe 1), en la recrutant en qualité d'assistante d'administration, en vertu d'un contrat d'agent local et non en vertu d'un contrat d'agent d'Europol. Elle réclamait en outre une compensation financière.

Dans son avis sur la plainte, Europol a déclaré qu'en raison du manque de flexibilité du système de recrutement, Europol avait dû recourir à du personnel temporaire en vertu des conditions applicables aux agents locaux lorsque le tableau des effectifs ne prévoyait pas de poste d'agent d'Europol et qu'une assistance temporaire était nécessaire. Même s'il est vrai que cette politique impliquait d'embaucher du personnel en vertu de contrats d'agents locaux pour des postes autres que ceux officiellement énoncés à l'annexe 1 du statut du personnel, Europol était libre de procéder de la sorte tant qu'il restait dans les limites de son budget prévu pour l'engagement de personnel. Europol a également contesté le fait que la plaignante ait subi un préjudice financier. Il a souligné que la seule alternative qui s'offrait à Europol aurait consisté à ne pas recruter la plaignante.

Dans sa décision, le Médiateur a souligné que l'annexe 1 du statut du personnel d'Europol mentionnait clairement que le poste d'assistant d'administration «est» un emploi d'Europol. Le Médiateur n'a décelé aucune base juridique dans le statut du personnel d'Europol susceptible de justifier la pratique d'Europol d'engager du personnel temporaire en vertu des conditions applicables aux agents locaux lorsque le tableau des effectifs ne prévoyait pas de poste d'agent d'Europol. Le Médiateur a conclu qu'Europol n'avait pas respecté son statut du personnel en recrutant la plaignante en qualité d'assistante d'administration en vertu d'un contrat d'agent local. En conséquence, il a formulé un commentaire critique. En ce qui concerne la demande de compensation financière, le Médiateur a toutefois considéré que la plaignante n'avait pas été en mesure de démontrer le préjudice financier qu'elle aurait subi en conséquence du cas de mauvaise administration. En effet, l'argument d'Europol selon lequel la seule alternative au recrutement de la plaignante en qualité d'agent local consistait à ne pas l'embaucher paraissait raisonnable. Le Médiateur a considéré que le commentaire critique suffisait à attirer l'attention d'Europol sur la nécessité de revoir la pratique relative à l'engagement de son personnel.

##### *Remarque supplémentaire*

Par lettre datée du 10 janvier 2005, Europol a réagi au commentaire critique. Le directeur par intérim d'Europol a estimé que le commentaire critique était utile à Europol et a remercié le Médiateur pour son enquête. Il a ajouté que des instructions avaient déjà été données aux unités concernées afin de revoir la pratique d'Europol relative à l'engagement de son personnel.

## 3.5 PROJETS DE RECOMMANDATIONS ACCEPTÉS PAR L'INSTITUTION



### 3.5.1 La Commission européenne

#### UN CALENDRIER TROP SERRÉ ENTRAÎNE DES ERREURS DANS UNE PROPOSITION DE RECHERCHE

*Résumé de la décision concernant la plainte 1878/2002/GG contre la Commission européenne*

Le plaignant, une petite société basée au Royaume-Uni, faisait l'objet d'un contrat de prime exploratoire avec la Commission destiné à préparer une proposition CRAFT dans le cadre du programme spécifique de recherche et de développement technologique «Croissance compétitive et durable». En vue d'une «première vérification», la proposition devait être envoyée à la Commission au plus tard le 7 février 2002. Le plaignant a soumis sa proposition le 12 février 2002, peu après avoir reçu le contrat signé par la Commission, le 4 février 2002. La Commission a finalement rejeté la proposition du plaignant pour cause d'inéligibilité.

Le plaignant s'est tourné vers le Médiateur, alléguant que ce qu'il considérait comme un «délai ridiculement court» avait créé les conditions propices à l'apparition d'erreurs. Selon lui, il ne lui restait que quelques jours, même pas une semaine, pour préparer sa proposition et la soumettre au contrôle de pré-éligibilité mené par la Commission. Le plaignant a déclaré avoir fait tout ce qui était en son pouvoir afin de se préparer au contrat, à ses risques et périls si l'on considère le temps et l'argent consacrés. Selon le plaignant, sa proposition n'a pu être acceptée en raison d'un seul critère mal expliqué par le point de contact national pour ce type de proposition au Royaume-Uni, *Beta Technology Ltd.*

La Commission a soutenu que la société avait disposé de suffisamment de temps pour préparer une bonne proposition. En outre, elle a souligné que ses services avaient mis au point un certain nombre d'outils et de services mis à la disposition de la société afin de mener à bien un contrôle d'éligibilité de sa proposition.

Le Médiateur a jugé que la Commission n'avait pas accordé à la société suffisamment de temps pour soumettre sa proposition au contrôle de pré-éligibilité. Ce qui a en fin de compte abouti à l'inéligibilité de la proposition de la société en raison d'une erreur. En conséquence, le Médiateur a formulé un projet de recommandation à la Commission, en l'invitant à envisager d'accorder une compensation à la société, dans la mesure où elle avait subi des pertes dues au cas de mauvaise administration.

Dans son avis circonstancié sur le projet de recommandation, la Commission a admis qu'en raison de circonstances exceptionnelles dues à divers phénomènes, le plaignant avait éprouvé certaines difficultés à mener à bien le contrat comme il se doit. Elle a souligné son souci de ne pas porter préjudice aux petites et moyennes entreprises. Elle a estimé que, à la lumière des faits tels que présentés par le Médiateur, sans pour autant adopter ses conclusions, la nature exceptionnelle de la présente affaire justifiait l'octroi d'une compensation, à titre gracieux, pour une partie des dépenses encourues.

Dans ses observations, le plaignant a informé le Médiateur qu'un accord portant sur une compensation de 21 000 euros avait été conclu. Le plaignant a remercié le Médiateur pour son aide et l'attention consacrée.



## RETARD INJUSTIFIÉ DANS LE TRAITEMENT D'UNE AFFAIRE D'INFRACTION

### *Résumé de la décision concernant la plainte 1963/2002/IP contre la Commission européenne*

En 1995, M. K., propriétaire d'une société autrichienne de location de camions, a conclu un accord pour l'acquisition de 99 camions chez M. B., un concessionnaire italien. Toutefois, M. B. a informé M. K. qu'il était dans l'impossibilité de lui fournir les 99 camions convenus parce que l'importateur des camions sur le sol italien refusait de les livrer. Le refus était fondé sur le fait que les camions étaient destinés à un client autrichien dont le siège social était établi en dehors de la zone contractuelle de la société importatrice en Italie. M. K. estime quant à lui que la véritable raison réside dans le fait qu'au moment de la conclusion du contrat, le prix des camions en Italie était de 25 à 30 % inférieur au prix affiché en Autriche. En 1996, M. K. a adressé une plainte à la Commission européenne. Il demandait à la Commission d'enquêter afin de déterminer si la conduite de la société importatrice n'était pas en infraction avec le droit de la concurrence.

Le plaignant, qui a déposé plainte au nom de M. K., a accusé la Commission de retard injustifié et de négligence dans la manière dont elle a traité la plainte qu'il avait déposée en 1996.

La Commission a expliqué que l'approche adoptée en l'espèce était conforme aux principes approuvés par le Tribunal de première instance suivant lesquels l'institution est habilitée à accorder différents degrés de priorité aux affaires dont elle est saisie, en se référant à l'intérêt communautaire. La Commission avait pris toutes les mesures nécessaires pour enquêter et était parvenue à la conclusion que l'affaire ne figurait pas parmi les affaires prioritaires.

Le 5 septembre 2003, le Médiateur a adressé un projet de recommandation à la Commission, dans lequel il recommandait à l'institution d'achever l'évaluation de l'affaire concernée d'ici le 30 novembre 2003 au plus tard. Il a estimé que la bonne pratique administrative impose de prendre des décisions dans un délai raisonnable. Par ailleurs, le Médiateur a considéré que la Commission n'avait pas été en mesure d'expliquer de manière satisfaisante pourquoi aucune décision n'avait été prise concernant cette affaire, même après près de sept ans et demi. Il a également relevé que la dernière communication de la Commission concernant l'affaire de M. K. datait du 8 mars 2001, et que la Commission n'avait pas donné de raison pour le mutisme dont elle avait fait preuve au cours des deux années écoulées. Sans préjudice des pouvoirs discrétionnaires de la Commission dans le traitement des plaintes dont elle est saisie, le Médiateur a estimé que l'on ne pouvait considérer sept ans et demi comme un délai raisonnable pour traiter une affaire.

Dans son avis circonstancié, la Commission a déclaré qu'elle était parvenue à la conclusion que les preuves de l'infraction aux règles de concurrence communautaires n'étaient pas suffisantes et que l'affaire ne présentait pas un intérêt communautaire suffisant justifiant la poursuite de l'enquête. À la suite du projet de recommandation du Médiateur, la Commission a suivi la procédure normale relative au rejet des plaintes. Elle a envoyé une lettre à M. K. contenant une explication détaillée de sa position concernant la présente affaire. Sous réserve de tout commentaire formulé par M. K., la Commission prévoyait d'adopter une décision finale sur la plainte au plus tard en mars 2004.

Bien que la Commission n'ait pas adopté de décision finale à la date indiquée dans son projet de recommandation, le Médiateur ne voyait pas de raison de croire que la Commission n'allait pas respecter cet engagement. Le Médiateur a estimé que l'institution avait respecté l'esprit du projet de recommandation. Aussi a-t-il classé l'affaire.



### 3.5.2 La Commission européenne et l'Office européen de lutte antifraude

#### ALLÉGATIONS DE FRAUDE DANS L'AFFAIRE «BLUE DRAGON»

##### *Résumé des décisions concernant la plainte 1769/2002/(IJH)ELB contre la Commission européenne et l'Office européen de lutte antifraude*

En octobre 2002, les gérants d'une société dénommée «Blue Dragon 2000» ont présenté une plainte contre la Commission et l'Office européen de lutte antifraude (OLAF).

Les plaignants prétendaient être les victimes d'une fraude impliquant des fonds communautaires octroyés dans le cadre du programme Leader II. Ce programme était géré par les autorités régionales de Catalogne et par le «Groupe d'action locale», une association du secteur privé. En automne 2000, les plaignants ont informé l'OLAF et les autorités espagnoles de leurs soupçons et ont rencontré des enquêteurs de l'OLAF. Par la suite, les plaignants ont appris que les enquêteurs chargés de leurs dossiers avaient été mutés. Dans le même temps, les plaignants ont reçu une copie d'un rapport rédigé par le gouvernement régional de Catalogne recommandant le recouvrement des fonds communautaires octroyés pour le projet Blue Dragon. Les plaignants ont déposé, auprès de la Commission européenne, une plainte à l'encontre de l'Espagne, mais la réponse de la Commission indiquait que leur plainte avait été traitée comme un courrier ordinaire.

Dans la plainte qu'ils ont adressée au Médiateur, les plaignants ont affirmé que la Commission et l'OLAF n'avaient pas traité leurs allégations de fraude de façon adéquate et que le système de distribution des fonds de l'initiative Leader II par le biais d'associations privées, ainsi que le manque de contrôles adéquats par la Commission, avaient facilité la fraude. Les plaignants ont exigé d'être lavés publiquement de tout soupçon, la restitution de ce qui leur avait été volé et la réparation des préjudices économiques et moraux qu'ils avaient subis.

La plainte contenait en outre diverses allégations de collusion. Le Médiateur a informé les plaignants que son mandat se limite aux institutions et organes communautaires et qu'il ne pouvait par conséquent examiner que leurs allégations contre la Commission et l'OLAF.

Dans leur plainte initiale, les plaignants avaient demandé que cette dernière demeure confidentielle, mais en avril 2003, ils ont informé le Médiateur qu'ils ne souhaitaient plus que ce soit le cas.

##### *L'enquête concernant la Commission*

La Commission avait estimé qu'il n'était pas nécessaire d'enregistrer le courrier des plaignants au titre de plainte en raison de la nature de la problématique et du fait que les intérêts financiers des Communautés avaient été sauvegardés.

Le Médiateur a estimé que la Commission aurait dû enregistrer comme plainte le courrier des plaignants. Le Médiateur a adressé un projet de recommandation à la Commission suivant lequel la Commission devait réexaminer la lettre des plaignants et la traiter en conformité avec la communication de la Commission au Parlement européen et au Médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire<sup>44</sup>.

La Commission a accepté le projet de recommandation. Aussi le Médiateur a-t-il classé l'affaire en mars 2004 en ce qui concerne la Commission.

Le Médiateur a souligné que les plaignants étaient libres de soumettre une nouvelle plainte au Médiateur dans l'avenir s'ils estimaient que l'enquête de la Commission s'avérait insatisfaisante.

<sup>44</sup>

Communication de la Commission au Parlement européen et au Médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire (COM/2002/0141 final), JO 2002 C 244/5.



### *L'enquête concernant l'OLAF*

L'OLAF a expliqué qu'il avait ouvert une enquête en février 2001. Une inspection sur place prévue par l'OLAF avait été suspendue après que le ministère espagnol de l'agriculture ait indiqué que le gouvernement régional envisageait de vérifier toutes les activités du Groupe d'action locale. L'OLAF a reçu les rapports des autorités espagnoles en juillet 2001. Estimant qu'il n'existait aucune raison de mettre en doute les conclusions des autorités espagnoles, l'OLAF a décidé de ne pas effectuer d'inspection supplémentaire sur place. La direction de l'OLAF a approuvé le rapport final sur l'affaire en décembre 2002. Selon ce rapport, les conclusions tirées par les autorités espagnoles à l'occasion de leurs inspections ne leur avaient pas permis de confirmer les allégations d'irrégularités de la part du Groupe d'action locale. Cependant, des irrégularités avaient été constatées en ce qui concerne le projet de Blue Dragon. Ce rapport recommandait de clôturer le dossier par un suivi financier afin de recouvrer les fonds alloués au projet de Blue Dragon.

Le Médiateur a estimé que les principes de bonne administration exigeaient que les enquêtes administratives de l'OLAF soient réalisées de manière consciencieuse, impartiale et objective. L'examen des preuves a révélé un certain nombre de points suscitant des interrogations quant au caractère adéquat de l'OLAF, notamment le fait que la signature du directeur général de l'OLAF sur la décision d'ouvrir l'enquête semblait être différente de la signature présente sur d'autres documents apparemment signés par le directeur général. (Il n'avait toutefois pas encore été demandé à l'OLAF de clarifier ce point). Le Médiateur a détaillé ces points dans un projet de recommandation rédigé en février 2004 dans lequel il estimait qu'il y avait lieu, pour l'OLAF, d'examiner s'il devait rouvrir son enquête ou conduire une nouvelle enquête.

L'OLAF a répondu à tous les points détaillés dans le projet de recommandation et a conclu qu'il n'existait pas de motif justifiant de rouvrir cette enquête ou d'en ouvrir une nouvelle. Au vu des informations fournies dans l'avis circonstancié de l'OLAF, le Médiateur a relevé que les enquêtes de la Commission sur les allégations des plaignants relatives à une infraction au droit communautaire par l'Espagne étaient en cours. Le Médiateur a estimé qu'au stade actuel des enquêtes de la Commission, la conclusion de l'OLAF selon laquelle il n'y avait pas de motif justifiant de rouvrir sa propre enquête ou d'en ouvrir une nouvelle semblait raisonnable.

En conséquence, le Médiateur a classé l'affaire en juillet 2004 en ce qui concerne l'OLAF.

Dans sa décision de classement, le Médiateur a relevé que la Commission avait présenté une proposition modifiant le règlement relatif aux enquêtes effectuées par l'OLAF. Le législateur avait donc la possibilité d'évaluer l'opportunité d'une révision éventuelle des modalités des enquêtes externes et internes menées par l'OLAF et de la collaboration entre l'OLAF et les autorités des États membres. Le Médiateur a en outre formulé une remarque concernant l'explication de l'OLAF sur le fait qu'à un certain moment, le directeur général de l'OLAF avait adapté sa signature afin de la rendre plus lisible. Le Médiateur a estimé qu'il aurait été conforme aux principes d'une bonne administration que l'OLAF établisse, lorsque le changement de signature a eu lieu, un document attestant de ce changement.



## 3.6 AFFAIRES CLASSÉES POUR D'AUTRES MOTIFS



### 3.6.1 Le Conseil de l'Union européenne

#### REFUS CONCERNANT LE DROIT D'UN ENFANT À UNE COUVERTURE DE L'ASSURANCE MALADIE

*Résumé de la décision concernant la plainte 2210/2003/MHZ contre le Conseil de l'Union européenne*

En novembre 2001, la plaignante a reçu la note personnalisée SN 3736/01 du chef du service assurance-maladie. La note annonçait que, à compter du 31 décembre 2001, l'enfant de la plaignante serait couvert par le système de sécurité sociale belge et que le régime commun d'assurance-maladie n'interviendrait qu'à titre complémentaire.

Le 14 décembre 2001, la plaignante, de concert avec deux autres fonctionnaires du Conseil, SN 3736/01, a adressé une lettre au directeur général adjoint de la direction générale du personnel et de l'administration, dans laquelle elle soulignait le caractère discriminatoire de la note et contestait sa valeur juridique. La réponse du directeur adjoint n'évoquait pas la demande d'avis au service juridique de la plaignante, mais lui conseillait de s'adresser au chef du service assurance-maladie. La plaignante a alors pris contact avec le comité du personnel, qui a tenté en vain d'organiser une réunion entre la plaignante et le directeur général adjoint. Étant donné que la plaignante contestait la note SN 3736/01, elle a continué à adresser les demandes de remboursement de frais médicaux de son enfant. La première décision de refus de remboursement à l'égard de la plaignante date du 28 mars 2003.

Le 7 novembre 2003, la plaignante a présenté une plainte au Médiateur. Étant donné que les deux autres fonctionnaires du Conseil susmentionnés avaient soumis des plaintes le même jour concernant la même affaire, les trois plaintes ont été traitées conjointement. Dans la plainte qu'elle a adressée au Médiateur, la plaignante déclarait que la note SN 3736/01 était contraire aux dispositions statutaires, discriminatoire et n'était pas juridiquement contraignante. Elle demandait à avoir droit au même traitement que les autres fonctionnaires de l'UE en matière de couverture médicale primaire pour son enfant.

Dans son avis sur la plainte, le Conseil a expliqué comment il avait traité cette affaire. Il a déclaré que la plaignante n'avait pas formellement contesté la décision contenue dans la note SN 3736/01 ni, dans le cadre du délai légal, les décisions de refus de remboursement prises par le service assurance-maladie.

Le Conseil a mentionné l'article 72, paragraphe 1, du statut des fonctionnaires et l'article 6 de la réglementation relative à la couverture des risques de maladie des fonctionnaires des Communautés européennes, en vertu desquels les frais exposés par le fonctionnaire pour ses enfants ne peuvent être remboursés que lorsque celui-ci n'a pas reçu ou ne peut bénéficier du remboursement provenant d'un autre régime d'assurance-maladie. Le Conseil a annexé à son avis une copie d'une déclaration de l'Institut belge d'assurance maladie-invalidité relative à l'assurance-maladie obligatoire belge pour les enfants dont un parent est couvert par cette assurance, même si l'autre parent est un fonctionnaire européen.

Enfin, le Conseil a émis des doutes concernant la recevabilité de la plainte puisque la plaignante n'avait pas effectué une réclamation administrative interne auprès de l'autorité investie du pouvoir de nomination, visée à l'article 90, paragraphe 2, du statut des fonctionnaires. Ni les démarches de la plaignante auprès du directeur général adjoint ni ses démarches auprès du comité du personnel n'équivalaient à une réclamation administrative.



La plaignante a répondu à l'avis du Conseil et a déclaré que la lettre du 14 décembre 2001 envoyée au directeur général adjoint n'était pas une réclamation, mais bien une demande d'informations.

Par conséquent, le Médiateur a décidé de réévaluer la recevabilité de la plainte. Bien qu'en ouvrant cette enquête, le Médiateur avait accordé à la plaignante le bénéfice du doute et avait conclu que la lettre adressée au directeur général adjoint constituait bien une plainte, les observations de la plaignante à cet égard ont exclu cette possibilité. En conséquence, le Médiateur a conclu que la plainte n'était pas recevable car la plaignante n'avait pas épuisé toutes les possibilités visées à l'article 90, paragraphe 2, du statut des fonctionnaires. Le Médiateur a donc considéré que la plaignante avait abandonné sa plainte. Aussi a-t-il classé l'affaire et n'a pas poursuivi son enquête concernant les allégations et les griefs de la plaignante.



### 3.6.2 La Commission européenne

#### REFUS DE PAYER DES FACTURES SOUMISES AU TITRE D'UN CONTRAT DE SERVICE TACIS

*Résumé de la décision concernant la plainte 253/2003/ELB (Confidentielle) contre la Commission européenne*

Le plaignant était le président-directeur général d'une société qui avait remporté le contrat de services TACIS. À l'expiration du contrat, le plaignant a soumis à la Commission les factures restantes, que la Commission a refusé de payer. Ces factures portaient sur les honoraires et indemnités journalières d'une interprète, frais d'utilisation d'un véhicule particulier, des honoraires et frais relatifs à la ligne budgétaire «Formations et voyages à l'étranger», des journées supplémentaires de backstopping<sup>45</sup> et des retards dans les approbations des demandes de formation individuelles.

Le plaignant soutenait que la Commission ne pouvait refuser le paiement des factures parce que les dépenses concernées étaient éligibles au titre du contrat TACIS. Il prétendait que la Commission devait payer les montants dus, auxquels devaient s'ajouter les intérêts moratoires conséquents.

La Commission a déclaré qu'aucun fondement juridique ne justifiait le remboursement des sommes réclamées par le plaignant. La Commission a considéré que l'interprète ne pouvait être engagée parce qu'elle était l'épouse du responsable de l'équipe. Elle a rejeté le paiement des frais d'utilisation d'un véhicule, parce que la facture soumise portait sur des frais d'utilisation d'un véhicule particulier alors que l'approbation préalable avait été accordée pour la location d'un véhicule. Quoi qu'il en soit, le taux de remboursement par kilomètre repris sur la facture du plaignant ne correspondait pas, contrairement à ses allégations, au taux officiel établi par les autorités fiscales françaises. La Commission a refusé de payer les montants supplémentaires repris dans le budget relatif à la formation et aux voyages d'études parce que le contractant avait dépassé les montants approuvés sans demander l'approbation d'un budget modifié. S'agissant des demandes individuelles de formation, la Commission a considéré qu'il n'y avait pas eu de délais déraisonnables.

Après avoir soigneusement pris en considération l'avis de la Commission et les observations du plaignant, le Médiateur a écrit à la Commission pour lui proposer une solution à l'amiable. Le Médiateur européen a suggéré que la Commission revoie sa décision de ne pas payer les factures soumises par le plaignant, avec les intérêts moratoires conséquents.

En réponse à la proposition de solution à l'amiable du Médiateur, la Commission a confirmé qu'elle n'avait pas adopté de règle interdisant aux membres de la famille du personnel d'un projet TACIS occidental d'être recrutés pour le même projet, ni publié d'informations concernant sa pratique en

<sup>45</sup>

C'est-à-dire le temps passé par le directeur de projet dans l'Union européenne plutôt que dans les pays bénéficiaires.

la matière. Le Médiateur a estimé qu'il était approprié que la Commission réglemente l'emploi des membres de la famille du personnel de projets tels que TACIS, mais a souligné que les objectifs d'un tel règlement pourraient être mieux atteints à l'avenir, tout en garantissant l'équité et la transparence, si les règles et les principes en vigueur étaient adoptés et publiés de manière adéquate

S'agissant du paiement des frais d'utilisation d'un véhicule particulier, la Commission était d'accord pour rembourser ce coût s'il se fondait sur le taux de remboursement officiel par kilomètre tel qu'il avait été établi par les autorités fiscales françaises. Le plaignant a exprimé son désaccord avec la proposition de la Commission. Le Médiateur a conclu qu'aucune solution à l'amiable n'avait pu être trouvée sur cet aspect de la plainte.

En ce qui concerne le délai nécessaire à l'approbation des demandes de formation individuelles, le Médiateur a considéré que la Commission lui avait donné un aperçu cohérent des fondements juridiques de ses actions et des raisons l'amenant à penser qu'elle s'était forgé une idée fondée de la situation contractuelle. Le Médiateur a également considéré que la Commission avait justifié son refus de ne pas rembourser les montants du budget relatif à la formation et aux voyages d'études dépassant les plafonds approuvés.

#### *Remarque supplémentaire*

Le 18 novembre 2004, la Commission a envoyé son commentaire sur la remarque supplémentaire. Elle a expliqué que le guide pratique des procédures contractuelles financées par le budget général des Communautés européennes dans le cadre de la coopération avec les pays tiers, entré en vigueur depuis mai 2003, ne réglementait pas de façon explicite l'emploi des membres de la famille d'un contractant. Seuls les fonctionnaires ou agents de l'administration publique du pays bénéficiaire sont exclus. L'article 94 du règlement financier réglemente les conflits d'intérêt éventuels lors des achats. Une disposition similaire est incluse dans le guide susmentionné. Les conflits d'intérêt peuvent également surgir lors de la sous-traitance d'un contrat. La Commission a estimé que l'emploi de membres de la famille d'un contractant devait être examiné au cas par cas, conformément au règlement financier et au guide pratique.

## CLASSEMENT D'UNE SUBVENTION POUR UN ÂNE NAIN

### *Résumé des décisions concernant les plaintes 1219/2003/GG et 760/2004/GG contre la Commission européenne*

Un règlement du Conseil concernant la promotion des méthodes de production agricole compatibles avec les exigences de la protection de l'environnement prévoyait un programme d'aide en vue de favoriser l'extensification agricole. Un agriculteur pouvait prétendre à une subvention si les «unités de bétail» (UB) par hectare ne dépassaient pas le chiffre de 1,4. Les «équidés âgés de six mois ou plus» avaient la valeur de 1,0 UB, une valeur de 0,15 UB était attribuée aux chèvres et aux brebis.

Un agriculteur allemand de la région de Karlsruhe possédait quatre chevaux et un âne nain. L'agriculteur avait estimé que la taille de l'âne était comparable à celle d'une brebis. Ses calculs l'ont par conséquent amené à un total de 4,15 UB, ce qui donnait une moyenne d'UB par hectare légèrement en deçà de 1,4. L'autorité compétente dans cette zone était parvenue à la conclusion qu'il convenait d'appliquer une UB de 0,16 pour l'âne nain, ce qui restait sans les limites du seuil applicable.

Toutefois, lorsque la Commission a eu connaissance de ce point lors d'un contrôle par sondage, elle a conclu que l'âne appartenait à la classe des équidés pour laquelle un UB de 1,0 était d'application. La subvention de 240 marks allemands (120 euros) a donc été réclamée à l'agriculteur. En outre, la Commission a estimé qu'il s'agissait d'une erreur «aléatoire», se reproduisant proportionnellement dans toutes les opérations utilisant l'échantillon. Par conséquent, elle a décidé (en tenant compte que d'autres erreurs n'avaient pas été détectées) d'exclure du financement communautaire les dépenses encourues par l'Allemagne, pour un montant de 927 401 euros.



Dans la plainte qu'elle a adressée au Médiateur (1219/2003/GG), la présidente du *Regierungspräsidium* de Karlsruhe a estimé que cette décision était injuste et disproportionnée.

Dans son avis, la Commission a fait référence à une audition au cours de laquelle les autorités allemandes avaient reconnu que, contrairement à ce qu'elles avaient préalablement déclaré, l'erreur ne constituait pas un cas isolé mais que des cas similaires avaient été détectés. La Commission a estimé que cela confirmait la nature «aléatoire» de l'erreur.

En raison d'un malentendu, la plaignante a décidé d'abandonner sa plainte. Toutefois, lorsque ce malentendu a été éclairci, le Médiateur a à nouveau été saisi de l'affaire et l'a enregistrée comme une nouvelle plainte (760/2004/GG). Le Médiateur a estimé que la décision de la Commission était à première vue difficile à concilier avec le bon sens. Cependant, il a également relevé que la Cour de justice avait à de très nombreuses reprises arrêté que pour prouver une violation des règles de l'organisation commune des marchés agricoles, la Commission devait uniquement faire état d'un doute sérieux et raisonnable de sa part. En outre, les autorités allemandes avaient reconnu qu'il ne s'agissait pas d'une erreur isolée. En conséquence, le Médiateur a conclu que l'approche de la Commission n'était pas constitutive de mauvaise administration.

Il a cependant ajouté que le problème aurait pu être évité si les règlements en question avaient tenu compte que les candidats aux subventions pouvaient être propriétaires d'ânes nains. Il a exprimé sa confiance que la Commission garderait ce point à l'esprit lors de ses futures propositions de législation dans ce domaine.



### 3.6.3 L'Office européen de sélection du personnel

#### NON-RÉPONSE PRÉSUMÉE DE LA PART DE L'AUTORITÉ INVESTIE DU POUVOIR DE NOMINATION

*Résumé de la décision concernant la plainte 1196/2003/ELB  
contre l'Office européen de sélection du personnel*

La plaignante a posé sa candidature pour le concours COM/C/1/02, qui visait à constituer une réserve de recrutement de dactylographes de langue française (C4/C5). Sa candidature a été rejetée parce que son expérience professionnelle était insuffisante. La plaignante a envoyé une première demande de précisions. Le jury a confirmé sa décision de l'exclure du concours. La plaignante a envoyé une seconde demande de précisions et a été invitée à participer aux épreuves qui se déroulaient le lendemain. La plaignante a passé les tests, mais ses résultats étaient insuffisants et elle a été exclue du concours. Elle a alors déposé une réclamation conformément à l'article 90, paragraphe 2, du statut des fonctionnaires.

Dans la plainte qu'elle a adressée au Médiateur, la plaignante a allégué que l'autorité investie du pouvoir de nomination n'avait pas répondu à quelques-unes des questions mentionnées dans sa réclamation introduite en vertu de l'article 90, paragraphe 2, du statut des fonctionnaires.

La Commission a envoyé un avis au Médiateur, que celui-ci a compris comme représentant les vues communes de l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) et de la Commission. Selon cet avis, la Commission et EPSO ont répondu aux demandes de précisions/réexamen de la plaignante. La plaignante a également reçu une réponse à sa réclamation introduite en vertu de l'article 90, paragraphe 2, du statut des fonctionnaires.

Le Médiateur a constaté que la réponse à la réclamation de la plaignante introduite en vertu de l'article 90, paragraphe 2, était très détaillée. Le Médiateur a également relevé que, dans le cadre de sa propre enquête, la Commission et EPSO avaient fourni des explications complémentaires à la plaignante concernant les documents qui devaient être joints à l'acte de candidature, sa convocation tardive aux épreuves, les voies de recours et les travaux du jury. S'agissant du fait que

la candidature initiale de la plaignante et sa première demande de précisions avaient été rejetées, alors que sa deuxième demande avait été acceptée, le Médiateur a souligné que les explications que la Commission et EPSO fournissent à la plaignante dans leur avis semblaient différer de celles données par l'autorité investie du pouvoir de nomination dans sa réponse à la réclamation introduite en vertu de l'article 90, paragraphe 2, du statut des fonctionnaires. Le Médiateur a, en particulier, estimé qu'il était possible de déduire des explications que la Commission et EPSO fournissent dans leur avis que le jury avait finalement autorisé la plaignante à participer aux épreuves écrites sur la base des pièces justificatives jointes à son acte de candidature initial au concours.

Le Médiateur a rappelé que la plaignante souhaitait obtenir des précisions et indiquait que, sur la base de ces précisions, elle envisagerait soit d'introduire un recours juridictionnel, soit de déposer une nouvelle plainte auprès du Médiateur. Le Médiateur a estimé que les points soulevés par la plaignante dans sa plainte initiale avaient été suffisamment clarifiés et qu'il n'y avait donc pas lieu pour lui de poursuivre son enquête.

### 3.6.4 Le Comité des régions

#### PRIX DES REPAS APPLIQUÉS AUX STAGIAIRES

##### *Résumé de la décision concernant la plainte 32/2004/GG contre le Comité des régions*

Un stagiaire travaillant au Comité des régions estimait avoir subi une discrimination parce que les stagiaires du Comité ne bénéficiaient d'aucune réduction sur le prix des repas servis à la cantine du Comité à Bruxelles, alors que les stagiaires employés par la Commission, le Conseil, le Parlement européen ou le Comité économique et social pouvaient bénéficier d'au moins un repas par jour à prix réduit (généralement 50 % du prix normal).

Dans la plainte qu'il a adressée au Médiateur, le plaignant a indiqué qu'avec un salaire mensuel ne dépassant pas 740 euros, les stagiaires n'étaient pas en mesure de s'offrir chaque jour un déjeuner dont le prix était de minimum 4,50 euros. Le plaignant a demandé que les stagiaires travaillant pour le Comité des régions soient traités sur un pied d'égalité avec les stagiaires travaillant pour d'autres organes ou institutions communautaires.

Dans son avis, le Comité des régions a expliqué que la cantine du Comité était gérée par une société privée. Ce contrat prévoyait un tarif unitaire. En raison des différentes obligations légales et contractuelles, le Comité n'était donc pas en mesure de contraindre le gestionnaire de la cantine à appliquer des tarifs différenciés. Toutefois, ledit gestionnaire a confirmé par écrit qu'il comptait accorder des prix avantageux aux stagiaires du Comité après le déménagement du Comité dans un nouveau bâtiment à Bruxelles. En tout état de cause, le Comité allait tenter d'incorporer une clause autorisant des réductions de prix en faveur des stagiaires lors de la négociation du prochain contrat. Le Secrétaire général du Comité a en outre décidé d'augmenter la rémunération mensuelle des stagiaires à 1 000 euros au lieu de 735 euros.

Dans sa décision, le Médiateur a estimé que ces arguments n'étaient pas convaincants. Même si le contrat en vigueur ne permettait pas au Comité de contraindre le gestionnaire privé à proposer des repas à prix réduits pour les stagiaires du Comité, rien n'indiquait que le Comité n'était pas en mesure de formuler des propositions à cette fin. En outre, le Médiateur a considéré que le point de vue du Comité était difficilement conciliable avec le fait que le contrat en vigueur allait encore être d'application durant la première phase de transition après le déménagement du Comité dans un nouveau bâtiment et que la société avait néanmoins confirmé par écrit qu'elle allait proposer un tarif après le déménagement. Le Médiateur a également relevé que le contrat actuel avait été conclu après que la question des repas à prix réduits pour les stagiaires du Comité fut une première fois soulevée. Par conséquent, le Médiateur a considéré que les arguments avancés par le Comité ne lui permettaient pas de déterminer si les allégations du plaignant étaient bien fondées.



Le Médiateur a toutefois relevé que la situation financière des stagiaires avait considérablement été améliorée après l'augmentation de la rémunération. La somme supplémentaire semblait plus que suffisante pour permettre aux stagiaires de s'offrir chaque jour un déjeuner à un prix normal. Dans ces conditions, le Médiateur a considéré que rien ne justifiait la poursuite de son enquête.



### 3.6.5 L'Institut universitaire européen

#### LIMITE D'ÂGE DANS LE RECRUTEMENT

*Résumé de la décision concernant la plainte 2225/2003/(ADB)PB contre l'Institut universitaire européen*

La plaignante a posé sa candidature à un poste vacant de l'Institut universitaire européen (IUE). Sa demande a été rejetée parce qu'elle dépassait la limite d'âge fixée pour le poste concerné. La plaignante a allégué qu'il s'agissait d'une discrimination fondée sur son âge. Elle a demandé l'abolition de la discrimination fondée sur l'âge dans les procédures de recrutement.

Le mandat du Médiateur se limite aux «institutions et organes communautaires», une expression qui n'est définie ni dans le traité ni dans les statuts du Médiateur. Dans une enquête précédente (659/2000/GG), le Médiateur avait estimé qu'il n'était pas exclu de considérer l'IUE comme un organe communautaire relevant du mandat du Médiateur. Dans cette enquête, l'IUE n'avait pas soumis d'avis sur la question. Dans la présente enquête, l'IUE a informé le Médiateur qu'il était arrivé à la conclusion qu'il n'entrait pas dans le champ de sa compétence. Il a, en particulier, fait valoir que l'IUE avait été établi en vertu d'une convention internationale «classique» et non sur la base des traités communautaires.

S'agissant de l'allégation de discrimination de la plaignante, l'IUE a relevé que, dans cette affaire, la limite d'âge empiétait sur «les droits en matière de législation du travail et de pension». En conséquence, une proposition serait soumise au conseil supérieur de l'IUE afin de séparer ces deux aspects dans les règlements de l'Institut. L'IUE avait entre-temps donné des instructions pour ne pas inclure de limite d'âge dans les avis de concours pour la catégorie concernée.

Après avoir examiné avec soin l'avis de l'IUE et les textes légaux pertinents, le Médiateur a conclu que l'argument de l'Institut universitaire européen selon lequel il n'était pas un «organe communautaire» au sens du mandat du Médiateur semblait raisonnable. Toutefois, comme l'expression «organes communautaires», mentionnée dans les dispositions dudit traité, n'était pas définie avec précision dans le droit communautaire, le Médiateur a considéré que, lors de futurs développements juridiques, il pouvait s'avérer nécessaire de réexaminer s'il était possible de considérer l'IUE comme un «organe communautaire» relevant de la compétence du Médiateur.

À la lumière de ce qui précède, le Médiateur n'a pas considéré qu'il était compétent pour examiner l'allégation de la plaignante. Il s'est toutefois félicité de la décision de l'IUE de proposer à son conseil supérieur l'adoption de mesures permettant de régler les problèmes concernant les droits à pension par d'autres moyens que l'utilisation de limites d'âge dans le recrutement, et qu'entre-temps, des instructions avaient été données de ne pas inclure de limite d'âge dans les avis de concours pour la catégorie concernée.

## 3.7 AFFAIRES CLASSÉES APRÈS UN RAPPORT SPÉCIAL

### CLASSEMENT DES POSTES D'ATTACHÉS DE PRESSE DANS LES DÉLÉGATIONS DE LA COMMISSION DANS LES PAYS TIERS

*Résumé de la décision concernant l'enquête d'initiative OI/2/2003/GG (Confidentielle)*

Le 6 octobre 2003, le Médiateur européen a reçu une plainte de M. B., l'agent chargé de la presse et de l'information de la délégation de la Commission européenne à Islamabad. Dans sa plainte, M. B. alléguait que son classement avait constitué une violation des règles de la Commission et qu'il avait subi une discrimination sur la base de sa nationalité.

Le traité instituant la Communauté européenne établit que le Médiateur européen est habilité à recevoir les plaintes émanant de «tout citoyen de l'Union ou de toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un État membre de l'Union».

Étant donné que M. B. ne semblait pas appartenir à une de ces catégories, le Médiateur l'a informé, le 21 octobre 2003, qu'il n'était pas habilité à traiter sa plainte.

Toutefois, eu égard à la gravité des questions soulevées par M. B., le Médiateur a estimé que celles-ci devaient être examinées. Il a dès lors décidé d'ouvrir une enquête d'initiative.

Dans son avis, la Commission a souligné qu'au sein des délégations, les postes d'agents chargés de la presse et de l'information avaient été créés soit dans le groupe II soit dans le groupe I, selon les fonctions à exercer et conformément à la «réglementation cadre fixant les conditions d'emploi des agents locaux de la Commission des Communautés européennes en service dans un pays tiers» publiée le 22 juin 1990 dans ses informations administratives. La majorité (2/3) des postes étaient en effet dans le groupe I, mais plus de la moitié de ces agents chargés de la presse et de l'information étaient placés sous la responsabilité directe du chef de délégation. La Commission a ajouté que le Pakistan n'était pas le seul pays important où le poste d'agent chargé de la presse et de l'information avait un statut de groupe II. Selon la Commission, l'allégation de discrimination sur la base de la nationalité ne pouvait donc pas être acceptée.

Le Médiateur a relevé que l'annexe 1 de la «réglementation cadre» reprenait dans sa liste les postes d'«attaché de presse» comme exemples de postes impliquant «des tâches administratives, consultatives et de supervision» au sens du groupe I. À la lumière de cette disposition, le Médiateur a estimé qu'il incombait à la Commission de montrer sur quelles bases juridiques et selon quels critères elle devait néanmoins pouvoir classer certains agents chargés de la presse (et M. B. en particulier) dans le groupe II.

Le Médiateur a toutefois pris note du fait que la Commission n'avait pas été en mesure de clarifier cette base juridique et ces critères, malgré différentes demandes d'informations à cet effet formulées par le Médiateur.

Dans ces circonstances, le Médiateur a estimé que la Commission n'avait pas été en mesure de fournir une explication cohérente et convaincante relative au classement du poste de M. B. (et d'autres attachés de presse) dans le groupe II alors que sa «réglementation cadre» mentionne les attachés de presse parmi les exemples de «postes administratifs, consultatifs et de supervision» appartenant au groupe I. Le Médiateur a estimé qu'il s'agissait d'un cas de mauvaise administration.

En ce qui concerne l'allégation de M. B. selon laquelle il a fait l'objet d'une discrimination sur la base de sa nationalité, le Médiateur a estimé que les preuves en sa possession ne lui permettaient pas de conclure que cette allégation était justifiée.

Le 19 juillet 2004, le Médiateur a adressé un projet de recommandation à la Commission, l'invitant à reconsidérer ses règles relatives au classement des postes d'attachés de presse dans ses délégations dans les pays tiers en général et au classement du poste de M. B. en particulier.



Étant donné que le Médiateur a considéré que la réponse de la Commission à son projet de recommandation n'était pas satisfaisante, il a soumis un rapport spécial au Parlement dans lequel il reformulait son projet de recommandation en recommandation à la Commission.

### 3.8 ENQUÊTES D'INITIATIVE DU MÉDIATEUR

#### ABSENCE D'UNE PROCÉDURE DE PLAINTE POUR LES EXPERTS NATIONAUX DÉTACHÉS

*Résumé de la décision concernant l'enquête d'initiative OI/1/2003/ELB sur la Commission européenne*

Les experts nationaux détachés sont des fonctionnaires nationaux ou internationaux, ou des personnes employées dans le secteur privé, qui travaillent de manière temporaire pour le compte des institutions européennes. Selon la réglementation applicable aux experts nationaux détachés, adoptée par la Commission, ceux-ci restent au service de leur employeur durant la période de détachement et continuent à être rémunérés par cet employeur. La Commission leur verse toutefois des indemnités couvrant les frais d'expatriation.

Le Médiateur n'avait pas connaissance d'une procédure interne, notamment l'article 90 du statut des fonctionnaires, en vue de la résolution d'éventuels litiges entre des experts nationaux détachés et la Commission. Le Médiateur a par conséquent demandé à la Commission d'expliquer si elle était saisie de plaintes d'experts nationaux détachés dont l'objet avait trait à leur détachement et la manière dont ces plaintes étaient traitées. Il a également demandé à la Commission si elle était favorable à l'introduction d'une disposition ad hoc consacrée à la résolution des éventuels litiges dans les règles applicables aux experts nationaux détachés.

La Commission a confirmé que l'article 90 du statut des fonctionnaires n'était pas applicable aux experts nationaux détachés étant donné que le statut des fonctionnaires en soi ne leur était pas applicable et que les indemnités qu'ils percevaient n'étaient pas basées sur le statut des fonctionnaires. Selon la Commission, ses services ont adopté une approche informelle pour résoudre les éventuels litiges et répondre aux requêtes afin de ne pas aggraver et amplifier les litiges éventuels. La Commission a reconnu que, concernant l'étendue, les étapes et les voies de règlement des litiges, la situation juridique était pour le moment quelque peu floue, plus spécifiquement parce que la décision d'application de la Commission ne prévoyait pas de procédure de plainte. La Commission s'est dite prête à introduire, lors de la prochaine révision en profondeur des règles ci-avant mentionnées, une disposition ad hoc pour la résolution d'éventuels litiges.

Le Médiateur s'est réjoui de l'attitude positive de la Commission à cet égard, mais a constaté qu'elle n'avait pas fixé de calendrier définitif pour les actions à entreprendre. Le Médiateur a rappelé que l'article 17 du code de bonne conduite administrative précise que l'absence de mesure dans un délai raisonnable est constitutive de mauvaise administration. Dans ces conditions, le Médiateur a considéré justifié d'adresser à la Commission un projet de recommandation lui suggérant d'adopter une procédure de plainte pour la résolution d'éventuels litiges entre les experts nationaux détachés et la Commission.

La Commission a informé le Médiateur qu'elle acceptait le projet de recommandation du Médiateur et a indiqué qu'une procédure de plainte pour les experts nationaux détachés pourrait être adoptée d'ici mars 2005.

Sur la base de son enquête, le Médiateur a conclu que la Commission avait accepté le projet de recommandation du Médiateur et que les mesures prises pour le mettre en œuvre étaient

satisfaisantes, étant donné que la Commission avait adopté un calendrier d'action qui paraissait raisonnable.

## QUALITÉ DE L'ADMINISTRATION AU SEIN DES ÉCOLES EUROPÉENNES

### *Résumé de la décision concernant l'enquête d'initiative OI/5/2003/IJH sur la Commission européenne*

Les Écoles européennes ont été établies en 1957 afin d'assurer un enseignement aux enfants du personnel des institutions communautaires. Elles ne relèvent pas directement du mandat du Médiateur, mais la Commission est représentée au conseil supérieur et contribue largement à leur financement. Lorsque le Médiateur est saisi de plaintes concernant les Écoles, il demande à la Commission de lui soumettre son avis. Nombre de ces plaintes, dont une plainte massive déposée en 2002 (845/2002/IJH), qui ont abouti sur un projet de recommandation adressé à la Commission, traduisaient un sentiment de frustration et d'impuissance des parents.

En décembre 2003, le Médiateur a ouvert une enquête d'initiative sur les mesures de la Commission en vue de promouvoir la bonne administration des Écoles. L'enquête d'initiative avait pour objet d'aider à améliorer la qualité de l'administration des écoles, en leur permettant d'assurer un niveau de confiance élevé et durable parmi les nombreux groupes dont elles doivent servir les intérêts (les enfants, les parents, les institutions et les citoyens en général), ainsi qu'une efficacité accrue dans l'avenir.

Dans sa réponse, la Commission a marqué son accord sur la nécessité de prendre des mesures, a reconnu l'importance de la coopération avec les parents et a annoncé l'élaboration d'une communication qui allait placer l'accent sur la nécessité d'améliorer la gouvernance et la transparence. La Commission a expliqué qu'elle avait déjà demandé aux Écoles européennes de prendre des mesures immédiates, notamment en ce qui concerne l'article 42 de la Charte des droits fondamentaux en termes d'accès aux documents. La Commission a toutefois souligné qu'elle n'avait qu'une influence limitée sur le conseil supérieur, dont le processus décisionnel était lent et qui manquait d'enthousiasme vis-à-vis des réformes à entreprendre.

Le Médiateur a estimé que la Commission avait tenté d'identifier et de pallier les principales lacunes opérationnelles qui avaient abouti aux plaintes adressées au Médiateur. En outre, ses propositions en vue de cette communication constituaient une excellente opportunité d'améliorer la qualité de l'administration des Écoles européennes. Le Médiateur a conclu que la Commission reconnaissait pleinement sa responsabilité générale de promouvoir la bonne administration dans les Écoles européennes conformément aux mêmes valeurs, principes et normes qui prévalent pour les institutions et organes communautaires. Par conséquent, le Médiateur n'a constaté aucun cas de mauvaise administration de la part de la Commission et a classé l'enquête.

Le Médiateur a également suggéré que la Commission donne des informations au conseil supérieur à propos du code européen de bonne conduite administrative et l'encourage à appliquer ce code dans les Écoles européennes. Il devra également s'assurer que les écoles elles-mêmes reconnaissent qu'autoriser et gagner la confiance des parents fait partie de leur mission fondamentale.

Enfin, le Médiateur s'est dit prêt à apporter son concours dans le futur processus d'examen des progrès réalisés dans l'amélioration de la qualité de l'administration des Écoles européennes mais aussi de leur transparence et leur efficacité.

#### *Remarque supplémentaire*

Le 15 septembre 2004, la Commission a répondu de manière positive aux suggestions du Médiateur. Elle a également joint une copie de sa communication au Conseil et au Parlement sur les options pour développer le système des Écoles européennes (COM (2004) 519 final).



## INTRODUCTION

---

### 1 SYNTHÈSE

---

### 2 PLAINTES ET ENQUÊTES

---

### 3 LES DÉCISIONS CONSÉCUTIVES AUX ENQUÊTES

---

### 4 RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

---

### 5 RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANES SIMILAIRES

---

### 6 COMMUNICATIONS

---

### 7 ANNEXES

---





## 4 RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

L'année 2004 a vu une approche proactive de plus en plus marquée vers une coopération entre le Médiateur européen et les institutions et organes communautaires de l'Union européenne. En plus de remplir leurs obligations institutionnelles respectives, le Médiateur et ses interlocuteurs ont cherché à saisir chaque occasion pour travailler de concert dans l'intérêt des citoyens. Ce chapitre donne un aperçu des réunions et des événements qui ont eu lieu avec des députés et des fonctionnaires des institutions et organes communautaires au cours de l'année 2004. Il commence par mettre en exergue la valeur des relations de travail constructives du Médiateur avec les institutions et organes communautaires. Ces relations sont vitales en vue de garantir les normes administratives les plus élevées, d'informer les citoyens de leur droit d'introduire une plainte et de permettre au bureau du Médiateur de travailler efficacement. Une attention particulière sera accordée aux relations spéciales du Médiateur avec le Parlement européen, qui le nomme et auquel il soumet son Rapport annuel.

### La valeur de la coopération - un résultat où chacun sort gagnant

**Garantir les normes administratives les plus élevées:** le Médiateur saisit les occasions que lui offrent les réunions avec des députés et des fonctionnaires pour expliquer sa façon de travailler, les réponses les plus appropriées apportées aux plaintes sur lesquelles il attire leur attention et la manière d'améliorer les procédures. Il parvient de la sorte à remplir son double rôle: d'une part, en tant que mécanisme de contrôle externe et, d'autre part, comme ressource visant à améliorer la qualité de l'administration. Le Médiateur reconnaît de même l'importance de tenir son personnel au courant des évolutions au sein des institutions et organes communautaires. Par conséquent, en 2004, des orateurs issus de diverses institutions ont été invités à prendre la parole devant les membres du personnel du Médiateur.

**Informers les citoyens de leurs droits:** le Médiateur bénéficie du soutien inestimable des institutions dans ses efforts pour se faire connaître des citoyens. Les événements qui se sont déroulés en 2004 ont permis d'explorer de futurs domaines d'action commune, en ce compris des initiatives visant à cibler les plaignants éventuels, à garantir une large diffusion des publications du Médiateur et à mieux faire connaître ses travaux aux citoyens via Internet.

**Permettre au bureau du Médiateur de travailler efficacement:** aux yeux du Médiateur, la coopération interinstitutionnelle est fondamentale afin d'utiliser le plus judicieusement possible les ressources que lui confèrent sa fonction. Voilà qui est tout particulièrement le cas vis-à-vis d'une série de questions budgétaires et administratives pour lesquelles le Médiateur coopère surtout avec le Parlement (voir annexe B). Il est ainsi possible d'éviter de multiplier par deux les membres du bureau du Médiateur et, dans la mesure du possible, de garantir des économies d'échelle. Afin d'être certain que l'institution elle-même dispose des ressources proportionnées aux tâches qu'elle est amenée à remplir, le Médiateur travaille en étroite collaboration avec l'autorité budgétaire de l'UE, se réunit avec les représentants des institutions concernées afin d'expliquer et de défendre ses priorités. Un large éventail de réunions se sont déroulées à ce propos en 2004.

### Le Médiateur et le Parlement - une relation spéciale

Le Médiateur est élu par le Parlement, institution à laquelle il soumet ses rapports. Il bénéficie d'une relation de travail fructueuse avec la commission des pétitions du Parlement, qui est responsable des relations avec le Médiateur et, entre autres choses, rédige le rapport sur son Rapport annuel. Le débat annuel sur les activités du Médiateur en séance plénière du Parlement représente un point



culminant du calendrier du Médiateur, car il permet un échange de vues approfondi sur ses activités passées et ses initiatives à venir.

En 2004, la relation du Médiateur avec la commission des pétitions s'est à nouveau vue renforcée, avec la confirmation par le Médiateur qu'il était favorable à ce que la commission devienne un membre à part entière du réseau européen des Médiateurs et d'autres organes similaires. Cette proposition faisait suite à une recommandation du rapport DE ROSSA sur le *Rapport annuel 2003* et devrait améliorer encore davantage le service fourni aux citoyens européens.

En plus du Rapport annuel, le Médiateur publie une série de publications mises à la disposition des députés du Parlement européen, afin de leur donner un aperçu complet de ses activités. Huit publications, rédigées jusque dans 25 langues, ont été distribuées aux députés européens en 2004. Ces publications sont présentées au point 6.5 du présent rapport.

Le Médiateur a participé à une série de réunions et d'événements avec les députés et les fonctionnaires des institutions et organes communautaires en 2004<sup>46</sup>, présentés aux points 4.1 à 4.3.

## 4.1 LE PARLEMENT EUROPÉEN

13 janvier: réunion avec M. Joan COLOM I NAVAL, député européen, vice-président du Parlement européen.

2 février: allocution devant les membres du service juridique du Parlement européen, organisée par le juriste du Parlement, M. Gregorio GARZÓN CLARIANA.

11 février: réunion avec M. Julian PRIESTLEY, Secrétaire général du Parlement européen.

11 mars: réunion avec M. Malcolm HARBOUR, député européen.

30 mars: réunion avec M. Wilfried KUCKELKORN, député européen, rapporteur pour le budget.

26 avril: présentation du *Rapport annuel 2003* du Médiateur à la commission des pétitions du Parlement européen.

4 mai: réunion avec M. Roy PERRY, député européen.

4 mai: présentation du *Rapport annuel 2003* du Médiateur au groupe du Parti populaire européen (démocrates-chrétiens) et des démocrates européens au Parlement européen.

7 mai: réunion avec M. Pat COX, président du Parlement européen.

7 juin: allocution devant les cadres administratifs supérieurs du Parlement européen. Plus de 35 cadres assistent à cette réunion, présidée par M. Julian PRIESTLEY.

20 juillet: réunions avec M. Esko SEPPÄNEN, député européen, et M. Jan MULDER, député européen, afin de débattre du budget 2005 du Médiateur.

21 juillet: réunions avec M<sup>me</sup> Kathalijne Maria BUITENWEG, députée européenne, M. Reiner BÖGE, député européen, M. Den DOVER, député européen, M. Herbert BÖSCH, député européen, M. Antonis SAMARAS, député européen et M<sup>me</sup> Anne Elisabet JENSEN, députée européenne, afin de débattre du budget 2005 du Médiateur.

<sup>46</sup>

Les réunions et événements ont eu lieu à Bruxelles, Luxembourg et Strasbourg.



22 juillet: réunions avec M. Ralf WALTER, député européen, M. Kyösti Tapio VIRRANKOSKI, député européen, et M. Markus FERBER, député européen, afin de débattre du budget 2005 du Médiateur.

2 septembre: présentation des priorités du Médiateur pour le budget 2005 lors d'une réunion de la commission des budgets du Parlement européen.

13 septembre: réunion avec M<sup>me</sup> Anne Elisabet JENSEN, députée européenne, rapporteur pour le budget.

14 septembre: réunion avec M<sup>me</sup> Bárbara DÜRKHOP DÜRKHOP, députée européenne, et M<sup>me</sup> Neena GILL, députée européenne, afin de débattre du budget 2005 du Médiateur.

14 septembre: présentation du travail du Médiateur aux députés européens M. Toomas ILVES, M<sup>mes</sup> Marianne MIKKO et Siiri OVIIR.

14 septembre: dîner offert par le Médiateur européen en l'honneur du nouveau bureau et des nouveaux coordinateurs de la commission des pétitions. M. Marcin LIBICKI, député européen, président de la commission, M<sup>me</sup> Marie PANAYOTOPOULOS-CASSIOTOU, députée européenne, vice-présidente de la commission, M. Proinsias DE ROSSA, député européen, M<sup>me</sup> Alexandra DOBOLYI, députée européenne, et M. David HAMMERSTEIN MINTZ, député européen, sont présents.

27 octobre: réunion avec Sir Robert ATKINS, député européen.

16 novembre: allocution devant les chefs des bureaux d'information du Parlement européen dans les États membres. Plus de 30 représentants des bureaux sont présents lors de cette réunion, présidée par M<sup>me</sup> Francesca RATTI, directeur général de l'information au Parlement.

18 novembre: présentation du *Rapport annuel 2003* du Médiateur en séance plénière du Parlement européen (voir le point 6.1).

## 4.2 LA COMMISSION EUROPÉENNE

20 janvier: allocution devant les chefs des représentations de la Commission européenne dans les États membres. Cette réunion est présidée par M. Jorge de OLIVEIRA E SOUSA, directeur général de la DG Presse et communication de la Commission.

10 février: réunion avec le directeur général du service juridique de la Commission européenne, M. Michel PETITE. Lors de cette réunion, le Médiateur et le directeur général décident d'incorporer les informations relatives à leurs activités respectives dans les programmes de formation de leur personnel.

30 mars: allocution de M. Michel PETITE, directeur général du service juridique de la Commission européenne, devant les membres du département juridique du Médiateur.

31 mars: réunion avec M<sup>me</sup> Loyola DE PALACIO, vice-présidente de la Commission européenne.

13 juillet: allocution de M. DIAMANDOUROS, intitulée «Le double rôle du Médiateur», devant le service juridique de la Commission.

### 4.3 AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES

11 février: réunion à Strasbourg avec M. Dick ROCHE, secrétaire d'État irlandais aux affaires européennes et président en exercice du Conseil.

23 février: réunion avec M. Erik HALSKOV, directeur général (par intérim) de l'Office européen de sélection du personnel (EPSO).

8 mars: réunion avec M. Franz-Hermann BRÜNER, directeur général de l'Office européen de lutte antifraude (OLAF).

10 mars: réunion avec le Contrôleur européen de la protection des données, M. Peter HUSTINX, et son adjoint, M. Joaquín BAYO DELGADO.

16 juin: déjeuner de travail avec des membres de la Cour des comptes européenne, présidé par le président de la Cour, M. Juan Manuel FABRA VALLES.

26 novembre: allocution du président de la Cour de justice des Communautés européennes, M. Vassilios SKOURIS, devant les membres du personnel du Médiateur européen. L'allocution de M. SKOURIS porte sur la protection des droits fondamentaux au sein de l'UE après l'entrée en vigueur de la future Constitution européenne.



M. Vassilios Skouris, président de la Cour de justice des Communautés européennes, s'adressant aux membres du personnel du Médiateur européen. Strasbourg, France, 26 novembre 2004.

## INTRODUCTION

---

### 1 SYNTHÈSE

---

### 2 PLAINTES ET ENQUÊTES

---

### 3 LES DÉCISIONS CONSÉCUTIVES AUX ENQUÊTES

---

### 4 RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

---

### 5 RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANES SIMILAIRES

---

### 6 COMMUNICATIONS

---

### 7 ANNEXES

---





## 5 RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANES SIMILAIRES

Une des priorités fondamentales du Médiateur européen est de travailler en étroite collaboration avec ses homologues à l'échelon national, régional et local. Par ce biais, les plaintes des citoyens sont traitées promptement et de façon efficace. Cette coopération est également vitale pour le rôle proactif du Médiateur européen, permettant le contrôle des évolutions significatives dans le monde des Médiateurs, l'échange d'informations sur le droit communautaire ainsi que le partage des meilleures pratiques.

Ce chapitre donne un aperçu de la gamme d'activités impliquant le Médiateur en 2004, dans le but de développer par la suite ses relations de travail avec les Médiateurs en Europe et au-delà. En raison de l'importance du travail journalier du bureau en matière de traitement des plaintes introduites par les citoyens, le chapitre commence par une description du réseau européen des Médiateurs et par un compte rendu des développements qui ont eu lieu au sein du réseau dans le courant de l'année.

### 5.1 LE RÉSEAU EUROPÉEN DES MÉDIATEURS

Le réseau européen des Médiateurs est né de l'initiative du premier Médiateur européen, M. Jacob SÖDERMAN, d'inviter les Médiateurs et organes similaires de l'UE à un séminaire à Strasbourg en septembre 1996. Les participants sont tombés d'accord pour mettre sur pied un processus de coopération permanent destiné à promouvoir un libre flux d'informations sur le droit communautaire et sa mise en œuvre et rendre possible le renvoi des plaintes à l'organe le plus à même de les traiter.

À l'heure actuelle, le réseau est composé d'approximativement 90 bureaux dans 29 pays d'Europe. Au sein de l'Union, il couvre les Médiateurs et organes similaires à l'échelon européen, national et régional. Au niveau national, il comprend également la Norvège, l'Islande ainsi que les pays candidats à l'adhésion à l'UE. Chaque Médiateur national et organe similaire au sein des États membres de l'UE, de même qu'en Norvège et en Islande, a nommé un agent de liaison qui sera la personne de contact pour les autres membres du réseau.

Le réseau n'a cessé de se développer pour se transformer en un puissant outil de collaboration pour les Médiateurs et les membres de leur personnel. Il sert également de mécanisme de coopération efficace lors du traitement des affaires. Les expériences et les meilleures pratiques sont partagées par le biais de séminaires et de réunions, un bulletin d'information régulier, un forum de discussion électronique et un service électronique de presse journalier. Ces activités seront décrites dans cette section, outre un aperçu de la coopération déployée pour traiter les affaires en 2004.

Les visites d'information du Médiateur dans les États membres et les pays candidats se sont avérées extrêmement efficaces pour le développement du réseau. Elles constituent en outre un excellent moyen de faire connaître l'éventail d'outils de communication qu'il rend disponible. En conséquence, le point 5.1 se termine par une description des visites d'information du Médiateur en 2004.



## Séminaires des Médiateurs nationaux

Les séminaires des Médiateurs nationaux ont lieu tous les deux ans. Ils sont organisés par le Médiateur européen et un de ses homologues nationaux. Le prochain séminaire des Médiateurs nationaux des États membres et des pays candidats aura lieu à La Haye du 10 au 14 septembre 2005 et se centrera sur «le rôle des institutions des Médiateurs et autres organes similaires dans la mise en œuvre du droit communautaire». Il s'agira du cinquième séminaire des Médiateurs nationaux et coïncidera avec le dixième anniversaire de l'institution du Médiateur européen. En outre, il s'agira du premier séminaire depuis l'élargissement de l'UE, et sera dès lors la première occasion qui s'offre aux Médiateurs des 25 États membres de se rencontrer afin de discuter de questions d'intérêt commun. Tous ces aspects ajouteront une dimension particulière au thème du séminaire de 2005.

Les préparatifs du séminaire ont commencé sérieusement en 2004, par trois réunions entre le Médiateur européen et son homologue néerlandais, M. Roel FERNHOUT. Les deux Médiateurs ainsi que les membres de leur personnel se sont rencontrés à Bruxelles le 20 janvier, à Strasbourg le 21 juin et à La Haye le 15 octobre.

Le rapporteur général du séminaire, M. Rick LAWSON, de l'Université de Leiden, était présent lors de la deuxième réunion, au cours de laquelle des participants ont discuté du projet de questionnaire pour le séminaire. L'objectif dudit questionnaire est d'obtenir un aperçu des types d'«affaires européennes» que les Médiateurs ont rencontré dans leur travail quotidien, de découvrir la fréquence et l'importance des affaires en question et d'identifier les meilleures pratiques. Il a été distribué à tous les bureaux de Médiateur de l'UE, de Norvège et d'Islande participant au séminaire en octobre 2004. Il a été demandé aux bureaux de répondre pour le 31 décembre. Les informations obtenues au moyen du questionnaire constitueront le fondement du rapport général, qui sera présenté et discuté durant le séminaire.

Les préparatifs du séminaire se poursuivront en 2005, afin que ce cinquième séminaire soit couronné de succès.

## Coopération en matière de traitement des affaires

Les Médiateurs nationaux et régionaux des États membres sont compétents pour traiter une grande partie des plaintes qui ne relèvent pas du mandat du Médiateur européen parce qu'elles ne sont pas introduites contre une institution ou un organe communautaire. En 2004, le Médiateur européen a réorienté 906 plaintes vers un Médiateur national ou régional et a renvoyé 54 plaintes directement au Médiateur compétent en la matière. Des exemples de ces plaintes sont donnés au point 2.5 du présent rapport.

Sur demande, le Médiateur européen apporte également son aide aux Médiateurs nationaux et régionaux lors de leurs enquêtes, en répondant aux questions de droit communautaire ou en orientant la question vers une institution ou un organe communautaire afin d'obtenir la réponse. En 2004, le Médiateur a reçu des questions du Médiateur régional de Vénétie (Italie), du Médiateur irlandais ainsi que du Médiateur chypriote.

## Médiateurs de l'Europe - Bulletin d'Information

La publication *Médiateurs de l'Europe - Bulletin d'Information* couvre le travail des membres du réseau européen des Médiateurs ainsi que celui de la région européenne plus large de l'Institut international de l'ombudsman (IIO). Publié en anglais, français, allemand, italien et espagnol, il s'adresse à plus de 400 bureaux au niveau européen, national, régional et local. Le bulletin est publié deux fois par an, en avril et en octobre.

Le bulletin reprend les contributions des bureaux de Médiateurs de toute l'Europe. Ces contributions constituent le fondement des chapitres sur les actualités, le droit communautaire, le travail des Médiateurs et organes similaires, les séminaires et les réunions ainsi que les communications. Le Médiateur européen est responsable de la publication du bulletin et utilise l'éditorial afin d'attirer l'attention sur les questions d'importance pour le réseau et d'analyser cette importance. Le chapitre 2 - intitulé «Communications de



l'IIO» - est rédigé par le vice-président de la région Europe de l'IIO et a pour objet d'informer les membres européens de l'IIO des récents développements, des événements à venir et d'autres initiatives d'intérêt.

Le bulletin s'est avéré être un forum des plus précieux pour l'échange d'informations sur le droit communautaire et les meilleures pratiques. En 2004, les questions soulevées avaient trait à la Constitution européenne et à ses implications pour les Médiateurs, aux problèmes auxquels sont confrontés les citoyens qui veulent faire valoir leur droit à la libre circulation, aux problèmes liés aux prisons dans un certain nombre d'États membres, aux droits des enfants et des personnes âgées, de même qu'aux obstacles auxquels doivent faire face les personnes handicapées.

### Outils de communication électronique

En novembre 2000, le Médiateur a lancé un forum de discussion sur Internet et un site web pour les Médiateurs et les membres de leur équipe en Europe. À l'heure actuelle, approximativement 90 bureaux dans 29 pays européens ont personnalisé leur nom d'utilisateur et leur mot de passe afin d'avoir accès au forum de discussion. En outre, les membres de la région Europe de l'IIO qui ne font pas partie du réseau européen des Médiateurs ont accès au forum de discussion au moyen d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe générique. Le forum de discussion offre la possibilité aux bureaux de partager tous les jours des informations et de coopérer entre eux.

La section la plus populaire du forum de discussion est le service *Ombudsman Daily News*, qui est publié chaque jour ouvrable et contient des nouvelles des bureaux de Médiateurs. Les bureaux des Médiateurs nationaux et régionaux d'Europe y apportent leur contribution et consultent le *Daily News*.

En 2004, le forum de discussion a véritablement pris son envol, permettant de ce fait aux bureaux de partager les informations par l'envoi de questions et de réponses. Plusieurs discussions majeures, couvrant des questions aussi diverses que la couverture télévisuelle des Médiateurs en passant par les droits des Médiateurs de se rendre dans les institutions pénitentiaires, ont été entamées en 2004, avec la contribution de la plupart des bureaux nationaux à une ou plusieurs de ces discussions.

Le contenu du forum de discussion comporte une liste officielle des Médiateurs nationaux et régionaux des États membres de l'UE, de Norvège, d'Islande ainsi que des pays candidats à l'adhésion à l'UE. Cette liste est mise à jour chaque fois que les coordonnées du bureau d'un Médiateur changent. Il s'agit dès lors d'une ressource indispensable pour les Médiateurs de toute l'Europe.

### Visites d'information

L'objectif des visites d'information du Médiateur est double: d'une part, informer les citoyens de leur droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur et, d'autre part, de renforcer davantage la coopération entre le Médiateur européen et ses homologues dans le contexte général du réseau européen des Médiateurs.

L'aspect de sensibilisation du public des visites d'informations sera exposé au point 6.2 du présent rapport, mais il est important de mentionner à ce propos le soutien inestimable que le Médiateur reçoit de ses homologues d'Europe. Le Médiateur dépend considérablement de ses collègues des États membres et des pays candidats tout au long de ses visites d'information. Leurs contacts sur le terrain lui permettent de se faire connaître des citoyens, des administrateurs et des fonctionnaires d'État, et ainsi de maximiser l'efficacité de ces voyages.

Afin de développer davantage les relations de travail au sein du réseau européen des Médiateurs, les visites du Médiateur européen prévoient systématiquement des réunions approfondies avec les Médiateurs et les membres de leur équipe. Ces réunions sont inestimables en termes d'apprentissage mutuel. Elles sont l'occasion d'encourager une participation plus active dans le réseau et d'explorer de nouvelles façons de travailler ensemble dans l'intérêt des citoyens. Ces efforts ont porté leurs fruits en 2004: de nombreux bureaux ont manifesté un intérêt accru pour la gamme d'instruments mis à leur disposition par le réseau après les visites.



Les visites d'information du Médiateur en 2004 l'ont amené dans les pays suivants, classés par ordre chronologique:

- Slovénie, du 24 au 27 janvier. Rencontre avec le Médiateur des droits de l'homme, M. Matjaž HANŽEK et ses adjoints, MM. Aleš BUTALA, France JAMNIK et Jernej ROVŠEK;
- Slovaquie, du 18 au 19 février, où il est reçu par M. Pavel KANDRÁČ, défenseur public des droits;
- Chypre, du 29 février au 3 mars, où il rencontre la commissaire de l'administration, M<sup>me</sup> Eliana NICOLAOU;
- République tchèque, du 21 au 24 mars. Rencontre avec le défenseur public des droits, M. Otakar MOTEJL;
- Lettonie, du 14 au 17 avril, où il rend visite à M. Olafs BRŪVERS, directeur de l'Office national des droits de l'homme;
- Lituanie, du 17 au 21 avril, où il est reçu par ses collègues de l'office du Médiateur du *Seimas* - le chef de l'office du Médiateur, M. Romas VALENTUKEVIČIUS et les Médiateurs, M<sup>mes</sup> Elvyra BALTUTYTĖ, Rimantė ŠALAŠEVIČIŪTĖ, M. Kęstutis VIRBICKAS et M<sup>me</sup> Zita ZAMŽICKIENĖ;
- Pologne, du 28 avril au 2 mai, où il rend visite à M. Andrzej ZOLL, commissaire pour la protection des droits civils;
- Autriche, du 24 au 25 mai, où il rencontre des membres du collège des Médiateurs: M<sup>me</sup> Rosemarie BAUER, présidente du collège, et M. Peter KOSTELKA;
- Roumanie, du 26 au 28 mai, où il est reçu par l'avocat du peuple, M. Ioan Muraru;
- Grèce, du 30 juin au 2 juillet, où il est reçu par le Médiateur, M. Yorgos KAMINIS;
- Pays-Bas, du 15 au 19 septembre, où il rencontre son homologue national, M. Roel FERNHOUT;
- Portugal, du 21 au 22 octobre, où il rend visite au Médiateur, M. Henrique NASCIMENTO RODRIGUES;
- France, du 1<sup>er</sup> au 2 décembre, où il est reçu par son homologue national, M. Jean-Paul DELEVOYE.

## 5.2 AUTRES SÉMINAIRES ET CONFÉRENCES DU MÉDIATEUR

Les efforts du Médiateur européen en vue de collaborer avec ses homologues s'étendent au-delà des activités du réseau européen des Médiateurs. En tant que membre actif d'une série d'organisations de Médiateurs, il participe à des conférences et à des séminaires en Europe et ailleurs dans le monde. Il s'efforce d'assister aux événements organisés par les Médiateurs nationaux et régionaux et s'assure que son bureau est représenté lors de tels événements. Dans le cadre de son travail visant à promouvoir l'État de droit, le respect des droits de l'homme ainsi que la bonne administration en Europe et au-delà, le Médiateur participe également à des événements organisés en vue d'établir de nouvelles institutions de Médiateur. Cette section donne un aperçu de la participation du Médiateur et de son personnel à ces événements au cours de l'année 2004.



### Séminaire public sur «Le contrôle parlementaire et le bureau des Médiateurs parlementaires» - Stockholm, Suède

Le 12 février, M. DIAMANDOUROS participe à un séminaire public à Stockholm sur «Le contrôle parlementaire et le bureau des Médiateurs parlementaires». Ce séminaire est organisé par la commission sur la Constitution du *Riksdag* suédois en l'honneur du départ à la retraite de M. Claes EKLUNDH, Médiateur parlementaire en chef de Suède.

M. DIAMANDOUROS prend la parole lors de la séance sur le «Rôle du Médiateur dans les différents systèmes - expériences et perspectives pour l'avenir». Il y analyse l'évolution internationale de l'institution du Médiateur. À la suite de ce séminaire, M. DIAMANDOUROS rencontre à titre officieux les quatre Médiateurs parlementaires suédois, ainsi que M. Mats MELIN, le successeur de M. EKLUNDH au poste de Médiateur parlementaire en chef.

### Colloque pour le quinzième anniversaire du Médiateur dans le Schleswig-Holstein - Kiel, Allemagne

Le 24 avril, M. Gerhard GRILL, conseiller juridique principal, assiste à un colloque au parlement régional de Schleswig-Holstein à Kiel afin de célébrer le quinzième anniversaire de l'institution du Médiateur à Schleswig-Holstein. Le colloque est organisé par le Médiateur pour les affaires sociales de Schleswig-Holstein, M<sup>me</sup> Birgit WILLE-HANDELS. Quelque 70 personnes sont présentes lors de cet événement, qui comprend un débat d'expert avec M<sup>me</sup> WILLE-HANDELS, M. Gerhard POPPENDIECKER, président de la commission des pétitions du parlement régional de Schleswig-Holstein, M. Ulrich LORENZ, secrétaire d'État adjoint au ministère de l'intérieur du Land de Schleswig-Holstein, et M<sup>me</sup> Ursula PEPPER, maire de la ville d'Ahrensburg.

### Séminaire sur «Le rôle du Médiateur dans un pays régi par l'État de droit» - Nevşehir, Turquie

Les 9 et 10 mai, le Médiateur participe à un séminaire intitulé «Le rôle du Médiateur dans un pays régi par l'État de droit» à Nevşehir, en Turquie. Co-organisé par M. Alvaro GIL-ROBLES, le commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe et M. Mehmet ELKATMIS, président de la commission de contrôle des droits de l'homme de la Grande Assemblée nationale de Turquie, le séminaire se centre sur les débats en Turquie à propos de l'établissement d'un Médiateur national.

Assistent à ce séminaire des députés et des hauts fonctionnaires de la Grande Assemblée nationale (principalement des députés de la commission de contrôle des droits de l'homme de l'Assemblée), des représentants du pouvoir judiciaire, des représentants des autorités locales et nationales ainsi que des représentants de la société civile. Outre M. GIL-ROBLES, le Conseil de l'Europe est représenté par M<sup>me</sup> Caroline RAVAUD, chef du secrétariat de la commission pour le respect des obligations et engagements des États membres du Conseil de l'Europe. Parmi les représentants du Médiateur et bureaux similaires: M. Ermir DOBJANI, avocat du peuple albanais, M. Pierre-Yves MONETTE, Médiateur fédéral belge, M. Safet PASIC, Médiateur des droits de l'homme de Bosnie-et-Herzégovine, M. Morten ENGBERG, chef de division au bureau du Médiateur danois, M. Yorgos KAMINIS, Médiateur grec, M. Albert TAKACS, commissaire général adjoint pour les droits de la personne de Hongrie, M. Branko NAUMOVSKI, Médiateur de l'ancienne République yougoslave de Macédoine, M. Roel FERNHOUT, Médiateur des Pays-Bas, M. Matjaž HANŽEK, Médiateur des droits de l'homme de Slovénie, et M. Kjell SWANSTRÖM, chef du bureau du Médiateur parlementaire suédois.

Les 10 et 11 mai, M. DIAMANDOUROS se rend à Ankara pour rencontrer des membres du gouvernement, de fonctionnaires et des représentants de la société civile turque. Parmi ses interlocuteurs se trouvent M. Abdullah GÜL, vice-Premier ministre et ministre turque des affaires étrangères, M. Emin Murat SUNGAR, Secrétaire général pour les affaires européennes, M. Mustafa

BUMIN, président de la Cour constitutionnelle turque, M. Ender ÇETINKAYA, président du Conseil d'État, M. Cemil ÇIÇEK, ministre de la justice et M. Zafer Ali YAVAN, M<sup>me</sup> Derya SEVINC, ainsi que M. Eray AKDAG de l'Association turque des industriels et hommes d'affaires. M. DIAMANDOUROS a aussi une réunion avec M. Hansjörg KRETSCHMER, chef de la délégation de la Commission européenne en Turquie.



M. Diamandouros prenant la parole lors d'un séminaire intitulé «Le rôle du Médiateur dans un pays régi par l'État de droit». Nevşehir, Turquie, 9 mai 2004.

### Réunion annuelle de la British and Irish Ombudsman Association - Londres, Royaume-Uni

Le 28 mai, le chef du département juridique du Médiateur, M. Ian HARDEN, assiste à la réunion annuelle de la *British and Irish Ombudsman Association* (BIOA) à Londres. Le thème de la réunion porte sur «Les services du Médiateur: leur place dans la société». Parmi les orateurs se trouvent M. Walter MERRICKS, président de la BIOA et Médiateur en chef du département financier du Médiateur, M. Charlie McCREEVY TD, ministre irlandais des finances et Lord EVANS, porte-parole du gouvernement britannique pour les affaires constitutionnelles, le commerce et l'industrie à la Chambre des Lords. Durant la réunion, Lord EVANS indique qu'à l'avenir, une protection juridique du titre de «Médiateur» allait être envisagée au Royaume-Uni.

### Première table ronde des Médiateurs régionaux d'Europe - Barcelone, Espagne

Les 2 et 3 juillet 2004, le commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe, M. Alvaro GIL-ROBLES et le Médiateur régional de Catalogne, M. Rafael RIBÓ (qui a succédé à M. Antón CAÑELLAS le 1<sup>er</sup> juillet), organisent la première table ronde des Médiateurs régionaux d'Europe à Barcelone. La réunion se déroule dans le cadre du Forum des cultures 2004 de la ville de Barcelone. M. José MARTÍNEZ ARAGÓN, conseiller juridique principal du bureau du Médiateur européen, assiste à cet événement, ouvert officiellement par MM. BENACH, président du parlement de Catalogne, GIL-ROBLES et RIBÓ. Trois thèmes sont à l'ordre du jour de la table ronde: (i) les tâches et les compétences respectives des Médiateurs régionaux et nationaux; (ii) les Médiateurs régionaux et le droit au logement; (iii) les Médiateurs régionaux et le droit à un environnement sain. À la fin de la conférence, M. GIL-ROBLES décide de poursuivre cette initiative et d'organiser une rencontre similaire des Médiateurs régionaux des pays membres du Conseil de l'Europe tous les deux ans.



### **Huitième congrès mondial de l'Institut international de l'ombudsman - Ville de Québec, Canada**

Entre le 7 et le 10 septembre, M. DIAMANDOUROS assiste au huitième congrès mondial de l'Institut international de l'ombudsman (IIO) dans la ville de Québec, au Canada. Le congrès est intitulé «Trouver un équilibre entre les obligations des citoyens et la reconnaissance des droits et des responsabilités individuels - le rôle du Médiateur» et est organisé par le Médiateur du Québec, M<sup>me</sup> Pauline CHAMPOUX-LESAGE. 430 participants au total, issus de 77 pays, sont présents durant ce congrès international au cours duquel se déroulent également une série de réunions officielles de l'IIO.

Le thème principal du congrès porte sur la nécessité de trouver un équilibre entre les droits individuels et la sécurité collective à l'ère de la mondialisation et des privatisations. Le 9 septembre, le Médiateur prononce le discours-programme lors de la troisième séance plénière, intitulée «La reconnaissance des droits et libertés individuels peut-elle survivre aux pressions visant à renforcer la sécurité?» Le Médiateur identifie les dangers pouvant surgir lorsque l'on tente de trouver un équilibre entre les besoins en matière de sécurité publique et les droits et libertés individuels. Un cadre juridique, institutionnel et politique durable, permettant de trouver un équilibre juste et raisonnable entre ces deux nécessités est possible, déclare-t-il, en soulignant que les Médiateurs peuvent et doivent être actifs dans ce domaine, de manière à préserver et à renforcer l'état de droit, et à permettre aux citoyens de s'assumer.

Assistent également à ce congrès en qualité d'orateurs principaux son excellence Adrienne CLARKSON, gouverneur général du Canada, ainsi que M. Louis LEBEL juge à la Cour suprême du Canada.

Dans l'après-midi du 9 septembre, les régions de l'IIO (Afrique, Asie, Australasie et Pacifique, Europe, Amérique latine, Caraïbe et Amérique du Nord) tiennent leurs réunions respectives, durant lesquelles sont élus les nouveaux directeurs et vice-présidents régionaux de l'IIO. M. Tom FRAWLEY (Médiateur parlementaire d'Irlande du Nord), M. Peter KOSTELKA (président du collège des Médiateurs autrichien) et M<sup>me</sup> Riitta-Leena PAUNIO (Médiateur parlementaire de Finlande) sont élus directeurs de la région Europe de l'IIO. Le Médiateur des droits de l'homme de Slovénie, M. Matjaž HANŽEK, à qui il reste encore deux ans avant la fin de son mandat, n'est pas présent pour être réélu. À la suite des élections, les membres du conseil de la région européenne de l'IIO prennent la décision que M. KOSTELKA sera vice-président de la région Europe de l'IIO.

Le matin du 10 septembre se déroule la réunion générale de l'IIO. Le président sortant de l'IIO et Médiateur de l'Ontario, M. Clare LEWIS, présente son rapport pour la période 2000-2004, suivi des rapports du secrétaire, du trésorier et des vice-présidents régionaux. Le nouveau conseil d'administration de l'IIO se réunit dans l'après-midi.

Outre le programme complet et officiel exposé ci-avant, le congrès offre de nombreuses possibilités de mise en réseau et d'échanges de vues informels. Le soir du 7 septembre, le Médiateur du Québec offre un dîner, au cours duquel le Médiateur européen et sa femme figurent parmi les invités d'honneur, de même que M<sup>me</sup> Monique GAGNON-TREMBLAY, vice-Premier ministre du Québec, ministre des relations internationales et ministre responsable de la francophonie. Un dîner de gala a lieu le soir du 9 septembre, offrant à nouveau aux participants la possibilité de rencontrer des collègues du monde entier.

### **Conférence sur «Le Médiateur en Europe du Sud-Est: renforcer la coopération régionale» - Belgrade, Serbie-et-Monténégro**

Les 28 et 29 septembre, le Médiateur assiste à une conférence intitulée «Le Médiateur en Europe du Sud-Est: renforcer la coopération régionale», qui a lieu au parlement de Serbie-et-Monténégro, à Belgrade. La conférence est organisée conjointement sous l'égide du projet Eonomia du Conseil de l'Europe, du Médiateur grec, du pacte de stabilité pour l'Europe du Sud-Est et du ministère de l'autonomie locale de Serbie-et-Monténégro.



Participants à une conférence sur «Le Médiateur en Europe du Sud-est: renforcer la coopération régionale». Belgrade, Serbie-et-Monténégro, 29 septembre 2004.

Assistent à la conférence M. Zoran SAMI, président du parlement de Serbie-et-Monténégro, M. Zoran LONCAR, ministre de l'administration publique et de l'autonomie locale de Serbie-et-Monténégro, l'ambassadeur Maurizio MASSARI, chef de la mission de l'OSCE en Serbie-et-Monténégro, M<sup>me</sup> Elisabeth REHN, présidente du tableau de travail I, pacte de stabilité pour l'Europe du Sud-Est, M. Dragan MILKOV de l'Université de Novi Sad, M. Jorgen GRUNNET, chef de l'Office du Conseil de l'Europe à Belgrade et M. Markus JAEGER, directeur adjoint du commissaire des droits de l'homme du Conseil de l'Europe. Sont également présents les Médiateurs d'Albanie, de Bosnie-et-Herzégovine, de Catalogne, de l'ancienne République yougoslave de Macédoine, de Grèce, du Kosovo, du Monténégro, de la République Srpska, ainsi que le Médiateur adjoint des droits des enfants grec.

Le Médiateur européen prononce un discours sur «Le Médiateur en Europe du Sud-Est: défis actuels et perspectives à venir», suivi d'une table ronde.

### Conférence pour le vingtième anniversaire du bureau du Médiateur irlandais - Dublin, Irlande

Le 15 octobre, le chef du département juridique du Médiateur, M. Ian HARDEN et son attachée de presse et communications, M<sup>me</sup> Rosita AGNEW, assistent à une conférence à Dublin intitulée «Responsabilité, bonne gouvernance et le Médiateur». La conférence, qui a pour objet la célébration du 20<sup>e</sup> anniversaire du bureau du Médiateur irlandais, rassemble plus de 100 personnes, parmi lesquelles des Médiateurs, des fonctionnaires et des représentants de la société civile. M<sup>me</sup> Emily O'REILLY, Médiateur irlandais et commissaire à l'information, prononce les discours d'ouverture et de fermeture. Par ailleurs, une série d'allocutions intéressantes sont prononcées par M. Dick ROCHE, ministre irlandais de l'environnement, du patrimoine et des administrations locales, M<sup>me</sup> Ann ABRAHAM, Médiateur parlementaire du Royaume-Uni et Médiateur de la sécurité sociale pour l'Angleterre, M. Tom FRAWLEY, commissaire aux plaintes et Médiateur parlementaire d'Irlande du Nord, M. Eddie SULLIVAN, Secrétaire général de la gestion et du développement du service public au ministère des finances et M. Donncha O'CONNELL, professeur de droit à l'Université nationale d'Irlande (Galway).



### Colloque «Création d'une institution de Médiateur» - Istanbul, Turquie

Les 10 et 11 décembre, M. DIAMANDOUROS participe en tant qu'orateur principal au colloque «Création d'une institution de Médiateur» à Istanbul, en Turquie. Ce colloque est organisé par la Grande Assemblée nationale de Turquie et le Médiateur grec, en coopération avec l'Université Bilgi d'Istanbul. Elle est financée sous l'égide du projet Eunomia du Conseil de l'Europe et du Médiateur grec.

L'objectif principal du colloque est de discuter d'un second projet de loi prévoyant la création d'un Médiateur national en Turquie. Le premier projet de loi de 1997 a fait l'objet d'un débat lors du séminaire «Le rôle du Médiateur dans un pays régi par l'État de droit» qui a eu lieu à Nevşehir les 9 et 10 mai 2004 (voir ci-avant dans cette section).

Assistent à cette conférence le ministre de la justice, M. Cemil ÇİÇEK, le doyen de la faculté de droit de l'Université Bilgi, M. Turgut TARHANLI, les présidents du Conseil d'État, MM. Ender ÇETINKAYA et Selçuk HONDU, le doyen de la faculté de droit de l'Université Selçuk, M<sup>me</sup> Zehra ODYAKMAZ, des députés et des hauts fonctionnaires de la Grande Assemblée nationale de Turquie, des représentants du pouvoir judiciaire et de la société civile.

Outre M. DIAMANDOUROS et son homologue grec, M. Yorgos KAMINIS, assistent également à cette conférence M. Jean-Paul DELEVOYE, le Médiateur français, M. Markus JAEGGER, le directeur adjoint du commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe, M. Allar JÖKS, le ministre estonien de la justice, M. Peter KOSTELKA, le président du collège des Médiateurs autrichien et vice-président de la région Europe de l'Institut international de l'ombudsman, M. Mats MELIN, le Médiateur parlementaire en chef de Suède, M. Rafael RIBÓ, le Médiateur catalan, M. Stephan SJOUBE du bureau du Médiateur néerlandais, M. Pat WHELAN, le directeur du bureau du Médiateur irlandais, M. Herman WUYTS, le Médiateur fédéral belge et M. Andrzej ZOLL, le Médiateur polonais.

## 5.3 AUTRES ÉVÉNEMENTS IMPLIQUANT LES MÉDIATEURS ET LEUR PERSONNEL

### Réunions bilatérales avec les Médiateurs

En plus des séminaires et colloques auxquels ont participé le Médiateur et son équipe ainsi que les réunions bilatérales qui se sont déroulées lors des visites d'information du Médiateur, l'année 2004 a vu une multiplication des contacts avec les Médiateurs d'Europe et du monde entier:

Du 27 au 29 janvier, le Médiateur européen rend visite au Médiateur régional italien de Frioul-Vénétie Julienne, M<sup>me</sup> Caterina DOLCHER, à Trieste.

Le 9 février, M. DIAMANDOUROS rencontre M. BAIKADAMOV, Médiateur kazakh, à Strasbourg.

Le 9 février, M. Andrzej ZOLL, le Médiateur polonais, fait un exposé devant le personnel du Médiateur européen à Strasbourg. Le 10 février, les deux Médiateurs ont une réunion bilatérale, suivie de réunions avec M. Pat COX, président du Parlement européen et M. Neil KINNOCK, vice-président de la Commission européenne. Le même jour, M. ZOLL et M. DIAMANDOUROS prononcent également des allocutions devant les observateurs polonais présents au Parlement européen et les stagiaires polonais des institutions européennes.



M. Andrzej Zoll (deuxième en partant de la gauche), Médiateur polonais, s'adressant aux membres du personnel du Médiateur européen. Strasbourg, France, 9 février 2004.

Le 13 février, M. DIAMANDOUROS rencontre M. Yorgos KAMINIS, le Médiateur grec et M. Alvaro GIL-ROBLES, le commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe, à Strasbourg afin de discuter du projet Eonomia, qui - sous l'égide du Conseil de l'Europe et du Médiateur grec - a pour objet d'aider les Médiateurs et les autres institutions gouvernementales en Europe du Sud-Est.

Le 10 mars, M<sup>me</sup> Sayora RASHIDOVA, le Médiateur ouzbek, rencontre M. DIAMANDOUROS à Strasbourg.

Du 25 au 28 mars, le Médiateur européen rend visite au Médiateur régional italien de Ligurie, M. Antonio DI GIOVINE, à Gênes.



M. Jean-Paul Delevoye, Médiateur français, et M. Diamandouros. Strasbourg, France, 15 juin 2004.



Le 7 juin, M. DIAMANDOUROS se réunit avec le collège des Médiateurs fédéraux belges, M. Herman WUYTS et M. Pierre-Yves MONETTE à Bruxelles.

Le 9 juin, M. DIAMANDOUROS rencontre M. MÚGICA, le Médiateur espagnol à Madrid.

Le 15 juin, le Médiateur français nouvellement désigné, M. Jean-Paul DELEVOYE, rend visite au Médiateur européen à Strasbourg afin de discuter de la coopération entre leurs institutions.

Le 16 juin, M. DIAMANDOUROS se rend au Luxembourg pour rencontrer M. Marc FISCHBACH, qui vient d'entrer en fonction en tant que premier Médiateur du Luxembourg.

Le 20 septembre, M. DIAMANDOUROS a l'occasion de rencontrer M. Mats MELIN, le Médiateur parlementaire en chef de Suède, lors d'un déjeuner offert par le représentant permanent de la Suède auprès du Conseil de l'Europe à Strasbourg.

Le 27 septembre, M. Arne FLIFLET, le Médiateur norvégien, rend visite à M. DIAMANDOUROS à Strasbourg.

Le 29 novembre, M. DIAMANDOUROS a une réunion avec le premier Médiateur européen, M. Jacob SÖDERMAN, à Bruxelles.

### Événements impliquant des membres du personnel

Un certain nombre d'événements ont impliqué le personnel du Médiateur:

Le 26 mai, M. Olivier VERHEECKE, conseiller juridique principal et M<sup>me</sup> Rosita AGNEW, attachée de presse et communications, font un exposé devant un groupe de 11 personnes du bureau médiateur estonien, en visite d'étude aux institutions européennes à Bruxelles. L'exposé porte sur le rôle du Médiateur européen et les travaux du réseau européens des Médiateurs.

Le 3 juin, M. Olivier VERHEECKE présente le travail du Médiateur lors d'un colloque organisé par l'Association des Juristes Namurois, intitulé «Médiation dans les services publics: un mode alternatif de résolution des conflits». M. Frédéric BOVESSE, le Médiateur wallon, M. Bernard HUBEAU, le Médiateur flamand, M<sup>me</sup> Marianne DE BOECK, le Médiateur de la Communauté française de Belgique et M. Philippe VAN DE CASTEELE, le directeur du bureau des Médiateurs fédéraux belges, participent tous à une table ronde lors de ce colloque.

Le 23 juin, M. Erwin JANSSENS du bureau du Médiateur flamand rend visite au bureau du Médiateur à Bruxelles. M. Olivier VERHEECKE lui explique les procédures du Médiateur en matière d'enquêtes d'initiative, en lui fournissant des informations sur les affaires les plus significatives.

Le 7 juillet, M. Gerhard GRILL, conseiller juridique principal, donne une conférence sur le rôle et le travail du Médiateur à un groupe de dix membres de la commission des pétitions du parlement régional du Land de Rhin du Nord - Westphalie. Le groupe a à sa tête M<sup>me</sup> Barbara WISCHERMANN, présidente de la commission et est accompagné de M. Johannes WAHLENBERG de l'administration du parlement régional, qui s'est chargé de l'organisation de la visite.





## INTRODUCTION

---

### 1 SYNTHÈSE

---

### 2 PLAINTES ET ENQUÊTES

---

### 3 LES DÉCISIONS CONSÉCUTIVES AUX ENQUÊTES

---

### 4 RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

---

### 5 RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANES SIMILAIRES

---

### 6 COMMUNICATIONS

---

### 7 ANNEXES

---



## 6 COMMUNICATIONS

### 6.1 LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

#### FESTIVITÉS EN L'HONNEUR DE L'ÉLARGISSEMENT EN POLOGNE

Le Médiateur européen est à Varsovie avec son homologue polonais, M. Andrzej ZOLL, pour les festivités organisées en l'honneur de l'élargissement historique de l'Union européenne le 1<sup>er</sup> mai. Avec le Président polonais, M. Aleksander KWASNIEWSKI, ainsi que les présidents des deux chambres du Parlement, les Médiateurs participent aux festivités organisées sur la place Pilsudski à minuit le 30 avril. Le 1<sup>er</sup> mai, la journée commence par une réunion avec le président polonais, suivie d'un événement en l'honneur de l'élargissement, offert par le président et le ministre polonais de la culture au château royal de Varsovie.



M. Diamandouros et M. Aleksander Kwasniewski, Président polonais, assistant à la levée du drapeau européen sur la place Pilsudski. Varsovie, Pologne, 1<sup>er</sup> mai 2004.

La visite du Médiateur en Pologne marque la fin de sa tournée d'information dans les pays en voie d'adhésion, entamée en Estonie en septembre 2003. Ses efforts intensifs en vue d'informer les citoyens des pays en voie d'adhésion sur leurs droits, à compter du 1<sup>er</sup> mai 2004, de présenter une plainte pour mauvaise administration dans les institutions et organes communautaires sont largement couronnés de succès. À la fin de l'année 2004, les plaintes provenant des pays en voie d'adhésion représentent déjà 18 % de l'ensemble des plaintes reçues.

### «ATELIER DES FONDATEURS»

Les 25 et 26 juin, le Médiateur organise un atelier à Strasbourg réunissant des personnalités qui ont joué un rôle important dans la fondation de l'institution du Médiateur afin de débattre de ses origines, de son établissement et de son développement initial. L'atelier est le premier d'une série d'événements venant contribuer aux festivités organisées en l'honneur du dixième anniversaire du Médiateur européen en 2005.

L'objectif de l'atelier est double: premièrement, consigner et réfléchir sur les circonstances qui ont mené à la création du Médiateur européen et, deuxièmement, aider à mettre en place une mémoire institutionnelle capable de servir de fondement à de futures initiatives destinées à contribuer à la connaissance de l'institution, à fêter sa première décennie et à identifier les options politiques à venir. L'atelier est divisé en quatre séances: I - origine des dispositions du traité, II - le statut du Médiateur, III - l'établissement du bureau, IV - la séance de clôture.



Participants à l'«atelier des fondateurs». Strasbourg, France, 26 juin 2004.

L'atelier des fondateurs donne lieu à des discussions animées parmi les participants extrêmement bien préparés et spécialistes en la matière. Il permet de puiser des informations précieuses concernant l'établissement et le développement de l'institution. Des informations qui n'ont pas été consignées jusqu'ici. Le Médiateur publiera un ouvrage commémoratif afin de célébrer le dixième anniversaire de l'institution en 2005. Les débats de l'atelier serviront d'excellent point de départ à la rédaction de cet ouvrage.

### GRAND COMMANDEUR DE L'ORDRE DU PHÉNIX

En reconnaissance de son travail de Médiateur européen, le président grec, M. Kostis STEFANOPOULOS, décerne à M. DIAMANDOUROS la décoration de Grand Commandeur de l'Ordre du Phénix lors de la remise des distinctions honorifiques du nouvel an en 2004. Il s'agit de la plus haute décoration de l'Ordre du Phénix décernée pour 2003, le président de la Cour de justice des Communautés européennes, M. Vassilios SKOURIS, étant l'autre bénéficiaire. M. DIAMANDOUROS se voit décerner cette décoration à Strasbourg le 26 février par le représentant permanent de la Grèce auprès du Conseil de l'Europe, l'ambassadeur Constantine GEROKOSTOPOULOS.

L'Ordre du Phénix est décerné à des citoyens grecs qui se sont distingués dans les domaines de l'administration publique, des sciences, des arts et des lettres, du commerce, de l'industrie et de la

marine. Le titre de Grand Commandeur est la deuxième catégorie la plus importante sur les cinq que compte l'Ordre.



L'ambassadeur Constantine Gerokostopoulos, représentant permanent de la Grèce auprès du Conseil de l'Europe, remettant à M. Diamandouros la décoration de Grand Commandeur de l'Ordre du Phénix. Strasbourg, France, 26 février 2004.

### LE RAPPORT ANNUEL 2003

Le Rapport annuel est la publication la plus importante du Médiateur. Il fournit un compte rendu du travail du Médiateur au cours de l'année écoulée, en donnant des détails sur les résultats obtenus en faveur des plaignants et, de façon plus générale, des citoyens et résidents de l'Union. C'est pourquoi il est essentiel que le rapport soit le plus largement accessible. En 2004, deux évolutions renforcent considérablement l'accessibilité du rapport du Médiateur.

En premier lieu, le nombre de langues officielles de l'UE passe de 11 à 20. Le rapport est dès lors publié pour la première fois en 20 langues, permettant de ce fait aux citoyens de l'Union élargie de connaître les services fournis par le Médiateur. En second lieu, le rapport 2003 comprend une synthèse. Elle présente une sélection représentative des affaires traitées en 2003 et expose les faits marquants concernant les relations du Médiateur avec les citoyens, les institutions et organes communautaires, et la communauté des Médiateurs en Europe et dans le monde. En vue d'une plus ample diffusion, la synthèse du rapport - de même que les statistiques présentées sous un format concis et convivial - est publiée séparément.

Le Médiateur soumet son rapport 2003 à la commission des pétitions du Parlement européen le 26 avril. Cette présentation lui donne l'occasion de fournir un aperçu du travail et des résultats obtenus durant sa première année en fonction, et de rendre compte des objectifs qu'il s'était fixé lors de sa première audition devant la commission en tant que Médiateur européen.

Le député européen, M. Proinsias DE ROSSA, rédige le rapport de la commission sur les activités du Médiateur en 2003. Le 18 novembre, les députés européens adoptent le rapport par 530 voix contre 9 et 20 abstentions. Ils félicitent le Médiateur pour son travail et ses bonnes relations avec la commission des pétitions.

## JOURNÉES PORTES OUVERTES

### Bruxelles

Le 1<sup>er</sup> mai, le Parlement européen organise une journée portes ouvertes afin de célébrer l'élargissement de l'Union. Le bureau du Médiateur participe à cette journée portes ouvertes et saisit cette occasion pour lancer la nouvelle brochure *Le Médiateur européen - En quelques mots*, distribuée aux visiteurs dans pas moins de 24 langues. Les membres des services du Médiateur répondent aux questions du public tout au long de la journée. On estime à 30 000 le nombre de personnes ayant assisté à cet événement.



Citoyens visitant le stand du Médiateur lors de la journée portes ouvertes à Strasbourg, France, 9 mai 2004.

### Strasbourg

Le 9 mai, le bureau du Médiateur prend part à la journée portes ouvertes organisée par le Parlement européen à Strasbourg. Une information couvrant le travail du Médiateur, y compris la brochure *Le Médiateur européen - En quelques mots*, est distribuée aux visiteurs dans 24 langues. Un concours est organisé au stand du Médiateur, basé sur une vidéo de la visite du Médiateur en Finlande à l'occasion de sa tournée d'information. Les membres du personnel sont présents tout au long de la journée pour répondre aux questions. Plus de 32 000 personnes visitent le Parlement durant cette journée portes ouvertes.

## 6.2 VISITES D'INFORMATION

En vue d'informer les citoyens de leur droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen et d'intensifier encore davantage ses relations de travail avec ses homologues, le Médiateur a augmenté le nombre de ses visites d'information dans les États membres, les pays en voie d'adhésion et les pays candidats en 2004. Le 1<sup>er</sup> mai, le Médiateur s'était rendu dans les dix pays en voie d'adhésion et, avant la fin de l'année, il était allé dans cinq pays supplémentaires, lors de ce qui s'est peut-

être avéré l'aspect le plus visible de son travail proactif pour se faire connaître des citoyens. Au cours de chacune de ces visites, le Médiateur a rencontré des citoyens, des plaignants éventuels, des administrateurs, des représentants du pouvoir judiciaire et des représentants politiques de premier plan. Il était à chaque fois accompagné d'un membre de son département juridique et d'un membre du département Communications.

Les visites d'information du Médiateur ont pour objet de contribuer à une meilleure compréhension des citoyens à l'égard du service qu'il leur fournit. Lors de ses nombreuses rencontres avec le grand public en 2004, le Médiateur a illustré son travail par des exemples des types de plaintes qu'il reçoit. Le travail du Médiateur s'étend toutefois au-delà du traitement des plaintes et, lors de ses nombreuses réunions, il a pris conscience de la nécessité de sensibiliser les gens à ce rôle plus large. Dans ses discours et lors de ses allocutions, M. DIAMANDOUROS a souligné l'importance de l'institution de Médiateur dans la promotion de l'État de droit, de la démocratie et des droits de l'homme. Lors des préparatifs de la Conférence intergouvernementale en juin 2004, le Médiateur s'est efforcé lors des réunions avec les représentants des gouvernements de mettre en avant l'importance d'inclure des voies de recours non judiciaires dans le projet de Constitution européenne. Après son adoption, le Médiateur a mis en exergue sa volonté de travailler avec les autorités nationales et régionales afin d'informer les citoyens sur la Constitution et les bénéfices qu'elle leur apporte. Enfin, lors des rencontres bilatérales avec les Médiateurs, les participants ont envisagé des idées pour une collaboration future, tout en tirant profit des expériences de chacun et en partageant les meilleures pratiques.

Les homologues du Médiateur dans les États membres et les pays candidats ont mis sur pied un programme détaillé d'activités et de réunions pour le Médiateur lors de chacune de ses visites et l'ont souvent accompagné lors de son voyage. La section suivante donne un aperçu du large éventail de réunions qui ont eu lieu. Les interlocuteurs principaux sont énumérés et les nombreuses allocutions prononcées dans les universités, les bibliothèques publiques, les bureaux extérieurs de l'Union et partout ailleurs sont mentionnées. Les activités médiatiques qui ont eu lieu lors des visites d'information sont reprises au point 6.4 du présent rapport.

## SLOVÉNIE

Le Médiateur se rend en Slovaquie du 24 au 27 janvier.



M. Matjaž Hanžek, Médiateur des droits de l'homme slovène, et M. Diamandouros. Ljubljana, Slovaquie, 26 janvier 2004.

Sa visite commence par un échange de vues avec le Médiateur des droits de l'homme, M. Matjaž HANŽEK et ses adjoints, M. Aleš BUTALA, M. France JAMNIK et M. Jernej ROVŠEK, suivi d'une présentation devant les membres du personnel du Médiateur slovène. M. DIAMANDOUROS entame ensuite une série de réunions avec, notamment, le Premier ministre slovène, M. Anton ROP, le président slovène, M. Janez DRNOVŠEK, le président du parlement, M. Borut PAHOR, des représentants des groupes parlementaires de l'Assemblée nationale ainsi que le ministre des affaires européennes, M. Janez POTOČNIK. Le Médiateur rencontre également M. Alojz PETERLE, ancien membre du Præsidium de la Convention européenne et M. Mihael BREJC, son remplaçant au sein de la Convention. Parmi les autres réunions de haut niveau, citons celles avec la présidente de la Cour constitutionnelle, M<sup>me</sup> Dragica WEDAM LUKIČ, les juges M. Ciril RIBIČIČ, M<sup>me</sup> Marija KRISPER KRAMBERGER et M<sup>me</sup> Mirjam ŠKRK, ainsi qu'avec le Secrétaire général, M<sup>me</sup> Jandranka SOUDAT. M. DIAMANDOUROS rencontre également le maire de Ljubljana, M<sup>me</sup> Danica SIMŠIČ, durant de son séjour dans cette ville.



M. Diamandouros, M. Matjaž Hanžek, Médiateur des droits de l'homme slovène (deuxième en partant de la droite), et M. Janez Potočnik, ministre des affaires européennes slovène. Ljubljana, Slovénie, 26 janvier 2004.

Afin de se faire connaître des citoyens et de les informer sur son travail, le Médiateur prononce un discours intitulé «L'Union européenne: les droits, les recours et le Médiateur européen» au Centre Europa, siège de la délégation de la Commission européenne à Ljubljana. Des organisations non gouvernementales, des associations intéressées aux affaires européennes et la presse sont invitées à cette réunion. M. DIAMANDOUROS donne également une conférence intitulée «Le rôle du Médiateur dans l'amélioration de la qualité de la démocratie» devant près de 200 étudiants de la faculté de science politique de l'Université de Ljubljana, où il est accueilli par la doyenne, M<sup>me</sup> Anuška FERLIGOJ, et M. Drago ZAJC. Le chef du bureau d'information du Parlement européen à Ljubljana, M. Paolo RIZZO, organise un dîner au cours de la visite du Médiateur, ce qui lui donne l'occasion de procéder à un échange de vues avec le Médiateur slovène, M. HANŽEK, ses adjoints, MM. BUTALA et ROVŠEK, le ministre des affaires européennes, M. POTOČNIK, un juge à la Cour constitutionnelle, M<sup>me</sup> Mirjam ŠKRK et M. KAUFMANN, de la délégation de la Commission européenne.

## SLOVAQUIE

Les 18 et 19 février, le Médiateur a une série de réunions, d'exposés et d'événements médiatiques en Slovaquie. Durant sa visite à Bratislava, le Médiateur s'entretient avec M. Pavol HRUŠOVSKÝ, président du Conseil national slovaque, avec des membres du centre national pour les droits de l'homme, les nationalités et le statut des femmes, ainsi qu'avec M. Ján FIGEEL, président de la commission des affaires étrangères du Conseil national slovaque. Le Médiateur rencontre également

M. Dobroslav TRNKA, le procureur général slovaque et son adjoint, M. Martin LAUKO, ainsi que M. Milan KARABIN, président de la Cour suprême, et M. Marián VRABKO, doyen de la faculté de droit de l'Université Comenius.

À Bratislava, M. DIAMANDOUROS donne une conférence intitulée «Démocratie, État de droit et le Médiateur» à la faculté de droit de l'Université Comenius. Il s'entretient également avec M. Azelio FULMINI, chef du bureau du Parlement européen en Slovaquie et, en raison de la présidence irlandaise de l'UE, avec l'ambassadeur Thomas LYONS, chef de la mission irlandaise en Slovaquie. Le Médiateur prononce également une allocution lors d'une réunion des ambassadeurs de l'UE dans les locaux de la chancellerie du Conseil national slovaque.



M. Diamandouros et M Pavel Kandráč, défenseur public des droits slovaque.  
Bratislava, Slovaquie, 18 février 2004.

## CHYPRE

Du 29 février au 3 mars, le Médiateur a une série de réunions, d'exposés et d'événements médiatiques à Chypre.

Le temps que M. DIAMANDOUROS passe à Nicosie lui permet de s'entretenir avec M. Tassos PAPADOPOULOS, le président chypriote, le ministre des affaires intérieures, M. Andreas CHRISTOU, le procureur général, M. Solon NIKITAS, et l'ancien ambassadeur chypriote auprès de l'Union européenne ainsi qu'avec le représentant du gouvernement chypriote à la Convention européenne, M. Mihalis ATTALIDIS. Le Médiateur rencontre également M. Dimitris CHRISTOFIAS, président de la chambre des représentants et chef du Parti progressiste des travailleurs (AKEL), M. Nicos ANASTASIADES, chef du Parti du rassemblement démocratique (DISY), M. Glafcos CLERIDES, ancien président chypriote et ancien chef du Parti rassemblement démocratique (DISY). Le deuxième jour de sa visite, M. DIAMANDOUROS rencontre M. Yiannakis OMIROU, chef du Mouvement social-démocrate (KISOS-EDEK), M. George VASSILIOU, ancien président chypriote, le chef du Parti des démocrates unis (EDI), M. Nicos CLEANTHOUS, et le vice-président du Parti démocrate (DIKO). M. DIAMANDOUROS profite également de sa visite à Nicosie pour rencontrer M. Adriaan VAN DER MEER, chef de la délégation de la Commission européenne à Chypre et M. Anthony COMFORT, chef du bureau du Parlement européen à Chypre.

Durant sa visite, M. DIAMANDOUROS prononce une allocution dans la salle de conférences de la banque centrale de Chypre lors de la conférence intitulée «La responsabilité de l'administration publique comme facteur de renforcement de la démocratie - le rôle du Médiateur européen». Cet événement est organisé par le Forum pour la modernisation de la société (OPEK) et la municipalité de Strovolos. Prennent la parole lors de cet événement M<sup>me</sup> Eliana NICOLAOU, commissaire de l'administration de Chypre, M. Andreas CHRISTOU, ministre des affaires intérieures, M. Savvas ILIOFOTOU, maire de Strovolos et M. Larkos LARKOU, président de l'OPEK. Le débat animé avec le public qui suit ces interventions est organisé par le journaliste M. Pavlos PAVLOU. À Nicosie, le Médiateur participe également à la conférence publique annuelle de la faculté des sciences économiques et de gestion de l'Université de Chypre. Cette conférence est intitulée «État de droit, démocratie et l'institution de Médiateur en Europe centrale, orientale et du Sud-Est».



M<sup>me</sup> Eliana Nicolaou, commissaire de l'administration de Chypre, M. Diamandouros et M. Andreas Christou, ministre chypriote des affaires intérieures. Nicosie, Chypre, 2 mars 2004.

Enfin, M. DIAMANDOUROS fait une allocution sur le rôle du Médiateur européen durant une réunion avec des Chypriotes grecs et turcs, co-organisée par le Forum pour la modernisation de la société (OPEK) et la plate-forme chypriote turque d'ONG «Ce pays est le nôtre». L'allocution se déroule au quartier général des Nations unies à Chypre au palais Ledra, dans la zone neutre de Nicosie.

## RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Du 21 au 24 mars, le Médiateur se rend à Brno et Prague en République tchèque.

Le 22 mars, après une réunion avec le Médiateur tchèque, M. Otakar MOTEJL, à Brno, M. DIAMANDOUROS déjeune avec des membres de la Cour constitutionnelle et de la Cour administrative suprême. Dans l'après-midi, M. DIAMANDOUROS se rend à la faculté de droit de l'Université Masaryk à Brno, où il donne une conférence sur le rôle du Médiateur européen. Quelque 140 étudiants assistent à cette conférence.

Le 23 mars, le Médiateur est reçu par M<sup>me</sup> Zuzka RUJBROVÁ, présidente de la commission des pétitions de la chambre des députés de la République tchèque, son adjoint ainsi que le chef de l'administration de la commission. Dans l'après-midi, M. DIAMANDOUROS est reçu par M. Jan RUMIL, vice-président du sénat du parlement tchèque, M<sup>me</sup> Jaroslava MOSEROVÁ (membre émérite du sénat) et des sénateurs, M<sup>me</sup> Helena RÖGNEROVÁ et M. Josef JĀRAB. En début de soirée, M. DIAMANDOUROS donne une conférence publique sur son rôle et son travail devant quelque

40 citoyens du centre d'information de l'Union européenne à Prague. Le Médiateur est ensuite invité à dîner par le vice-ministre tchèque de la justice.

Dans la matinée du 24 mars, le Médiateur est reçu par M. Lubomír ZAORÁLEK, le président de la chambre des députés du parlement tchèque. Plus tard dans la matinée, M. DIAMANDOUROS est accueilli par M. Pavel VOŠALÍK, vice-ministre tchèque des affaires étrangères.



M. Diamandouros donnant une conférence devant des étudiants de la faculté de droit de l'université Masaryk à Brno, République tchèque, 22 mars 2004.



M. Otakar Motejl, Médiateur tchèque, M. Diamandouros et M. Pavel Vošalík, vice-ministre tchèque des affaires étrangères. Prague, République tchèque, 24 mars 2004.

## LETONIE

Le Médiateur se rend à Riga du 14 au 17 avril.

M. DIAMANDOUROS rencontre son homologue national, M. Olafs BRŪVERS, directeur du bureau letton des droits de l'homme, qui a apporté son aide pour l'organisation de la visite de M. DIAMANDOUROS en Lettonie et l'accompagne lors de plusieurs réunions avec des hauts fonctionnaires lettons. Parmi ceux-ci, M. Nils MUIŽNIEKS, ministre letton de l'intégration sociale,

M<sup>me</sup> Ina DRUVIETE, présidente de la commission des droits de l'homme et des affaires publiques du parlement letton ainsi que d'autres membres de la commission, M. Rihards PĪKS, ministre letton des affaires étrangères et M. Aivars ENDZIŅŠ, président de la Cour constitutionnelle de Lettonie. M. DIAMANDOUROS rencontre également M. Andrew RASBASH, chef de la délégation de la Commission européenne en Lettonie durant son séjour à Riga.



M. Diamandouros, M. Olafs Brūvers, directeur du bureau letton des droits de l'homme, et M. Aivars Endziņš, président de la Cour constitutionnelle de Lettonie. Riga, Lettonie, 16 avril 2004.

Afin de faire connaître le travail du Médiateur aux citoyens lettons, M. DIAMANDOUROS donne une conférence publique sur le thème «Droits des citoyens, voies de recours et le Médiateur européen» à l'Institut d'études juridiques de Riga, à laquelle assistent les étudiants de l'institut et des représentants de la société civile lettone.

## LITUANIE

À la suite de sa visite en Lettonie, le Médiateur poursuit sa tournée par Vilnius, où son séjour dure du 17 au 21 avril.

M. DIAMANDOUROS entame sa visite par une réunion avec son collègue national de l'Office des Médiateurs du *Seimas* - le chef de l'Office des Médiateurs, M. Romas VALENTUKEVIČIUS ainsi que les autres Médiateurs, M<sup>mes</sup> Elvyra BALTUTYTĖ, Rimantė ŠALAŠEVIČIŪTĖ, M. Kęstutis VIRBICKAS et M<sup>me</sup> Zita ZAMŽICKIENĖ. Il rencontre ensuite une série de hauts fonctionnaires, dont M. Česlovas JURŠĖNAS, président par intérim du *Seimas*, M. Petras AUŠTREVĪČIUS, ministre adjoint des affaires européennes du gouvernement, M. Gediminas DALINKEVIČIUS, président de la commission des droits de l'homme du *Seimas*, M. Vytenis ANDRIUKAITIS, vice-président du *Seimas* et président de la commission des affaires européennes, ainsi que M. Gintaras STEPONAVIČIUS, membre de la commission des affaires européennes. Le Médiateur a également l'occasion de discuter avec M<sup>me</sup> Gražina IMBRASIENĖ, Médiateur pour la protection des droits des enfants et un représentant de M<sup>me</sup> Aušrinė BURNEIKIENĖ, le Médiateur lituanien de l'égalité des chances. Il a ensuite une réunion avec M. Zenonas NAMAVIČIUS et M. Vytautas SINKEVIČIUS, juges à la Cour constitutionnelle de Lituanie.

Durant sa visite, M. DIAMANDOUROS donne une conférence publique à la bibliothèque nationale Martynas Mažvydas de Lituanie, intitulée «Construire une Europe centrée sur le citoyen - le rôle du Médiateur européen». Plus de 50 citoyens et représentants de la société civile lituanienne assistent à cette conférence. M. DIAMANDOUROS donne également une conférence à la faculté de droit de l'Université

de Lituanie, intitulée «*Démocratie, responsabilité et l'institution du Médiateur*», à laquelle assistent près de 200 étudiants et chercheurs. Cet événement donne au Médiateur l'occasion de rencontrer M. Alvydas PUMPUTIS, doyen de la faculté de droit de l'Université de Lituanie ainsi que d'autres représentants de l'Université. Durant son séjour à Vilnius, M. DIAMANDOUROS rencontre également M. Michael GRAHAM, chef de la représentation de la Commission européenne en Lituanie.



M. Česlovas Juršėnas, président par intérim du Seimas (Parlement) lituanien, M. Romas Valentukevičius, chef de l'Office des Médiateurs du Seimas lituanien, et M. Diamandouros. Vilnius, Lituanie, 19 avril 2004.

## POLOGNE

Du 28 avril au 2 mai, le Médiateur tient une série de réunions, d'exposés et d'événements médiatiques en Pologne. La visite commence par un dîner à Cracovie offert par le commissaire polonais pour la protection des droits civils, M. Andrzej ZOLL. Assistent à ce dîner M<sup>me</sup> Maria NOWAKOWSKA, directrice adjointe du département recherche et relations internationales de l'Université Jagiellonian, ainsi que M. Fryderyk ZOLL, assistant universitaire de la faculté de droit de l'Université Jagiellonian.

Le 29 avril, M. DIAMANDOUROS se réunit avec M. Jacek MAJCHROWSKI, maire de Cracovie. Il se rend ensuite au département recherche et relations internationales de l'Université Jagiellonian, où il est accueilli par la directrice adjointe, M<sup>me</sup> Maria NOWAKOWSKA. La conférence publique donnée par M. DIAMANDOUROS à l'Université, intitulée «*État de droit, démocratie et l'institution de Médiateur - une perspective européenne*», se déroule à la faculté de droit et est organisée par M. Fryderyk ZOLL, assistant universitaire de la faculté. Plus de 60 étudiants assistent à la conférence.

Le 30 avril à Varsovie, la première réunion de la journée de M. DIAMANDOUROS est avec l'ambassadeur Bruno DETHOMAS, chef de la délégation de la Commission européenne en Pologne et M. Toon STREPPPEL, chef du bureau d'information du Parlement européen. M. DIAMANDOUROS a ensuite une réunion avec le commissaire pour la protection des droits civils ainsi qu'avec les directeurs d'unité et les chefs de département du bureau du commissaire. Après le déjeuner, M. ZOLL préside une réunion avec des représentants d'un large éventail d'ONG. M. DIAMANDOUROS, accompagné du commissaire adjoint pour la protection des droits civils, M. Jerzy ŚWIĄTKIEWICZ, rencontre ensuite M. Marek SAFJAN, président du Tribunal constitutionnel, M. Roman HAUSER, président de la Cour administrative suprême ainsi que M. Longin PASTUSIAK, président du sénat.



M. Diamandouros et M. Andrzej Zoll, Médiateur polonais. Varsovie, Pologne, 30 avril 2004.

Plus tard dans la soirée, M. DIAMANDOUROS donne un exposé public intitulé «Droits des citoyens, voies de recours et le Médiateur européen» au Forum européen du campus de Natolin du Collège de l'Europe. Plus de 60 étudiants, anciens et nouveaux, assistent à cet exposé, introduit par M. Piotr NOWINA-KONOPKA, vice-recteur du Collège de l'Europe. Le Médiateur accompagne ensuite M. Andrzej ZOLL aux festivités organisées sur la place Pilsudski, où ils rencontrent le président polonais, M. Aleksander KWASNIEWSKI et les présidents des deux chambres du Parlement.

Le 1<sup>er</sup> mai, la journée commence par une réunion avec le président polonais, M. Aleksander KWASNIEWSKI, suivi d'un brunch en l'honneur de l'élargissement, offert par le président et le ministre de la culture au château royal de Varsovie.



M. Diamandouros donnant un exposé devant des étudiants au Forum européen du campus de Natolin du Collège de l'Europe. Natolin, Pologne, 30 avril 2004.

## AUTRICHE

Les 24 et 25 mai, le Médiateur se rend en Autriche.

Le 24 mai, M. DIAMANDOUROS a une série de réunions à Vienne avec M. Heinz FISCHER, le président autrichien nouvellement élu, M. Andreas KHOL, président de la chambre basse du parlement et M. Franz FIEDLER, président de la Cour des comptes; M. Dieter BÖHMDORFER, ministre de la justice, offre un déjeuner en l'honneur de M. DIAMANDOUROS.



M. Peter Kostelka, président du collège des Médiateurs autrichiens, M. Diamandouros et M. Heinz Fischer, président autrichien nouvellement élu. Vienne, Autriche, 24 mai 2004.

Le lendemain, le Médiateur assiste à des réunions avec M<sup>me</sup> Beate WINKLER, directrice de l'Observatoire européen des phénomènes racistes et xénophobes et avec M. Michael REINPRECHT, chef du bureau d'information du Parlement européen en Autriche. La visite de M. DIAMANDOUROS se termine par une allocution publique intitulée «État de droit, démocratie et le Médiateur» à l'Académie diplomatique de Vienne, co-organisée par l'Académie et la représentation de la Commission européenne en Autriche.

## ROUMANIE

Du 26 au 28 mai, le Médiateur se rend en Roumanie.

M. DIAMANDOUROS est accueilli par l'avocat du peuple roumain, M. Ioan MURARU, son adjoint, M. Gheorghe IANCU, le Secrétaire général de l'institution, M. Nicolae LAPA et M<sup>me</sup> Andrea ABRUDAN, spécialistes des relations étrangères. Plus tard dans l'après-midi, M. DIAMANDOUROS rend visite à la délégation de la Commission européenne à Bucarest, où il rencontre M<sup>me</sup> Anne de LIGNE, chef de la section PHARE, M<sup>me</sup> Raluca PRUNĂ et M<sup>me</sup> Camelia SUICĂ, respectivement gestionnaire et chef d'équipe responsables pour la justice et les affaires intérieures.

Le 27 mai, M. DIAMANDOUROS visite le bureau de l'avocat du peuple, où il a une réunion avec le Médiateur et des membres de premier plan de son équipe. Dans l'après-midi a lieu une visite au ministère roumain de la justice. M. DIAMANDOUROS y rencontre M<sup>me</sup> Simona-Maya TEODOROIU, secrétaire d'État à la justice. Le 28 mai, M. DIAMANDOUROS visite la Cour constitutionnelle roumaine, où il est accueilli par la Secrétaire générale de l'institution, M<sup>me</sup> Ruxandra SABĂREĂNU. La visite se termine par une réunion avec le président de la Cour constitutionnelle, M. Nicolae POPA.



M. Ioan Muraru, avocat du peuple roumain, M. Diamandouros et M. Nicolae Popa, président de la Cour constitutionnelle de Roumanie. Bucarest, Roumanie, 28 mai 2004.

## GRÈCE

Du 30 juin au 2 juillet, M. DIAMANDOUROS a une série de réunions, d'exposés et d'événements médiatiques en Grèce. Le Médiateur grec, M. Yorgos KAMINIS, l'accompagne lors de tous ces événements.



M. Yorgos Kaminis, Médiateur grec, M. Kostas Karamanlis, Premier ministre grec, et M. Diamandouros. Athènes, Grèce, 2 juillet 2004.

Dans la matinée du 30 juin, M. DIAMANDOUROS rencontre M. Prokopis PAVLOPOULOS, ministre de l'intérieur, de l'administration publique et de la décentralisation. Il se réunit ensuite avec M. Costas SIMITIS, ancien Premier ministre et avec M. Nicos CONSTANTOPOULOS,

chef du Parti Synaspismos. Dans l'après-midi, M. DIAMANDOUROS est reçu par M<sup>me</sup> Anna BENAKI-PSAROUDA, présidente du parlement grec et ensuite par M<sup>me</sup> Aleka PAPARIGHA, Secrétaire générale du Parti communiste grec, et par M. George KARATZAFERIS, chef du Parti du rassemblement orthodoxe populaire (LAOS).

Dans la soirée, M. DIAMANDOUROS prononce une allocution publique à la Fondation nationale de la recherche. L'allocution, à l'invitation des organisations non gouvernementales «OPEK», «Paremvassi» et «Mouvement des citoyens», s'intitule «Le Médiateur européen en tant que mécanisme de défense des droits fondamentaux des citoyens européens». Le lendemain, M. DIAMANDOUROS fait un exposé public à l'*Esperia Palace Hotel*. L'exposé, à l'invitation de l'ELIAMEP (Fondation grecque de politique européenne et étrangère), est intitulé «Médiateur européen, administration publique européenne et citoyens européens: une relation en gestation».

Plus tard dans la journée, M. DIAMANDOUROS rencontre M. George PAPANDREOU, chef du Mouvement socialiste panhélienique (PASOK). Dans la soirée, il a une réunion avec M. Kostis STEFANOPOULOS, le président grec, au palais présidentiel.

Le 2 juillet, M. DIAMANDOUROS rencontre M. Kostas KARAMANLIS, Premier ministre grec. Le même jour, il a également une réunion avec le président du Conseil d'État, M. Christos GERARIS et avec les chefs de la représentation du Parlement européen et de la représentation de la Commission européenne à Athènes, respectivement M. George KASIMATIS et M. George MARKOPOULIOTIS.

## PAYS-BAS

M. DIAMANDOUROS visite les Pays-Bas (Rotterdam, La Haye, Leiden et Nimègue) du 15 au 19 septembre.



M. Diamandouros et M. Roel Fernhout, Médiateur néerlandais.  
La Haye, Pays-Bas, 17 septembre 2004.

À La Haye, M. DIAMANDOUROS rencontre son homologue national, M. Roel FERNHOUT, Médiateur néerlandais, qui l'accompagne à ses réunions avec M. Atzo NICOLAÏ, ministre néerlandais des affaires européennes et M. Pieter VAN DIJK, membre du Conseil d'État et ancien juge à la Cour européenne des droits de l'homme. Profitant de son passage à La Haye, M. DIAMANDOUROS

rencontre également M. Lambert VAN NISTELROOIJ, député européen, M. Hans Blokland, député européen, M<sup>me</sup> Corien WORTMANN-KOOL, députée européenne, ainsi que M. Nico WEGTER, directeur de la représentation de la Commission européenne aux Pays-Bas, M. Sjerp VAN DER VAART, directeur du bureau d'information du Parlement européen et M<sup>me</sup> Marion VAN EMDEN, directrice du Mouvement européen aux Pays-Bas.

Durant son séjour à Rotterdam, le Médiateur fait deux exposés publics: l'un sur «Le double rôle du Médiateur» lors de la troisième conférence sur la qualité des administrations publiques dans l'UE et l'autre sur «Le Médiateur européen: le gardien de la bonne administration» à la faculté de droit de l'Université Erasmus. Il prend également la parole à la faculté de droit de l'Université de Leiden lors d'une allocution intitulée «La Constitution de l'Union européenne et le rôle du Médiateur européen». À Rotterdam, M. DIAMANDOUROS a une réunion avec le Médiateur municipal, M. Migiel VAN KINDEREN.

Le dimanche 19 septembre à Nimègue, M. DIAMANDOUROS et M. FERNHOUT participent à la commémoration du soixantième anniversaire de l'opération «Market Garden». La commémoration prévoit l'accueil à la mairie par le maire de Nimègue, un défilé des vétérans des forces alliées ainsi que le dépôt de gerbes près du monument aux morts, cérémonie au cours de laquelle M. DIAMANDOUROS ainsi que M. FERNHOUT déposent des gerbes au nom de leurs institutions respectives.

## PORTUGAL

Du 21 au 22 octobre 2004, le Médiateur visite le Portugal.



© le Médiateur portugais

M. Diamandouros, M. Henrique Nascimento Rodrigues, Médiateur portugais (deuxième en partant de la gauche), et des membres de leurs personnels. Lisbonne, Portugal, 21 octobre 2004.

Durant son séjour de deux jours à Lisbonne, le Médiateur a l'occasion de rencontrer le Premier ministre, M. Pedro SANTANA LOPES, le ministre des affaires étrangères, M. António MONTEIRO et le ministre de la justice, M. José AGUIAR BRANCO. Il est également accueilli par le président de l'assemblée, M. João MOTA AMARAL, qui offre un déjeuner auquel assistent des députés de premier plan de pratiquement tous les partis politiques. Le Médiateur a un échange de vues à titre officieux avec le commissaire européen pour la justice et les affaires intérieures, M. António VITORINO et se rend à un dîner offert par le Médiateur portugais, en présence du président de la Cour administrative suprême, M. Manuel Fernando DOS SANTOS SERRA, du président par



intérim de la Cour constitutionnelle, M. MOURA RAMOS et de l'ancien Premier ministre et actuel député, M. Jaime GAMA, ainsi que de M. Jorge MIRANDA de l'Université de Lisbonne. Durant le séjour du Médiateur, le chef du bureau du Parlement européen, M. Paulo SANDE, offre également un déjeuner avec des députés portugais du Parlement européen, dont M<sup>me</sup> Assunção ESTEVES, du groupe du PPE, M. Luís Manuel CAPOULAS SANTOS, M. Fausto CORREIA, M. António COSTA, M<sup>me</sup> Edite ESTRELA, M. Emanuel JARDIM FERNANDES, M<sup>me</sup> Elisa FERREIRA, M<sup>me</sup> Ana Maria GOMES, M<sup>me</sup> Jamila MADEIRA, du groupe PSE, et M<sup>me</sup> Ilda FIGUEIREDO et M. Sérgio RIBEIRO, du groupe UEN.

Afin de faire connaître son travail aux citoyens, le Médiateur prend la parole lors d'un événement organisé par le chef de la représentation de la Commission européenne au Portugal, M<sup>me</sup> Margarida MARQUES. Le discours du Médiateur est intitulé «Construire une Europe centrée sur le citoyen: le Médiateur européen et la Constitution européenne». Plus de 30 personnes assistent à la réunion et participent à une séance de questions-réponses animée couvrant des questions telles que l'immigration, la discrimination, l'accès aux services de santé et la bonne administration. La réunion est suivie d'une réception au cours de laquelle le Médiateur parle de son travail avec des personnes du public. Le second jour de sa visite, le Médiateur prend la parole à la faculté de droit de l'Université de Lisbonne sur le thème «Les droits fondamentaux dans l'Union européenne et le Médiateur européen». M. Jorge MIRANDA présente le Médiateur à un public composé d'environ 50 étudiants et membres de la faculté.

## FRANCE

Du 1<sup>er</sup> au 2 décembre 2004, le Médiateur se rend à Paris.

Après une brève réunion bilatérale avec le Médiateur français, M. Jean-Paul DELEVOYE, le Médiateur européen procède à un échange de vues avec les chefs des départements du bureau du Médiateur français, sous la direction de M. Bernard DREYFUS, directeur en chef. Il déjeune ensuite avec l'ancien Médiateur français, M. Bernard STASI. Les discussions portent sur le rôle actuel de M. STASI afin d'établir la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité en France. Le Médiateur rencontre ensuite le secrétaire d'État à la réforme de l'État, M. Eric WOERTH, suivi du conseiller du Premier ministre pour les affaires européennes, M<sup>me</sup> Pascale ANDREANI. Lors du second jour de sa visite, le Médiateur a des réunions avec M. Renaud DENOIX DE SAINT-MARC, vice-président du Conseil d'État, M. Jean-Claude COLLIARD, membre du Conseil constitutionnel, et M<sup>me</sup> Claudie HAIGNERE, ministre des affaires européennes.

Durant sa visite de deux jours à Paris, le Médiateur prend la parole devant un public composé de 35 étudiants à l'Institut d'études politiques sur le thème «Le Médiateur européen et la citoyenneté européenne». M. Renaud DEHOUSSE présente le Médiateur. Cet événement est présidé par M<sup>me</sup> Florence DELOCHE-GAUDEZ, Secrétaire générale du Forum européen de la faculté de science politique. Lors de son séjour, le Médiateur a aussi l'occasion de rencontrer M. Jean-Guy GIRAUD, chef du bureau d'information du Parlement européen à Paris et M. Yves GAZZO, chef de la représentation de la Commission européenne.

## 6.3 AUTRES CONFÉRENCES ET RÉUNIONS

Il est de plus en plus demandé au Médiateur de participer à des conférences et des séminaires partout en Europe. Les questions abordées varient des efforts de l'UE pour communiquer avec les citoyens à la Constitution européenne, et de la proposition d'une nouvelle agence des droits fondamentaux de l'Union européenne à la possibilité d'une législation sur la bonne administration au sein des institutions et organes communautaires. Le Médiateur s'efforce de participer activement à ces réunions, qui font connaître son travail aux décideurs clés. Lorsqu'il ne peut participer



personnellement, le Médiateur confie à un membre émérite de son équipe le soin de représenter l'institution du Médiateur.

Par ailleurs, le Médiateur informe les citoyens sur son travail et la gamme de questions qu'il est amené à traiter lors des réunions avec des représentants politiques, des organisations non gouvernementales, des groupes d'intérêt, des étudiants et des citoyens, pour n'en citer que quelques-uns. L'équipe du Médiateur est également active dans ce domaine. La section suivante fournit un compte rendu de l'ensemble de ces activités durant l'année 2004.

## IMPLIQUANT LE MÉDIATEUR

### Conférence ministérielle informelle sur le thème «Faire connaître l'Europe» - Wicklow, Irlande

Du 6 au 7 avril, le Médiateur assiste à la conférence ministérielle informelle organisée par le ministre d'État irlandais aux affaires européennes, M. Dick ROCHE, dans le comté de Wicklow, en Irlande. Assistent à cette conférence intitulée «Faire connaître l'Europe» des ministres et secrétaires d'État aux affaires européennes d'États membres, de pays en voie d'adhésion et des pays candidats, des délégations des Balkans occidentaux et des représentants des institutions européennes. M. DIAMANDOUROS prend la parole après le discours d'ouverture officiel prononcé par M. le ministre ROCHE et les discours de M. Pat COX, président du Parlement européen et de M. António VITORINO, commissaire européen. Il souligne le rôle important du Médiateur afin de permettre aux citoyens de s'assumer et de les informer de leurs droits. En ce sens, à ses yeux, le Médiateur peut apporter son aide en vue de relever le défi de «Faire connaître l'Europe» aux citoyens de l'Union élargie. M. DIAMANDOUROS a ensuite mis en avant la nécessité de fournir des résultats concrets aux citoyens et leur permettre de jouir pleinement des droits que leur confère l'UE.

### Conférence internationale sur «La position des Cours constitutionnelles après l'intégration à l'Union européenne» - Bled, Slovénie

Le Médiateur participe à une conférence intitulée «La position des Cours constitutionnelles après l'intégration à l'Union européenne» à Bled, en Slovénie, du 30 septembre au 2 octobre. La conférence est ouverte par la présidente de la Cour constitutionnelle slovène, M<sup>me</sup> Dragica WEDAM LUKIĆ. Les discours d'introduction sont prononcés par M. Erwan FOUÉRÉ, chef de la délégation de la Commission européenne en Slovénie, M. Christos ARTEMIDES, président de la conférence internationale des Cours constitutionnelles européennes, M. Didier MAUS, juge au Tribunal constitutionnel d'Andorre, M. Luzius WILDHABER, président de la Cour européenne des droits de l'homme, M. Vassilios SKOURIS, président de la Cour de justice des Communautés européennes et M. DIAMANDOUROS.

Il s'ensuit une présentation des expériences des cours constitutionnelles de certains États membres de l'UE concernant le système juridique européen. Des représentants des cours constitutionnelles d'Autriche, d'Allemagne et d'Italie apportent leur contribution.

Le 1<sup>er</sup> octobre, des représentants des cours constitutionnelles de Hongrie, de Lettonie, de Lituanie, de Pologne, de République tchèque et de Slovénie, ainsi que des cours suprêmes de Chypre et d'Estonie, présentent les amendements constitutionnels découlant de l'intégration à l'UE, le rôle des cours constitutionnelles après l'intégration dans l'UE, et l'évaluation de leur bonne volonté face aux nouveaux défis.

M<sup>me</sup> Dragica WEDAM LUKIĆ prononce le discours de clôture.



M. Diamandouros s'adressant à la conférence internationale sur «La position des Cours constitutionnelles après l'intégration à l'Union européenne». Bled, Slovénie, 30 septembre 2004.

### 34<sup>e</sup> colloque de l'Institut Asser sur le droit européen - La Haye, Pays-Bas

Le 15 octobre, M. DIAMANDOUROS assiste à la 34<sup>e</sup> session du colloque de l'Institut Asser sur le droit européen, intitulé «La Constitution européenne: la meilleure façon de d'aller de l'avant?». M. DIAMANDOUROS participe à la séance parallèle 3 A sur le thème de «La vie démocratique de l'Union européenne» par un exposé sur «Le Médiateur européen et la Constitution européenne», sous la présidence de M<sup>me</sup> Deirdre CURTIN, professeur à la *School of Governance* d'Utrecht.

### Conférence à l'Université d'Athènes - Grèce

Le 22 décembre, le Médiateur fait un exposé à la faculté de science politique et d'administration publique de l'Université d'Athènes. L'exposé fait partie d'un programme d'études européennes et internationales de troisième cycle de la faculté. L'exposé du Médiateur s'intitule «État de droit, démocratie, responsabilité et l'institution du Médiateur».

### Autres

Le 19 janvier, M. DIAMANDOUROS rencontre à Paris M<sup>me</sup> Noëlle LENOIR, ministre française des affaires européennes, afin de discuter d'une série de questions administratives concernant la fonction de Médiateur européen.

Le 28 janvier, le Médiateur présente un exposé public à la faculté de droit de l'Université d'Udine, en Italie. M. DIAMANDOUROS est accueilli par le recteur de l'Université, M. Furio HONSELL. Près de 100 personnes assistent à cet exposé, dont M. Maurizio MARESCA, professeur de droit international, ainsi que le Médiateur régional de la région de Frioul-Vénétie Julienne, M<sup>me</sup> Caterina DOLCHER.

Le même jour, le Médiateur rencontre le président de la région de Frioul-Vénétie Julienne, M. Riccardo ILLY. Durant cette réunion, le Médiateur présente le code européen de bonne conduite administrative, qui intéresse considérablement le président. Par la suite, le président propose qu'il soit adopté par l'administration de Frioul-Vénétie Julienne.



M. Diamandouros et des étudiants de la faculté de droit de l'université d'Udine, Italie, 28 janvier 2004.

Plus tard dans la journée, le Médiateur présente son travail aux membres de la chambre de commerce de Trieste. Le Médiateur de Trieste, M. Alessandro ZANMARCHI, participe également à cette réunion.

Le 29 janvier, M. DIAMANDOUROS prononce un discours devant les étudiants de la faculté de droit de l'Université de Trieste, en Italie. Il est présenté par M. Sergio BARTOLE, directeur du département des sciences juridiques.

Le 11 février, M. García VALLEDOR, ministre des relations extérieures du gouvernement régional des Asturies (Espagne), rend visite au Médiateur européen à Strasbourg. Il est accompagné de son chef de cabinet, M. Jorge PRADO, de M<sup>me</sup> Maria Luisa BERGAZ, députée européenne, et de M. Dionisio FERNÁNDEZ, conseiller politique du groupe de la gauche unie au Parlement européen. M. García VALLEDOR exprime la volonté du gouvernement des Asturies de soumettre une proposition législative au parlement régional en vue de la création d'une institution de Médiateur. M. DIAMANDOUROS se félicite de cette initiative et propose son aide ainsi que celle de son équipe.

Le 9 mars, M. DIAMANDOUROS rencontre plusieurs représentants du groupe «Soutien au handicap du Parlement européen», dont M<sup>me</sup> Marie LUIJTEN, M<sup>me</sup> Saija JARVENTAUSTA, M. Helge POULSEN et M. Philip SCOTT. Le groupe «Soutien au handicap», composé d'une série de fonctionnaires du Parlement concernés par les questions liées au handicap, exprime son soutien au travail du Médiateur concernant l'intégration des personnes handicapées. Les représentants du groupe se félicitent de l'enquête d'initiative du Médiateur relative à l'intégration des personnes souffrant de handicaps ainsi que sa position concernant différentes plaintes portant sur l'intégration des enfants handicapés dans les Écoles européennes. M. DIAMANDOUROS donne un aperçu de ses actions en la matière et encourage le groupe «Soutien au handicap» à fournir des informations supplémentaires pouvant aider le Médiateur dans son enquête.

Le 12 mars, M. Péter BÁRÁNDY, le ministre hongrois de la justice, accompagné par M<sup>me</sup> Judit DEMETER, M. Lipót HOLZTZ et M. István SOMOGYVÁRI, ainsi que par M. Zoltán TAUBNER,



l'ambassadeur hongrois au Conseil de l'Europe, rend visite à M. DIAMANDOUROS à Strasbourg. Une série de questions sont abordées, notamment la coopération entre les commissaires parlementaires hongrois et le Médiateur européen en vue de l'adhésion de la Hongrie à l'UE.

Le 25 mars, le Médiateur européen fait un exposé public à la faculté de science politique de l'Université de Gêne, en Italie. M. DIAMANDOUROS est présenté par M. Adriano GIOVANNELLI, doyen de la faculté. Environ 70 personnes assistent à cet exposé.

Le même jour, M. DIAMANDOUROS prononce le discours-programme de la conférence organisée par la *Società di letture e conversazioni scientifiche* à Gêne. Il est accueilli, au nom de la société, par son président, M. Umberto COSTA, et par M. Gianpaolo GANDOLFO. L'allocution de M. DIAMANDOUROS s'intitule «État de droit, démocratie et l'institution du Médiateur: une perspective européenne».

Le 26 mars, M. DIAMANDOUROS rencontre à Gêne le président du Conseil de Ligurie, M. Francesco BUZZONE, et discute du rôle du Médiateur européen.

Le 27 mars, M. DIAMANDOUROS rencontre le maire de la municipalité de Lerici, M. Emanuele FRESCO, à Lerici, en Italie afin de célébrer l'inauguration du bureau chargé des relations avec le public.

Le 14 septembre, M. DIAMANDOUROS rencontre à Strasbourg M. Taro NAKAYAMA, M. Yoshito SENGOKU, M. Yukio EDANO, M. Okiharu YASUOKA et M. Motohiko KONDO, députés japonais. Les parlementaires, membres de la commission de recherche sur la Constitution du Japon, sont accompagnés de M. Ryuichi SHOJI, consul général du Japon à Strasbourg. Sont abordées les questions concernant le cadre constitutionnel de l'Union européenne ainsi que le rôle et le travail du Médiateur européen.

Le 16 novembre, M. DIAMANDOUROS prend la parole devant 100 étudiants italiens, présents à Strasbourg dans le cadre d'un voyage de deux jours au Parlement européen. Les étudiants ont remporté un concours organisé par le Parlement visant à renforcer la connaissance de l'UE. Le Médiateur explique son rôle aux étudiants et répond à une série de questions sur travail.

Le 10 décembre, à l'occasion de sa participation à une conférence à Istanbul, en Turquie, M. DIAMANDOUROS rend visite à Sa Sainteté BARTHOLOMÉE, archevêque de Constantinople, de Nouvelle Rome et patriarche œcuménique de l'Église chrétienne orthodoxe.

## IMPLIQUANT LE PERSONNEL DU MÉDIATEUR

### Événements et réunions

Le 24 février, M. Olivier VERHEECKE, conseiller juridique principal, rencontre M. Anar CAHANGIRLI et M. Anar KARIMOV, de la mission de l'Azerbaïdjan auprès de l'UE, afin de discuter d'une éventuelle collaboration entre le Médiateur azerbaïdjanais récemment établi et le Médiateur européen.

Le 13 mai, M. Kostas KOURTIKAKIS, doctorant de l'Université de Pittsburgh, aux États-Unis, visite le bureau du Médiateur européen à Bruxelles afin d'interviewer le responsable des communications par Internet du Médiateur, M. Ben HAGARD, et son attachée de presse et communications, M<sup>me</sup> Rosita AGNEW, à propos du réseau européen des Médiateurs. M. KOURTIKAKIS se rend ensuite à Strasbourg, où il interroge le Médiateur, le chef du département juridique, M. Ian HARDEN, et un juriste, M. Peter BONNOR. Ces entretiens se centrent sur le rôle du réseau européen des Médiateurs afin d'aider à garantir une application correcte du droit communautaire au niveau des États membres.

Le 1<sup>er</sup> octobre, M. Olivier VERHEECKE répond à des questions sur le travail du Médiateur posées par M. Alexandros TSADIRAS, un ancien stagiaire du bureau du Médiateur et doctorant à



l'Université d'Oxford. Le 8 octobre, M. VERHEECKE rencontre M<sup>me</sup> Neeltje SMITSKAMP, étudiante à l'Université d'Amsterdam, pour un entretien similaire.

Le 5 octobre, M. Ian HARDEN et M<sup>me</sup> Rosita AGNEW se rendent à Amsterdam pour assister à la conférence ministérielle informelle intitulée «Faire connaître l'Europe». Cette réunion fait suite à la première réunion sur ce sujet qui s'est déroulée à Wicklow, en Irlande, en avril 2004. Il est convenu que le ministre néerlandais des affaires européennes, M. Atzo NICOLAÏ, aborde la question de l'implication des citoyens dans les affaires européennes, en particulier à la lumière du référendum à venir sur la Constitution européenne. Assistent à cette réunion des ministres et des fonctionnaires des 25 États membres et des pays candidats, de même que les commissaires António VITORINO et Margot WALLSTRÖM, et le président du Parlement européen, Josep BORRELL. L'ancien président du Parlement européen, M. Pat COX, préside la réunion. Bien que le Médiateur n'ait pu assister en personne à la réunion, son document intitulé «Faire connaître l'Europe - opportunités offertes par la Constitution» est distribué à tous les participants ainsi qu'à la presse. Cette réunion est ouverte au public.

Le 23 novembre, M. Olivier VERHEECKE reçoit dans les locaux de Bruxelles M. Sinisa RODIN, professeur de droit constitutionnel et européen de l'Université de Zagreb, en visite dans les institutions européennes dans le cadre du programme «visiteurs de l'Union européenne».

Les 6 et 7 décembre, l'agence suédoise pour la gestion publique organise une réunion informelle d'experts afin de discuter des perspectives d'une législation administrative pour l'UE et réfléchir à l'éventualité d'un futur espace administratif européen. Plus de 50 personnes assistent à cette réunion, et notamment des fonctionnaires et des chercheurs de toute l'Europe. M. Ian HARDEN et M<sup>me</sup> Rosita AGNEW représentent le Médiateur. Le premier jour, durant la séance intitulée «Réglementer la bonne administration dans les institutions de l'UE: l'expérience actuelle et les possibilités de l'article III-398», M. HARDEN parle du code européen de bonne conduite administrative. Le second jour les débats se centrent sur le thème «Intégration des administrations des États membres: une feuille de route est-elle possible pour l'espace administratif européen?»

Le 9 décembre, M. Olivier VERHEECKE reçoit à Bruxelles M. Lodewijk BOS, secrétaire au commerce de la représentation permanente des Pays-Bas auprès de l'UE. Il lui fournit des informations concernant la possibilité pour les entreprises d'introduire une plainte auprès du Médiateur.

Le 15 décembre, M. Olivier VERHEECKE participe à la table ronde d'experts sur «La proposition d'agence des droits de l'homme de l'UE, l'occasion d'une politique des droits de l'homme cohérente», organisée par la cellule de réflexion «Le Centre» de Bruxelles. Le débat est présidé par M. Walter VAN GERVEN, ancien avocat général à la Cour de justice européenne et professeur à l'Université catholique de Louvain. Les orateurs du panel sont M. Jonathan FAULL, directeur général de la DG Justice, liberté et sécurité de la Commission européenne, M. Jorg POLAKIEWICZ du Conseil de l'Europe et M<sup>me</sup> Alpha CONNELLY, directrice de la commission des droits de l'homme d'Irlande. Les différentes interventions sont suivies de débats animés.

## Exposés devant des groupes

En 2004, M. DIAMANDOUROS et les membres de son équipe ont expliqué le rôle et le travail du Médiateur à:

### Janvier

- un groupe d'étudiants de la *Hochschule Magdenburg-Stendal*, d'Allemagne;
- un groupe d'étudiants de l'*Institut des hautes études européennes* de l'Université Robert Schuman de Strasbourg, en France;



## Février

- 50 étudiants, accompagné de M. Willem BONEKAMP, de l'Université de Twente, aux Pays-Bas;
- 10 représentants d'organisations non gouvernementales de Lettonie;
- 40 étudiants, avec à leur tête M. Michael McKEEVER, de la *Trinity School* de Nottingham, au Royaume-Uni;
- des fonctionnaires de l'Académie fédérale d'administration publique d'Allemagne. Ce groupe est accompagné par l'organisatrice du séminaire, M<sup>me</sup> Christiane BÖDDING;

## Mars

- 10 hauts fonctionnaires prennent part à un séminaire organisé par l'*École nationale d'administration* (ENA), à Strasbourg, en France;
- 7 fonctionnaires du département des affaires européennes du parlement danois;
- 50 étudiants de l'Association européenne des étudiants en droit (ELSA), de Padoue, en Italie;
- des membres du *Club des Médiateurs du service public* à Paris. Cette réunion est organisée par le Médiateur de la RATP (l'autorité de la ville de Paris en matière de transports), M. Cyrille DE LA FAYE;
- un groupe d'étudiants de l'Université du Sud du Danemark, à Odense;
- 45 étudiants de la *Technische Universität Chemnitz*, en Allemagne, dans le cadre d'un voyage à Strasbourg organisé par le *Bildungswerk Sachsen der Deutschen Gesellschaft e.V.* Les participants sont accompagnés par M<sup>me</sup> Elke FEILER du *Bildungswerk*;

## Avril

- 45 étudiants, accompagnés de leur professeur, M. GRAF, de la *Staatliche Berufsschule Landsberg am Lech*, de Bavière, en Allemagne;
- 50 étudiants de l'*Europa-Institut* de l'Université de Saarbrücken, en Allemagne. Les étudiants sont accompagnés de M<sup>me</sup> HÖRRMANN et M<sup>me</sup> ELSNER de l'*Europa-Institut*;
- 17 élèves de la province d'Agrigente, en Italie. Le voyage des élèves à Strasbourg est offert aux vainqueurs d'un concours intitulé «L'identité européenne»;
- 27 stagiaires roumains assistent à un séminaire sur l'administration publique à l'*École nationale d'administration* (ENA), à Strasbourg en France;
- 50 participants à la conférence annuelle de l'Association européenne d'information, à Édimbourg en Écosse. La conférence est intitulée «Une Europe en mutation: défis et possibilités pour les professionnels de l'information»;
- 50 participants au séminaire européen de la société internationale *Kolping*. Ce séminaire est présidé par M. Anton SALESNY;

## Mai

- 20 étudiants de l'Université Eberhard Karls de Tübingen, en Allemagne. Cette visite est organisée par M. Rudolf HRBEK;
- un groupe de 16 fonctionnaires de différents pays d'Asie ayant participé à une formation organisée par le *Centre des études européennes de Strasbourg*. Ce groupe est accompagné par M. Felix MÜLLER;



- 35 étudiants d'Europe centrale et orientale, dans le cadre d'une visite organisée par M<sup>me</sup> Elke FEILER de la *Bildungswerk Sachsen der Deutschen Gesellschaft e.V.*; M<sup>me</sup> FEILER organise également une visite de 35 représentants d'associations commerciales et d'hommes d'affaires de Saxe afin d'en apprendre davantage sur le travail du Médiateur;
- 34 membres du Parti social-démocrate de Copenhague, au Danemark;
- 30 étudiants de l'Université Viadrina, de Frankfort sur l'Oder, en Allemagne;
- 30 élèves de l'école d'infirmier de Herne, en Allemagne, dans le cadre d'un séminaire organisé par le *Karl-Arnold-Stiftung* de Königswinter;
- des participants à un événement de deux jours intitulé «Séminaire sur les pétitions et les droits des citoyens européens», organisé par la DG Élargissement de la Commission européenne (TAIEX: Bureau d'assistance technique et d'échange d'informations) pour les députés européens des nouveaux États membres, ainsi que les députés roumains, bulgares et turques;
- 30 visiteurs de l'Agence de gestion des urgences suédoise, accompagné de M<sup>me</sup> Ing-Marie PERSSON, de l'agence;
- 30 fonctionnaires de la région d'Aragon, en Espagne, participant à un séminaire organisé par l'Institut européen d'administration publique (IEAP);

### Juin

- des participants à un séminaire de deux jours intitulé «Soutien à la compétitivité au moyen d'une administration publique de qualité», organisé par l'Institut européen d'administration publique (IEAP);
- 50 étudiants de l'Université de Potsdam, en Allemagne, accompagné par M. Eckart KLEIN;
- un groupe d'étudiants en science politique, accompagnés de l'assistante universitaire M<sup>me</sup> Francesca VASSALLO de l'Université du Maine du Sud, aux États-Unis;
- un groupe de 23 personnes dont des membres du conseil de surveillance de la *Volksbank Bühl*, en Allemagne. Le groupe est accompagné de M. Klaus GRAS;
- des participants au «Séminaire sur les pétitions et les droits des citoyens», organisé par la DG Élargissement de la Commission européenne (TAIEX) pour les députés du parlement bulgare ainsi que des experts bulgares de la Commission;
- des participants au séminaire «Droits de l'homme et Union européenne», organisé à Londres par *Justice* en collaboration avec les *Monckton Chambers* et les *Doughty Street Chambers*;
- 30 membres du *Kiwanis Club* d'Offenburg, en Allemagne;
- 50 élèves de Baden, en Autriche;

### Juillet

- 30 juristes français lors d'une journée d'études intitulée «Entretiens communautaires». Cet événement est organisé par la *Délégation des Barreaux de France* à Bruxelles;
- 35 représentants du ministère des écoles de la région de Mittelfranken, en Allemagne;

### Septembre

- 40 étudiants prenant part à un séminaire organisé par le *Karl-Arnold-Stiftung* de Königswinter, en Allemagne. Les étudiants sont accompagnés par M. Benjamin WITTEKIND;



- un groupe de visiteurs du bureau des lettres et des appels de la République populaire de Chine;
- 30 fonctionnaires de différents ministères allemands, dans le cadre d'une visite à Bruxelles organisée par la *Bundesakademie für Öffentliche Verwaltung*;
- 30 secrétaires travaillant dans des écoles du Land de Rhénanie du nord - Westphalie, dans le cadre d'un séminaire organisé par le *Karl-Arnold-Stiftung* de Königswinter;

#### Octobre

- des étudiants assistent à la 19<sup>e</sup> session de l'Institut européen d'affaires publiques et de lobbying (EIPAL) à Bruxelles;
- 30 participants à un séminaire organisé par le *Karl-Arnold-Stiftung* de Königswinter;
- 20 membres d'un groupe du *Bildungswerk für Demokratie, soziale Politik und Öffentlichkeit*, d'Allemagne;
- un groupe de visiteurs des Info-Points grecs;
- 25 personnes travaillant pour l'Union chrétienne-démocrate d'Allemagne, dans le cadre d'un séminaire organisé par le *Karl-Arnold-Stiftung* de Königswinter;

#### Novembre

- des participants à une conférence à Budapest intitulée «La liberté d'information d'aujourd'hui et de demain». Cette conférence est organisée par l'*Open Society Archive* et le commissaire hongrois pour la protection des données et la liberté de l'information, M. Attila PÉTERFALVI.
- 60 membres du *Club Europe*, avec à leur tête Pascal MANGIN, attaché aux affaires européennes et internationales auprès du maire de Strasbourg, en France;
- 120 participants à un séminaire du parti AKEL à Nicosie, à Chypre;
- 30 fonctionnaires et journalistes grecs, invité par M<sup>me</sup> Maria MATSOUKA, députée européenne, vice-présidente de la commission des pétitions;
- 25 employés de l'Union chrétienne-démocrate d'Allemagne, dans le cadre d'un séminaire organisé par le *Karl-Arnold-Stiftung* de Königswinter;
- un groupe de hauts fonctionnaires croates, dans le cadre d'un séminaire organisé par l'*École nationale d'administration* (ENA), à Strasbourg, en France;

#### Décembre

- des chercheurs spécialisés en droit administratif européen, à un séminaire organisé par M. Jacques ZILLER de la faculté de droit de l'Institut universitaire européen, à Florence, en Italie.

## 6.4 RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Les médias jouent un rôle vital dans le renforcement de l'impact du travail réactif et proactif du Médiateur. La couverture du traitement des plaintes et des activités de communication par la presse écrite, radiotélévisée et électronique contribue à informer les citoyens sur les services que fournit le Médiateur. Les médias attirent l'attention sur des affaires où un certain degré de pression



publique pourrait s'avérer nécessaire, ce qui s'avère tout aussi important. Il s'agit d'affaires pour lesquelles le Médiateur estime nécessaire de formuler un commentaire critique, de rédiger un projet de recommandation ou de soumettre un rapport spécial au Parlement. Les médias peuvent alors contribuer à mettre en avant l'importance de l'affaire, incitant par ce biais l'institution ou organe à trouver une solution pour le citoyen concerné. Enfin, il est de temps à autre demandé au Médiateur de faire un compte rendu aux médias sur ses priorités et ses vues, de même que sur les raisons qui les sous-tendent.

Les activités médiatiques du Médiateur vont d'interviews à des conférences de presse, en passant par des articles et des communiqués de presse. Ces initiatives peuvent être liées à un événement important, comme la présentation du Rapport annuel à la commission des pétitions du Parlement européen ou avoir un lien direct avec les enquêtes du Médiateur. Chaque prise de contact permet au Médiateur de répondre aux questions ayant trait à son rôle, d'expliquer ses vues sur des questions fondamentales, de mettre en exergue ses priorités et d'exposer ses ambitions.

Le Médiateur a publié trente-quatre communiqués de presse en 2004, ce qui représente un communiqué tous les 11 jours. Distribués aux journalistes et à toute personne intéressée partout en Europe, ces communiqués contribuent à faire connaître les affaires les plus marquantes de l'année écoulée. Parmi celles-ci, citons notamment des problèmes dans le traitement de matériaux radioactifs à l'Institut des éléments transuraniens de la Commission en Allemagne, l'intégration des personnes handicapées par la Commission européenne et d'éventuelles erreurs dans une enquête de l'OLAF sur des allégations de fraude.

En 2004, le Médiateur a donné plus de 40 interviews à des journalistes de la presse écrite, radiotélévisée et électronique à Strasbourg, Bruxelles et, durant ses visites d'information, ailleurs dans le monde. Il a également présenté son travail et a répondu aux questions qui lui ont été posées lors des conférences de presse, des briefings, des réunions et des déjeuners. Cette section dresse une liste des interviews accordées par le Médiateur et son équipe en 2004. Elle reprend aussi l'éventail d'événements médiatiques organisés durant l'année.

- Le 8 janvier, le Médiateur accorde une interview à M. Cai RIENÄCKER, un journaliste de la radio publique allemande, *ARD*. Les questions posées portent sur les priorités du Médiateur, les affaires réglées impliquant l'Allemagne et la coopération avec les Médiateurs nationaux et régionaux et organes similaires.
- Le 13 janvier, le Médiateur est interviewé par M<sup>me</sup> Lise LANCON du *Strasbourg Magazine*. La journaliste pose des questions générales sur le travail du Médiateur, telles que le nombre et le type de plaintes traitées ainsi que les efforts déployés afin de faire connaître l'institution de Médiateur.
- Le 14 janvier, un journaliste italien, M. Paolo MAGAGNOTTI, interviewe M. DIAMANDOUROS à propos d'un court documentaire sur le rôle du Médiateur européen diffusé en Italie et ailleurs.
- Le 15 janvier, le Médiateur accorde une interview téléphonique à M<sup>me</sup> Tina SPILIOTI de l'hebdomadaire chypriote, *Neos Typos*. M<sup>me</sup> SPILIOTI interroge le Médiateur sur son travail, particulièrement dans les pays en voie d'adhésion.
- Le 26 janvier, dans le cadre de sa visite d'information en Slovénie, le Médiateur est interviewé par la télévision publique slovène. M. DIAMANDOUROS répond aux questions sur le rôle du Médiateur européen et ses relations avec le Médiateur des droits de l'homme slovène, M. Matjaž HANŽEK.
- Le 27 janvier, le bureau du Médiateur slovène organise une conférence de presse afin de célébrer la fin de la visite du Médiateur européen. Environ 15 journalistes assistent à la conférence et posent des questions sur la qualité de l'administration européenne ainsi que sur les réponses de l'administration aux enquêtes du Médiateur. Ils insistent également pour avoir des exemples de plaintes traitées par le Médiateur européen.

- Plus tard dans la journée, le Médiateur est interviewé par M<sup>me</sup> Urška MLINARIČ du quotidien national slovène, *Večer*, par M<sup>me</sup> Barbara KUŽNIK de la radio nationale et par M<sup>me</sup> Tanja TAŠTANOSKA de l'hebdomadaire *Žurnal*.
- Le 29 janvier, le Médiateur européen et le Médiateur régional de Frioul-Vénétie Julienne, M<sup>me</sup> Caterina DOLCHER, participent à une conférence de presse organisée par le conseil régional de Trieste, en Italie. Durant cet événement, M. DIAMANDOUROS répond aux questions de M. Pietro COMELLI, *Il Piccolo*, M. Luciano SANTIN, *Messaggero Veneto*, M<sup>me</sup> Sonia SICCO, *ANSA*, M. Alvise SFORZA, *Antenna 3*, M. Duccio PUGLIESE, *LUXA TV*, et M. Pierpaolo DOBRILLA, *CENTRO TV Friuli Venezia-Giulia*.
- Le 11 février, M. Olivier VERHEECKE, conseiller juridique principal, accorde une interview en direct à M<sup>me</sup> SIMONOT de la radio bruxelloise *BFM* sur la décision du Médiateur à l'égard de la politique du Parlement européen sur le tabagisme dans ses locaux.
- Le 19 février, dans le cadre de sa visite d'information en Slovaquie, le Médiateur et M. Pavel KANDRÁČ, défenseur public des droits, participent à une conférence de presse dans les locaux de la chancellerie du Conseil national slovaque. Cette conférence est présidée par M. Azelio FULMINI, chef du bureau du Parlement européen en Slovaquie.
- Le 1<sup>er</sup> mars, M. DIAMANDOUROS donne une conférence de presse au bureau de la commissaire de l'administration de Chypre, M<sup>me</sup> Eliana NICOLAOU. Quelque 15 journalistes assistent à cet événement.



M Diamandouros et M<sup>me</sup> Eliana Nicolaou, commissaire de l'administration de Chypre, donnant une conférence de presse. Nicosie, Chypre, 1<sup>er</sup> mars 2004.

- Le même jour, M. DIAMANDOUROS accorde une interview de 35 minutes à un journaliste de la *Cyprus Broadcasting Corporation (CYBC)*, M. Kyriakos PIERIDES. *CYBC* couvre également l'exposé que M. DIAMANDOUROS prononce le 3 mars durant la réunion avec des Chypriotes grecs et turques, coorganisée par le Forum pour la modernisation de la société (OPEK) et la plate-forme chypriote turque d'ONG «Ce pays est le nôtre». Les deux événements sont diffusés lors d'une émission unique consacrée au rôle du Médiateur européen.
- Le 2 mars, M. DIAMANDOUROS accorde une interview à différentes télévisions et radios dans le bureau du ministre chypriote des affaires intérieures, M. Andreas CHRISTOU.
- Le 9 mars, M<sup>me</sup> Cristina CARPINELLI, journaliste italienne à *Radio 24*, interviewe M. DIAMANDOUROS pour une émission hebdomadaire sur les affaires européennes.



- Le 11 mars, M. Miguel ADROVER, producteur de l'émission *Europa 2004* pour la télévision publique espagnole *TVE*, interviewe le Médiateur. L'objectif de l'interview est de faire connaître le rôle du Médiateur aux citoyens espagnols.
- Le 11 mars, M<sup>me</sup> Rosita AGNEW, attachée de presse et communications, accorde une interview téléphonique à M. Christophe NONNENMACHER pour le *Strasbourg Magazine*. Le journaliste interroge le Médiateur sur ses activités en matière de communications.
- Le 24 mars, la visite du Médiateur en République tchèque s'achève par une conférence de presse au centre d'information de l'Union européenne (EUIC) à Prague. Environ 15 personnes assistent à cet événement, suivi d'une série d'interviews bilatérales avec le Médiateur.
- Le 27 mars, le Médiateur présente son travail à des journalistes lors d'une réunion organisée par le bureau de la présidence du conseil de Ligurie, en Italie.
- Le 31 mars, M<sup>me</sup> Luísa GODINHO, de la télévision publique portugaise, *RTP2*, interviewe M. DIAMANDOUROS dans le cadre d'une suite d'interviews diffusée à l'approche des élections 2004 du Parlement européen. M<sup>me</sup> GODINHO demande à M. DIAMANDOUROS d'expliquer la valeur de son travail aux citoyens, d'énumérer les principaux défis que le Médiateur doit relever et d'expliquer sa vision de l'avenir de l'institution.
- Le 16 avril, le Médiateur européen donne une conférence de presse à l'office letton des droits de l'homme à Riga. L'exposé du Médiateur porte sur son mandat et son travail. Il est suivi d'une longue séance animée au cours de laquelle une douzaine de journalistes posent de nombreuses questions sur des sujets extrêmement variés, dont des questions sur la charge de travail du Médiateur, son travail avec les Médiateurs nationaux et régionaux, les enquêtes relatives à des infractions du droit communautaire au niveau national, la corruption et la politique linguistique.
- Après la conférence de presse, le Médiateur est interviewé par le quotidien *Lauku Avīze* et le magazine russe *YAC*.
- Le 19 avril, le Médiateur est interviewé par M<sup>me</sup> Danutė JOKUBĖNIENĖ du magazine lituanien *Ekstra*.
- Le 20 avril, le Médiateur est interviewé à Vilnius par M<sup>me</sup> Austė STOŠKUTĖ pour le magazine *Euro-Integration News*.
- Le 21 avril, le Médiateur donne une conférence de presse au *Seimas* (Parlement) de Lituanie. Après un bref compte rendu de sa visite en Lituanie, le Médiateur répond aux questions sur ses dossiers, la nature des plaintes, la coopération avec les Médiateurs lituaniens et ses attentes à l'égard des plaintes lituaniennes après l'adhésion.
- Après la conférence de presse, le Médiateur est interviewé par M<sup>me</sup> Jūratė NEDVECKAITĖ de l'hebdomadaire lituanien *Laikas*.
- Le 26 avril, le Médiateur a une réunion avec des journalistes, à l'occasion de la publication de son *Rapport annuel 2003*. Huit journalistes assistent à cet événement: M<sup>me</sup> Aine GALLAGHER, *Reuters*, M<sup>me</sup> Johanna VESIKALLIO, *Agence de presse finnoise*, M. Tobias BUCK, *Financial Times*, M. Brandon MITCHENER, *The Wall Street Journal Europe*, M. Hans-Martin TILLACK, *Stern*, M. Marcello FARAGGI, *Media/ARTE*, M. Brian BEARY, *European Report* et M. Triadafilos STANGOS, de la télévision grecque *ERT*. M. DIAMANDOUROS souligne les évolutions les plus marquantes pour le Médiateur et les citoyens en 2003 et répond aux questions sur son *Rapport annuel*.
- Après la conférence de presse, le Médiateur est interviewé par M<sup>me</sup> Charlotte HJORTH de l'agence de presse télévisée de l'UE, *Europe-By-Satellite*. Les questions de M<sup>me</sup> HJORTH se centrent sur la valeur de l'institution pour les citoyens.



M. Diamandouros donnant une conférence de presse. Vilnius, Lituanie, 21 avril 2004.

- Le 26 avril également, le Médiateur accorde une interview à M. Triadafilos STANGOS, un journaliste de la télévision grecque *ERT* et de l'émission européenne, *Eurocentrics*. L'interview se centre sur le travail du Médiateur en 2003 et sur les priorités de M. DIAMANDOUROS durant son mandat.
- Plus tard dans la journée, le Médiateur accorde une autre interview à la télévision - estonienne cette fois. Le journaliste, M. Indrek TREUFELDT, lui demande ce que les citoyens estoniens sont en droit d'attendre du Médiateur et comment introduire une plainte auprès de ses services.
- Le 30 avril, M. DIAMANDOUROS donne une conférence de presse à Varsovie, présidée par le commissaire pour la protection des droits civils polonais, M. Andrzej ZOLL. Plus d'une douzaine de journalistes sont présents, ainsi que des représentants des principaux journaux, magazines, télévisions et radios. M. DIAMANDOUROS présente son travail et les raisons de sa visite en Pologne. Les questions portent sur les types de plaintes reçues par le Médiateur européen, le temps moyen nécessaire pour traiter une plainte, le code de bonne conduite administrative et le pouvoir de décision du Médiateur européen en matière de mauvaise administration.
- La conférence de presse est suivie d'interviews accordées à M<sup>me</sup> Małgorzata BORKOWSKA du magazine *Trybuna* et à M<sup>me</sup> Marzena KAWA de la chaîne de télévision *TVP3*.
- Le 6 mai, le Médiateur est interviewé par M. Leo LINDER de *Leo Linder Filmproduktion* pour un film éducatif destiné aux étudiants allemands qui s'intitule «Guide d'utilisation de l'Europe». L'interview se centre sur la contribution du Médiateur européen afin de rapprocher l'Union des citoyens. M. LINDER filme également le personnel du Médiateur en train de travailler et dresse le profil d'un citoyen allemand qui s'est vu refuser d'établir sa résidence au Luxembourg.
- Le 6 mai, M. José MARTÍNEZ ARAGÓN, conseiller juridique principal, fait un exposé sur le rôle du Médiateur devant un groupe de 20 journalistes de différents pays, qui participent aux semaines européennes de la communication organisées par l'Université catholique de Lyon.
- Durant sa visite à Ankara, en Turquie, les 11 et 12 mai, M. DIAMANDOUROS accorde des entretiens à des journalistes de la chaîne de télévision *NTV*, de la radio nationale *TRT*, du quotidien *Yani Safek* ainsi que des agences de presse *Anadolu*, *Anka* et *Cihan*. M. DIAMANDOUROS répond aux questions portant sur les compétences d'un Médiateur, les qualités requises pour être élu



Médiateur et le lien entre la proposition d'établir un Médiateur en Turquie et la candidature de la Turquie à l'adhésion à l'UE.

- Le 27 mai, un journaliste du quotidien *România Liberă* assiste à un exposé de M. DIAMANDOUROS devant un groupe d'employés du bureau de l'avocat du peuple roumain sur le rôle et les principales réussites du Médiateur européen. À la fin du discours de M. DIAMANDOUROS, le journaliste pose une série de questions concernant la portée des pouvoirs du Médiateur européen et les droits des citoyens roumains dans l'UE.
- Le 30 juin, dans le cadre de sa visite officielle en Grèce, M. DIAMANDOUROS et M. Nicos CONSTANTOPOULOS, chef du Parti Synaspismos, accordent ensemble une interview à la presse.
- Plus tard dans la journée, M. DIAMANDOUROS donne une conférence de presse devant un groupe de 15 journalistes de l'Association de la presse étrangère à Athènes.
- Le 1<sup>er</sup> juillet, M. DIAMANDOUROS donne une conférence de presse au bureau du Médiateur grec à Athènes. Il accorde également une interview à M. Ilias BENEKOS, journaliste au quotidien grec *Imerisia*.
- Plus tard dans la journée, M. DIAMANDOUROS et M. George PAPANDREOU, chef du Mouvement socialiste panhellénique (PASOK) accordent ensemble une interview à la presse dans les locaux du parlement grec.
- Le 19 juillet, le Médiateur est interviewé par M. Toivo TÄNAVSUU, journaliste à *Eesti Päevaleht*, un quotidien estonien. M. TÄNAVSUU interroge M. DIAMANDOUROS sur ce que le Médiateur européen peut apporter dans la vie des citoyens, sur ses relations avec ses homologues nationaux et sur les plaintes reçues jusqu'alors de l'Estonie.
- Le 9 septembre, M<sup>me</sup> Marie CAOUILLE, du quotidien canadien *Le Soleil*, interviewe le Médiateur dans la ville de Québec. L'interview a lieu après le discours-programme du Médiateur lors du huitième congrès mondial de l'Institut international de l'ombudsman, sur le thème «La reconnaissance des droits et libertés individuels peut-elle survivre aux pressions visant à renforcer la sécurité?»
- Le 16 septembre, M. DIAMANDOUROS donne une interview, à Rotterdam, à M. Frits BALTESSEN du quotidien néerlandais *NRC Handelsblad*.
- Le 14 octobre, le Médiateur présente son travail à 17 journalistes de Finlande, Suède, Islande et Norvège. L'exposé fait partie d'un séminaire de formation organisé par le Centre nordique de journalisme basé à Århus. Durant la réunion, le Médiateur répond aux questions sur son rôle réactif en matière de traitement des plaintes et sur son rôle proactif, essentiellement ses activités de communication.
- Le 20 octobre, M<sup>me</sup> Anja VOGEL interviewe M. DIAMANDOUROS pour l'émission «L'Europe au quotidien» de la radio française *France Info*.
- Le 21 octobre, le Médiateur est interviewé par M<sup>me</sup> Joana FERREIRA DA COSTA pour le quotidien portugais, *O Público*. La journaliste s'intéresse aux principaux types de plaintes traitées par le Médiateur, les raisons pour lesquelles les citoyens devraient faire appel aux services du Médiateur au lieu d'intenter une action en justice et le degré d'influence du Médiateur sur les institutions européennes. Le Médiateur illustre son travail par une série de plaintes reçues du Portugal.
- Plus tard dans la journée, le Médiateur est interviewé par les journalistes M. Martin CABRAL et M. Nuno ROGEIRO du réseau portugais de nouvelles en continu *SIC Notícias* pour une émission intitulée «Société de nations». Le Médiateur fait un exposé enthousiaste de son travail, souligne l'importance de la défense des droits des citoyens et insiste sur son soutien à la Constitution européenne.



- Le 22 octobre, le Médiateur commence sa journée par une interview avec M. Paulo PENA du magazine de nouvelles, *Visão*. Le journaliste se centre sur les vues du Médiateur concernant l'épineuse question de l'équilibre nécessaire entre sécurité publique et protection des libertés individuelles.
- Le même jour, le Médiateur accorde une brève interview à un journaliste de la radio portugaise *Radio Renascença*, particulièrement intéressé au travail du Médiateur en matière de discrimination.
- Le 16 novembre, le Médiateur participe à un déjeuner de travail organisé par le Club de la presse de Strasbourg. L'orateur principal lors de cet événement est la ministre française aux affaires européennes, M<sup>me</sup> Claudie HAIGNERE. La ministre invite le Médiateur à prendre la parole sur son opinion concernant la Constitution européenne. Le Médiateur met en exergue l'importance de la Charte des droits fondamentaux et souligne qu'il travaillera sans relâche afin de faire connaître la Charte aux citoyens. Une quarantaine de personnes assistent au déjeuner, dont des journalistes, des consultants et des chercheurs du monde académique. M. Daniel RIOT, directeur de la rédaction européenne de *France 3*, préside l'événement.
- Le 16 novembre également, le Médiateur prend la parole devant 10 journalistes de *Radio France* lors d'un séminaire de formation organisé par M. Quentin DICKINSON, chef des affaires européennes de la radio. Les journalistes viennent de toute la France et passent une semaine à Strasbourg afin d'apprendre à connaître le travail des institutions européennes. Le Médiateur explique son rôle et donne des exemples de plaintes déposées par des organisations et des citoyens français.
- Le 17 novembre, le Médiateur est interviewé par M. Alex TAYLOR pour une émission de la télévision intitulée «*Vivre en Europe*». Cette émission, qui aborde des thèmes spécifiques de l'actualité européenne chaque mois, est diffusée sur la chaîne de télévision de l'Assemblée nationale française. M. TAYLOR demande au Médiateur d'expliquer son travail aux citoyens et de donner des exemples de cas français qu'il a traités.
- Le 22 novembre, à l'occasion de la présentation devant le Parlement européen du *Rapport annuel 2003* du Médiateur, M. Olivier VERHEECKE donne une interview en direct à M. François KIRCH de la radio bruxelloise *BFM* dans le cadre d'une émission intitulée «*12-13 Europe*».
- Le 1<sup>er</sup> décembre, le Médiateur est interviewé pour la télévision par M<sup>me</sup> Caroline DE CAMARET de la chaîne *Public Sénat* pour une émission intitulée «*Paroles d'Europe*». La journaliste demande au Médiateur d'expliquer son travail et de donner des exemples concrets d'affaires qu'il a traitées. Elle l'interroge sur les implications de la Constitution européenne pour le Médiateur et, plus globalement, pour les citoyens.
- Le 2 décembre, M. DIAMANDOUROS, avec le Médiateur français, M. Jean-Paul DELEVOYE, donne une interview au rédacteur de *Les Annonces de la Seine*, M. Jean-René TANCREDE. Le journaliste interroge le Médiateur européen sur les résultats obtenus par son institution cette dernière décennie, sur ses efforts pour travailler en étroite collaboration avec ses homologues nationaux ainsi que sur ses priorités pour l'avenir.
- Plus tard dans la journée, M. DIAMANDOUROS accorde une interview téléphonique à M<sup>me</sup> Dominique DE COURCELLES de *Radio France Internationale*. L'objectif de l'interview est d'expliquer aux citoyens français le moment, les motifs et la manière d'introduire une plainte auprès du Médiateur.
- Cette interview est suivie d'une conférence de presse organisée de concert par la représentation de la Commission européenne et le bureau d'information du Parlement européen à Paris. Après un exposé sur le thème «*L'Union européenne, les droits des citoyens et le Médiateur*», M. DIAMANDOUROS répond aux questions sur la Charte des droits fondamentaux, sur les plaintes relatives à l'environnement et l'ouverture éventuelle de bureaux du Médiateur européen dans chaque État membre. Une quinzaine de journalistes assistent à l'événement, présidé par



M. Yves GAZZO, chef de la représentation de la Commission. Le communiqué de presse du Médiateur français à l'occasion de la visite à Paris du Médiateur européen est distribué aux journalistes présents.

## 6.5 PUBLICATIONS

Le Médiateur s'efforce de toucher le public le plus large possible afin d'informer les citoyens sur leurs droits et, en particulier, leur droit à introduire une plainte. L'institution du Médiateur repose dans une large mesure sur des tirages papier dont l'objectif est d'informer les acteurs clés et le grand public. En 2004, les publications suivantes ont été rédigées et distribuées aux parties intéressées:

### ***Rapport annuel 2003; version photocopiee (11 langues)***

Une version photocopiee du *Rapport annuel 2003* du Médiateur est disponible pour les membres de la commission des pétitions du Parlement européen en avril, afin de permettre à la commission de délibérer sur le travail du Médiateur avant le débat approfondi en séance plénière plus tard dans le courant de l'année.

### ***Rapport annuel 2003 - Synthèse et statistiques; version photocopiee (20 langues)***

En avril également, une version photocopiee du nouveau *Rapport annuel 2003 - Synthèse et statistiques* est disponible pour les membres de la commission des pétitions dans les 11 langues officielles de l'UE et dans les neuf langues des pays en voie d'adhésion.

### ***Médiateurs de l'Europe - Bulletin d'information; numéros 2 et 3 (5 langues)***

Les numéros 2 et 3 du bulletin d'information semestriel du réseau européen des Médiateurs d'Europe et de la région européenne de l'Institut international de l'ombudsman sont distribués, en avril et en octobre respectivement, aux Médiateurs nationaux, régionaux et locaux en Europe, ainsi qu'aux membres de la commission des pétitions du Parlement européen.

### ***Le Médiateur européen - En quelques mots, brochure (25 langues)***

Dans un effort pour faire connaître son travail au grand public, le Médiateur rédige une petite brochure expliquant ce qu'il peut ou ne peut pas faire et donnant des exemples de plaintes qu'il a réglées. Publiée dans les langues officielles de l'UE, des pays en voie d'adhésion et des pays candidats, la brochure apporte des réponses à des questions telles que «Quelles plaintes peut-il traiter?», «Que se passe-t-il s'il ne peut traiter ma plainte?», «Quel résultat peut-on espérer?» et «Qui d'autre pourrait m'aider?». Tirée à plus de 650 000 exemplaires, elle est lancée le 1<sup>er</sup> mai et largement distribuée. Plus tard dans l'année, elle est publiée en croate.

### ***Le Médiateur européen - Peut-il vous aider?, brochure et formulaire de plainte (21 langues)***

Peu après l'adhésion des nouveaux États membres, la brochure et formulaire de plainte «*Le Médiateur européen - Peut-il vous aider?*» est publiée dans les 21 langues du traité. La brochure, exposant le rôle du Médiateur et expliquant qui peut introduire une plainte et comment, sert de précieux guide à ceux qui veulent s'adresser aux services du Médiateur. Elle est distribuée en septembre aux Médiateurs, députés européens, aux bureaux d'information et aux représentations des institutions ainsi qu'aux réseaux et relais de la Commission européenne.



### **Rapport annuel 2003; version couleur (20 langues)**

Les versions, dans les 20 langues officielles de l'UE, du nouveau *Rapport annuel 2003* du Médiateur sont distribuées en octobre aux députés européens, aux autres institutions et organes communautaires, aux Médiateurs ainsi qu'aux réseaux et relais de la Commission européenne. Dans un effort pour utiliser au mieux l'argent public et respecter l'environnement, le Médiateur opte pour un tirage limité du *Rapport annuel* intégral (10 000 exemplaires), tout en rendant le document *Synthèse et statistiques* disponible à un public bien plus large (24 000 exemplaires).

### **Rapport annuel 2003 - Synthèse et statistiques; version couleur (20 langues)**

Les versions en 20 langues du document *Synthèse et statistiques*, disponibles en novembre, sont distribuées aux destinataires du *Rapport annuel* intégral, ainsi qu'aux organisations non gouvernementales, aux associations de consommateurs, aux organisations professionnelles et aux universités.

## **6.6 COMMUNICATIONS EN LIGNE**

### **Communication par courrier électronique**

En avril 2001, une version électronique du formulaire de plainte est ajoutée au site web en 12 langues. À la suite de l'élargissement de l'Union européenne le 1<sup>er</sup> mai, le formulaire est mis à la disposition du public en neuf langues supplémentaires. 55 % de l'ensemble des plaintes reçues par le Médiateur en 2004 sont introduites via Internet, dont une large proportion au moyen du formulaire de plainte électronique.

L'année 2004 voit le plus important accroissement du nombre de demandes de renseignements reçues sur le compte de courrier électronique principal du Médiateur européen. Un total de 8 010 courriers électroniques sont reçus et font l'objet d'une réponse. Sur ce nombre, 4 809 sont des courriers en masse de citoyens dans le cadre d'une série de campagnes. Les questions soulevées par ces courriers en masse portent sur l'euthanasie, le mur de sécurité israélien, l'expérimentation animale, les bébés phoques et «l'affaire Buttiglione». Tous les courriers électroniques reçoivent une réponse expliquant le mandat du Médiateur européen et, dans la mesure du possible, réorientent les gens vers les services compétents pour résoudre le problème soulevé.

Plus de 3 200 demandes individuelles de renseignements sont reçues par courrier électronique en 2004, comparé à environ 2 000, tant en 2003 qu'en 2002. Tous les courriers font l'objet d'une réponse individuelle de la part d'un membre approprié du personnel du Médiateur.

### **Développement du site web**

En 2004, les langues du site web du Médiateur (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) sont modifiées. À la fin du mois d'avril, les pages d'accueil et de navigation du site, auparavant en 11 langues, sont disponibles en 10 nouvelles langues - les neuf langues des nouveaux États membres et l'irlandais.

Ce même mois d'avril, le Médiateur présente son *Rapport annuel 2003* à la commission des pétitions du Parlement européen. Pour la première fois, une *Synthèse* du Rapport est publiée séparément. Le *Rapport annuel* et la *Synthèse* sont ajoutés au site web en 20 versions linguistiques.

Afin de mieux informer le grand public sur son travail, une nouvelle brochure intitulée «*Le Médiateur européen - En quelques mots*» est publiée pour la première fois en 2004 en 25 langues (les 21 langues du traité et les quatre langues des pays candidats à l'adhésion à l'UE). De plus, la brochure intitulée «*Le Médiateur européen - Peut-il vous aider?*» comprend un formulaire de plainte et est une nouvelle fois publiée en 2004, pour la première fois en 21 langues. Ces deux publications, de même que



la version électronique du formulaire de plainte, sont disponibles sur le site web dans toutes les versions linguistiques.

Du 1<sup>er</sup> mai au 31 décembre 2004 (après l'élargissement de l'Union européenne), les pages d'accueil du site web du Médiateur européen sont consultées par 195 228 visiteurs. Les plus consultées sont celles en anglais (45 566 visiteurs), suivies par celles en français, en italien, en espagnol, en allemand et en polonais. En termes d'origine géographique des visiteurs, le plus grand nombre provient d'Italie (16 950), suivi de la Belgique, de l'Espagne, de la France, de l'Allemagne et de la Pologne.

Soucieux de maintenir le site web du Médiateur européen au premier rang des sites de l'UE, le bureau du Médiateur participe tout au long de l'année 2004 aux travaux du comité éditorial interinstitutionnel Internet (CEiii). La présidence du CEiii est assurée par la direction générale de la presse et de la communication de la Commission européenne. Le CEiii rassemble des représentants chargés des questions sur Internet au sein des institutions et organes communautaires. Le comité se réunit à cinq reprises en 2004 afin de débattre et de régler des questions concernant, notamment, l'élargissement de l'UE, le plurilinguisme, les noms de domaine Internet, les droits d'auteur, les sites web interinstitutionnels, et la coopération en matière de contrats et de services.

## INTRODUCTION

---

### 1 SYNTHÈSE

---

### 2 PLAINTES ET ENQUÊTES

---

### 3 LES DÉCISIONS CONSÉCUTIVES AUX ENQUÊTES

---

### 4 RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

---

### 5 RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANES SIMILAIRES

---

### 6 COMMUNICATIONS

---

### 7 ANNEXES

---

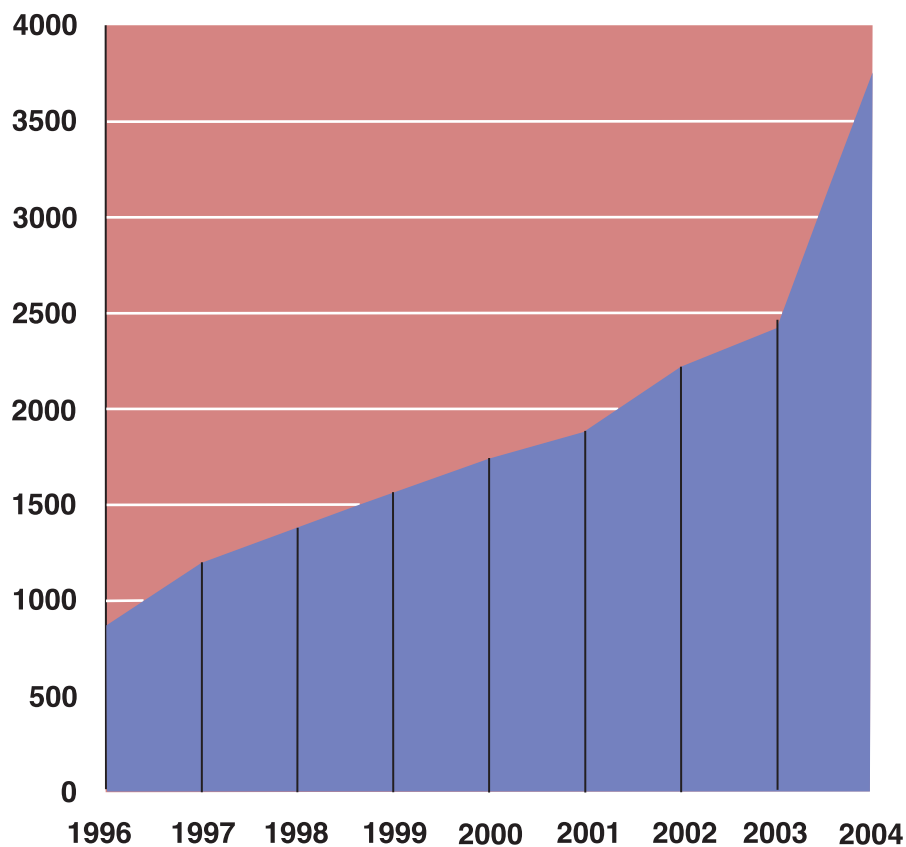




# A STATISTIQUES

## 1 AFFAIRES TRAITÉES EN 2004

<b>1.1</b>	<b>TOTAL POUR L'ANNÉE 2004.....</b>	<b>4 048</b>
	– enquêtes en cours d’instruction au 31.12.2003 .....	183 <sup>1</sup>
	– plaintes en attente d’une décision de recevabilité au 31.12.2003 .....	131
	– plaintes reçues en 2004.....	3 726
	– enquêtes d’initiative du Médiateur européen .....	8



**Augmentation des plaintes entre 1996 et 2004**

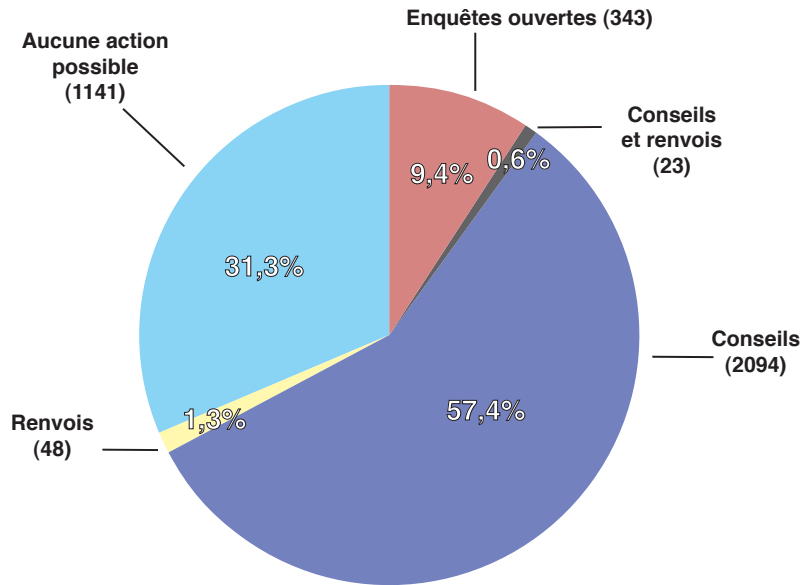
<sup>1</sup> Dont quatre enquêtes d’initiative du Médiateur européen et 179 enquêtes sur la base de plaintes.



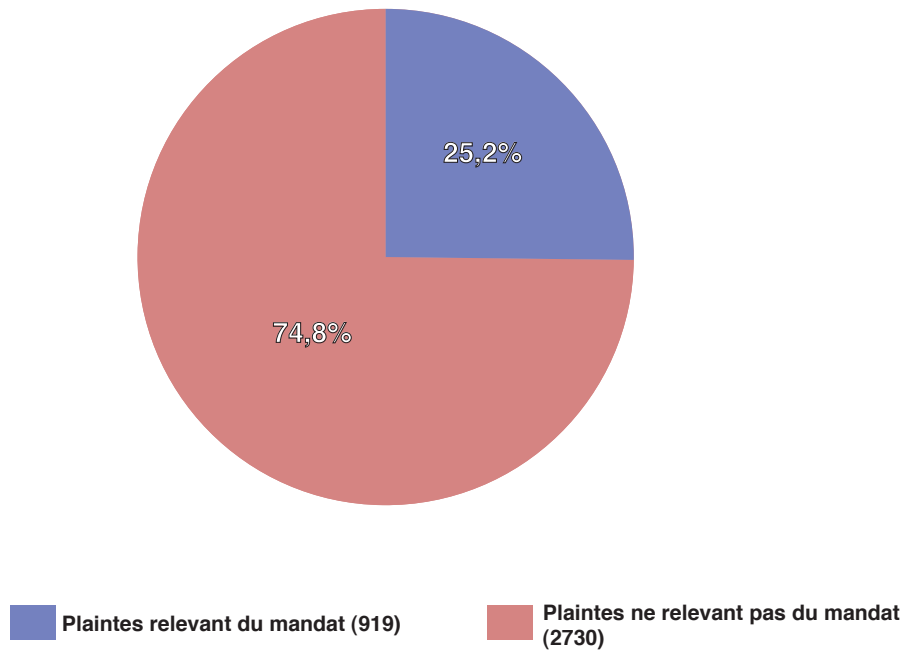
**1.2 ACHÈVEMENT DE L'EXAMEN DE RECEVABILITÉ ..... 94,6 %**

**1.3 CLASSIFICATION DES PLAINTES**

**1.3.1 Classification par rapport au type de mesure prise par le Médiateur européen pour satisfaire les plaignants**

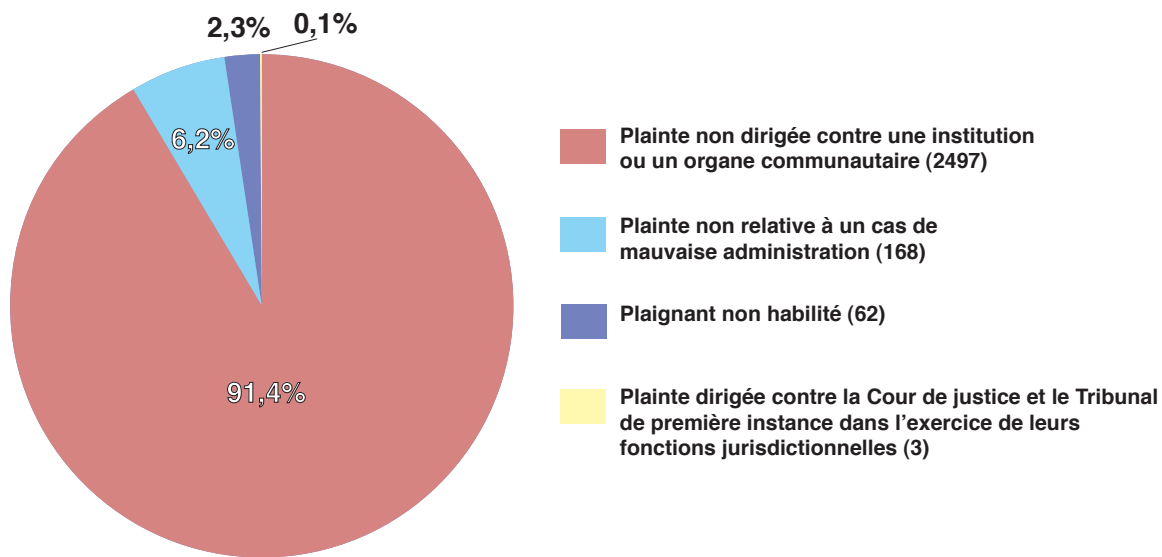


**1.3.2 Classification par rapport au mandat du Médiateur européen**



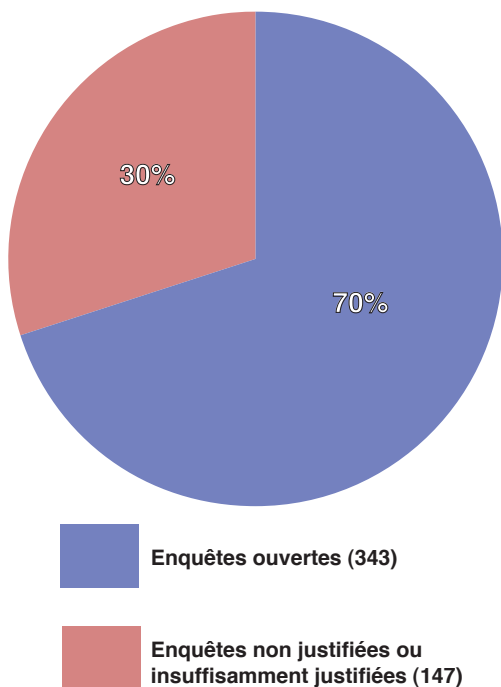


### PLAINTES NE RELEVANT PAS DU MANDAT

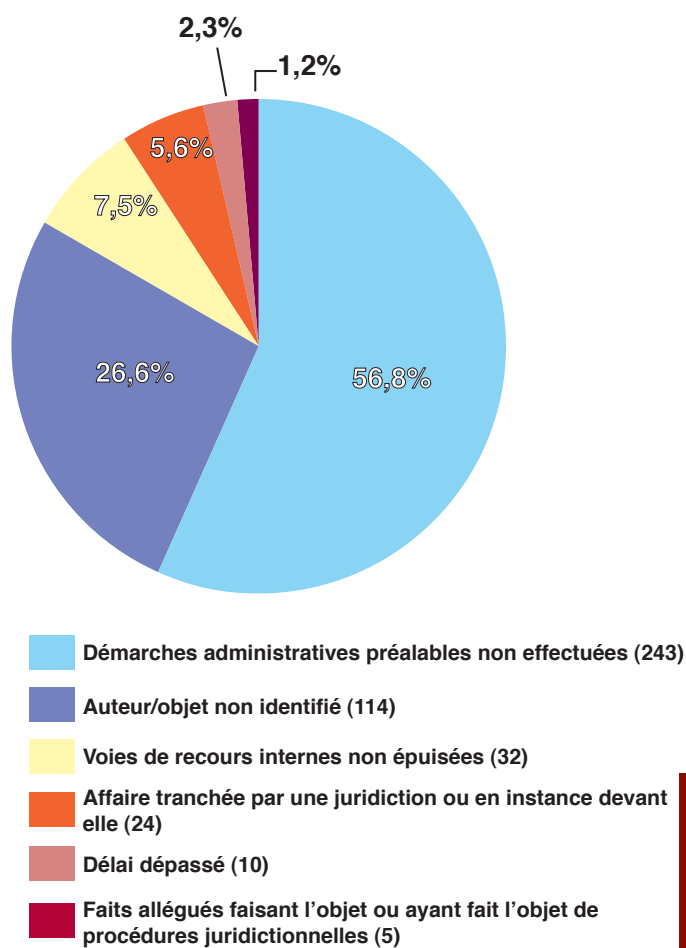


### PLAINTES RELAVANT DU MANDAT

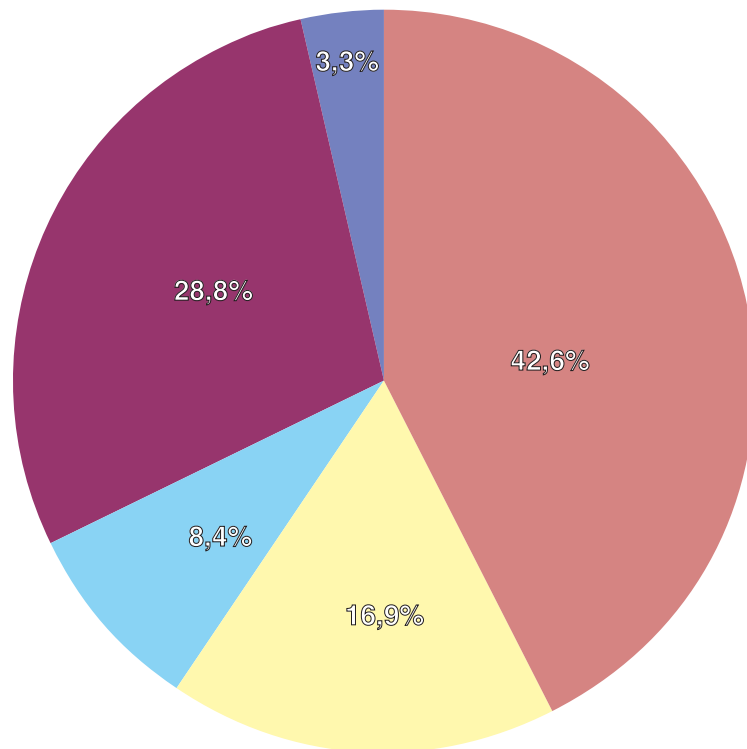
#### Plaintes recevables



#### Plaintes non recevables



## 2 RENVOIS ET CONSEILS



 **Conseil de saisir le médiateur ou le parlement national ou régional par voie de pétition (906)**

 **Conseil de saisir la Commission européenne (359)**

 **Conseil d'adresser une pétition au Parlement européen (179)**

 **Conseil de saisir d'autres organes (613)**

 **Renvois (71)**

au Parlement européen (13)

à la Commission européenne (4)

à un médiateur national ou régional (54)

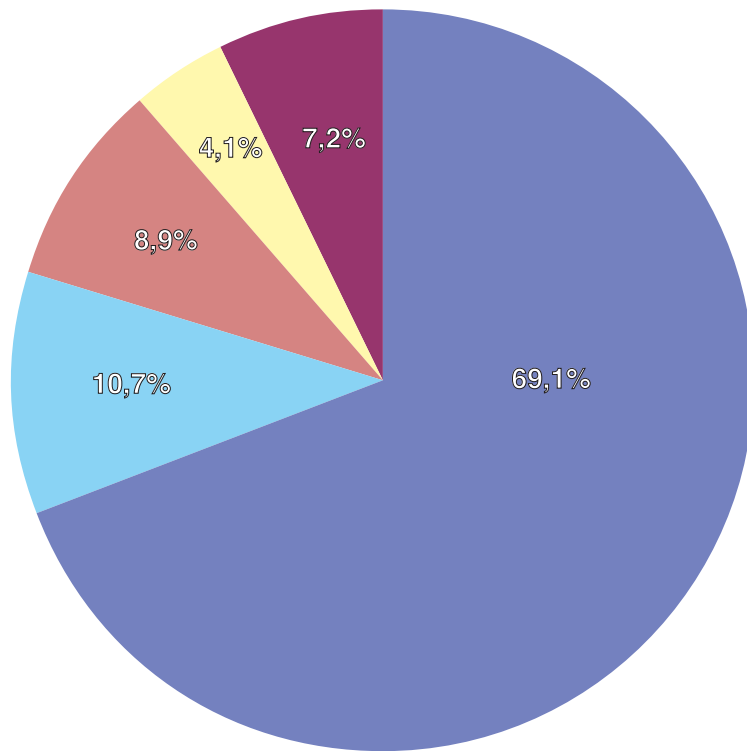


**3 ENQUÊTES TRAITÉES EN 2004..... 534**

En 2004, le Médiateur européen a traité 534 enquêtes, soit 351 enquêtes ouvertes en 2004 (dont huit enquêtes d’initiative) et 183 enquêtes non closes au 31.12.2003.

**3.1 INSTITUTIONS ET ORGANES CONCERNÉS PAR LES ENQUÊTES**

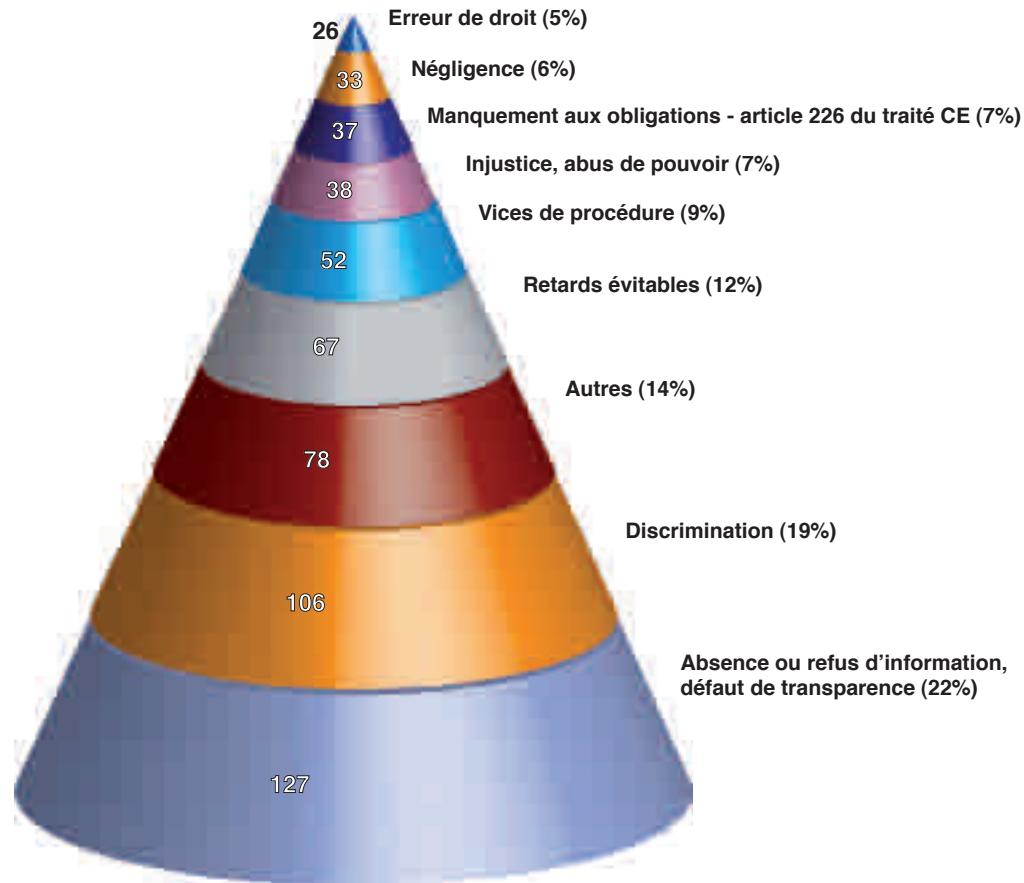
(Certaines enquêtes concernent plus d’une institution ou d’un organe)



- Commission européenne (375)
- Office européen de sélection du personnel (58)
- Parlement européen (48)
- Conseil de l'Union européenne (22)
- Autres (39):
  - Banque européenne d'investissement (7)
  - Office européen de lutte antifraude (OLAF) (5)
  - Comité des régions de l'Union européenne (5)
  - Banque centrale européenne (4)
  - Cour de justice des Communautés européennes (3)
  - Cour des comptes européenne (3)
  - Comité économique et social européen (3)
  - Observatoire européen des phénomènes racistes et xénophobes (2)
  - Autorité européenne de sécurité des aliments (1)
  - Mission de police de l'Union européenne en Bosnie-et-Herzégovine (1)
  - Eurojust (1)
  - Europol (1)
  - Office des publications officielles des Communautés européennes (1)
  - Institut universitaire européen (1)
  - Agence européenne pour l'environnement (1)

### 3.2 TYPES DE MAUVAISE ADMINISTRATION INVOQUÉE

(Certaines plaintes portent sur deux types de mauvaise administration)



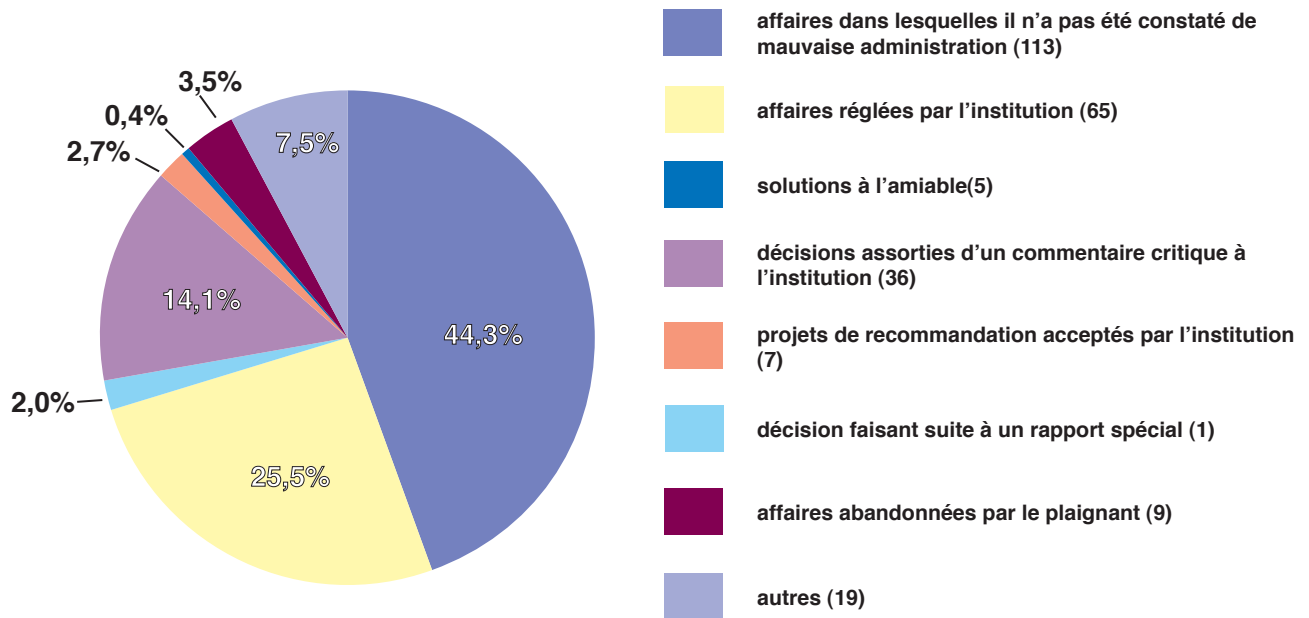
### 3.3 PROPOSITIONS DE SOLUTIONS À L'AMIABLE, PROJETS DE RECOMMANDATION ET RAPPORTS SPÉCIAUX RÉALISÉS EN 2004

- propositions de solutions à l'amiable	12
- projets de recommandations	17
- rapports spéciaux	1



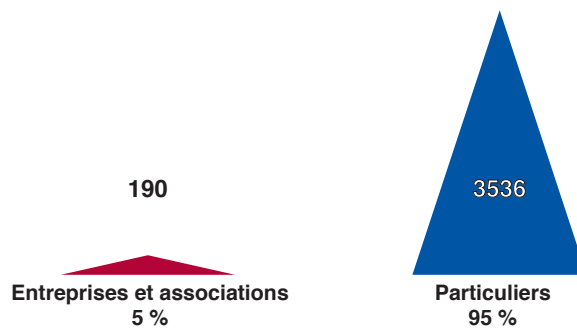
**3.4 ENQUÊTES CLOSES PAR UNE DÉCISION MOTIVÉE..... 251<sup>2</sup>**

(Une enquête peut être close pour plusieurs des raisons indiquées)



**4 ORIGINE DES PLAINTES ENREGISTRÉES EN 2004**

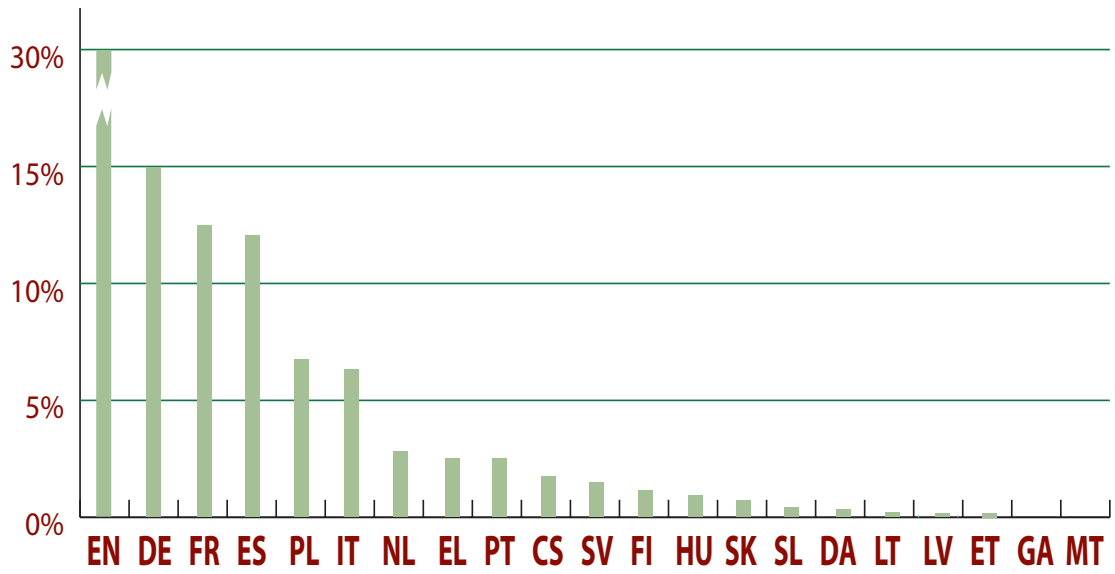
**4.1 ORIGINE DES PLAINTES**



<sup>2</sup> Dont quatre enquêtes d'initiative du Médiateur.



## 4.2 RÉPARTITION DES PLAINTES SELON LES LANGUES



## 4.3 ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES

Pays	Nombre de plaintes	% de plaintes	% de la population de l'UE	Taux <sup>3</sup>
Malte	38	1,0	0,1	11,7
Luxembourg	40	1,1	0,1	10,9
Chypre	59	1,6	0,2	10,0
Belgique	268	7,2	2,3	3,2
Slovénie	38	1,0	0,4	2,3
Finlande	73	2,0	1,1	1,7
Irlande	53	1,4	0,9	1,6
Grèce	129	3,5	2,4	1,4
Espagne	482	12,9	9,2	1,4
Portugal	116	3,1	2,3	1,4
Slovaquie	52	1,4	1,2	1,2
République tchèque	98	2,6	2,2	1,2
Suède	84	2,3	2,0	1,2
Autriche	69	1,9	1,8	1,1
Pologne	285	7,6	8,3	0,9
Danemark	32	0,9	1,2	0,7
Allemagne	464	12,4	18,0	0,7
Pays-Bas	88	2,4	3,5	0,7
Hongrie	53	1,4	2,2	0,6
Lituanie	18	0,5	0,8	0,6
Estonie	7	0,2	0,3	0,6
France	303	8,1	13,5	0,6
Italie	269	7,2	12,6	0,6
Lettonie	9	0,2	0,5	0,5
Royaume-Uni	195	5,2	13,0	0,4
<b>Autres</b>	<b>404</b>	<b>10,9</b>		

<sup>3</sup> Ce chiffre a été obtenu en divisant le pourcentage de plaintes par le pourcentage de la population. Lorsqu'il est supérieur à 1, il indique que le pays en question soumet davantage de plaintes au Médiateur que ce à quoi la taille de sa population pourrait laisser penser. Tous les pourcentages repris dans le tableau ci-dessus ont été arrondis à une décimale.



## B LE BUDGET DU MÉDIATEUR

### Un budget autonome

Aux termes du statut du Médiateur, le budget du Médiateur devait à l'origine figurer en annexe à la section I (Parlement européen) du budget général des Communautés européennes.

En décembre 1999, le Conseil a adopté une proposition conférant un caractère autonome au budget du Médiateur. Depuis le premier janvier 2000<sup>4</sup>, le budget du Médiateur constitue une section indépendante (section VIII-A) du budget de l'Union européenne.

### Structure du budget

Le budget du Médiateur est divisé en trois titres. Les traitements, indemnités et autres dépenses de personnel figurent au titre 1 du budget, qui contient également les frais de mission du Médiateur et de son personnel. Le titre 2 se rapporte aux immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement. Le titre 3 comporte un seul chapitre, qui sert au financement des cotisations versées aux organisations internationales de Médiateurs.

### Coopération avec le Parlement européen

De nombreux services dont a besoin le Médiateur sont fournis directement ou indirectement par le Parlement européen, ce qui permet d'éviter les doubles emplois inutiles au niveau du personnel administratif et technique. Les domaines dans lesquels le Médiateur fait appel, dans une mesure variable, aux services du Parlement sont les suivants:

- questions concernant le personnel, notamment la préparation des contrats et les décisions en matière de droits individuels;
- contrôle financier et comptabilité
- traduction, interprétation et impression;
- location de bureaux;
- informatique, télécommunications et traitement du courrier.

Cette coopération entre le Médiateur et le Parlement européen a rendu possibles d'importantes économies au niveau du budget communautaire grâce aux gains d'efficacité. En fait, la coopération avec le Parlement a permis d'éviter une augmentation sensible des effectifs administratifs du Médiateur.

Lorsque les services fournis au Médiateur entraînent des coûts supplémentaires directs pour le Parlement européen, ces coûts sont imputés et le paiement est effectué par le biais du compte de liaison. La mise à disposition de bureaux et la traduction représentent les postes les plus importants traités de cette manière.

Le budget 2004 comportait un montant forfaitaire destiné à couvrir les coûts encourus par le Parlement européen pour la fourniture de services consistant uniquement en heures de travail, comme la gestion des contrats, salaires et indemnités et une gamme de services informatiques.

La coopération entre le Parlement européen et le Médiateur a pris effet au titre d'un accord-cadre en date du 22 septembre 1995 ainsi que des accords de coopération administrative et de coopération budgétaire et financière signés le 12 octobre 1995.

<sup>4</sup> Règlement n° 2673/1999 du Conseil du 13 décembre 1999, JO L 326/1.



En décembre 1999, le Médiateur et la présidente du Parlement européen ont signé un accord renouvelant les accords de coopération, avec certaines modifications, pour l'année 2000 et comportant une clause de renouvellement automatique pour la période ultérieure.

### Le budget 2004

En 2004, le tableau des effectifs du Médiateur comptait au total 38 postes.

Les crédits initialement disponibles en 2004 sur le budget du Médiateur s'élevaient au total à 5 817 468 euros. Le titre 1 (dépenses concernant les personnes liées à l'institution) se montait à 4 944 500 euros; le titre 2 (immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement), à 869 968 euros; le titre 3 (dépenses résultant de l'exercice par l'institution de missions spécifiques), à 3 000 euros.

Le tableau suivant indique les dépenses de 2004 en termes de crédits engagés.

<b>Titre 1</b>	€	4 173 642,33
<b>Titre 2</b>	€	892 632,78
<b>Titre 3</b>	€	2 644,78
<b>Total</b>	€	5 068 919,89

Les recettes sont constituées essentiellement par des retenues effectuées sur les rémunérations du Médiateur et de son personnel. En termes d'encaissement, l'ensemble des recettes s'est élevé en 2004 à 530 367,85 euros.

### Le budget 2005

Le budget 2005, tel qu'il a été élaboré au cours de l'année 2004, prévoit 51 emplois, soit 13 de plus que le tableau des effectifs pour 2004. Cette hausse est principalement due au futur élargissement de l'Union européenne et à la nécessité, pour les services du Médiateur européen, de disposer de connaissances adéquates, à la fois de la langue et du système juridique des nouveaux États membres.

Le total des crédits pour 2005 s'élève à 7 312 614 euros. Le titre 1 (dépenses concernant les personnes liées à l'institution) représente 6 239 614 euros; le titre 2 (immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement), 1 070 000 euros; le titre 3 (dépenses résultant de l'exercice par l'institution de missions spécifiques), 3 000 euros.

Le montant total des recettes prévu au budget 2005 s'élève à 720 241 euros.



## C PERSONNEL

### LE MÉDIATEUR EUROPÉEN

#### P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

P. Nikiforos DIAMANDOUROS est né à Athènes, en Grèce, le 25 juin 1942. Il est élu Médiateur européen le 15 janvier 2003 et entre en fonction le 1<sup>er</sup> avril 2003.

De 1998 à 2003, il a occupé le poste de premier Médiateur national de Grèce. Depuis 1993, il est également professeur de politique comparée au département de science politique et d'administration publique de l'Université d'Athènes (actuellement en congé). Entre 1995 et 1998, il fut président et administrateur du Centre national de recherche sociale en Grèce (EKKE).

Il a obtenu son B.A. (1963) à l'Université d'Indiana et son M.A. (1965), son M.Phil. (1969) et son doctorat (Ph.D., 1972) à la *Columbia University*. Avant de rejoindre la faculté de l'Université d'Athènes en 1988, il a occupé des postes d'enseignement et de recherche dans deux universités new-yorkaises, respectivement la *State University of New York* et la *Columbia University* (1973-78). De 1980 à 1983, il a été nommé directeur de développement au Collège d'Athènes en Grèce. De 1983 à 1988, il fut directeur de programme pour l'Europe occidentale, le Proche et le Moyen-Orient au *Social Science Research Council*, à New York. De 1988 à 1991, il fut administrateur de l'Institut grec des études internationales et stratégiques, à Athènes, établi avec le financement conjoint des Fondations Ford et MacArthur. En 1997, il a été professeur invité de science politique au *Juan March Centre for Advanced Studies in the Social Sciences* (Madrid).

Il a assumé les fonctions de président de l'Association grecque de science politique (1992-98) et de l'Association pour les études grecques modernes (États-Unis, 1985-88). En 1999 et 2000, il a été désigné respectivement membre de la Commission nationale des droits de l'homme et du Conseil national pour la réforme administrative (en Grèce). En 2000, il a participé à la conférence Bilderberg. Depuis 1990, il est co-président du sous-comité pour l'Europe du Sud du *Social Science Research Council*, de New York, dont le financement des activités est assuré par la Fondation Volkswagen. Il est en outre co-directeur général de la série sur la nouvelle Europe du Sud publiée par la *Johns Hopkins University Press* et bénéficiaire des allocations de recherche Fulbright et NEH (*National Endowment for the Humanities*).

Son importante contribution écrite couvre la politique et l'histoire de la Grèce, de l'Europe du Sud et du Sud-Est, et plus spécifiquement la démocratisation, la construction de l'État et de la nation ainsi que la relation entre culture et politique.



## SECRETARIAT DU MÉDIATEUR EUROPÉEN

Le secrétariat du Médiateur européen est responsable de la gestion du bureau particulier du Médiateur. Il gère le calendrier du Médiateur, s'occupe du courrier entrant et sortant, le tient informé des relations avec les autres institutions et organes communautaires, s'occupe des aspects protocolaires du travail de l'institution et effectue les tâches de secrétariat général pour le Médiateur.

### Nicholas CATEPHORES

*Assistant du Médiateur*  
Tél. +33 3 88 17 23 83

### Eleni-Anna GALATIS

*Secrétaire du Médiateur*  
Tél. +33 3 88 17 25 28

## DÉPARTEMENT JURIDIQUE

Le département juridique est principalement composé de juristes qui analysent les plaintes reçues par le Médiateur européen et mènent les enquêtes. Le chef du département juridique informe le Médiateur de l'orientation stratégique et juridique de l'institution et gère le département. L'assistante du chef du département juridique assure le bon fonctionnement des systèmes de contrôle interne de qualité et de gestion des informations et coordonne la contribution du département au Rapport annuel.

En 2004, le département était composé du chef du département juridique, de six conseillers juridiques principaux, de cinq juristes, d'une assistante juridique et de l'assistante du chef du département juridique. Le département juridique a supervisé dix stagiaires au cours de l'année 2004.

### Ian HARDEN

*Chef du département juridique*  
Tél. +33 3 88 17 23 84

Ian HARDEN est né à Norwich, en Angleterre, le 22 mars 1954. Il a étudié le droit au *Churchill College*, de Cambridge, et a obtenu son BA avec mention très bien en 1975, et une licence de droit en 1976. Après ses études, il a rejoint la faculté de droit de l'Université de Sheffield, où il a assumé le poste d'assistant universitaire entre 1976 et 1990, de maître de conférences de 1990 à 1993, de chargé d'enseignement de 1993 à 1995, et de professeur de droit public à partir de 1995. Il a rejoint le bureau du Médiateur européen en tant que conseiller juridique principal en 1996, est devenu chef du secrétariat de 1997 à 1999, puis chef du département juridique à partir de 2000. Il est l'auteur et le co-auteur de nombreuses publications sur le droit européen et le droit public, notamment *The Contracting State* (Buckingham: *Open University Press*, 1992); *Flexible Integration: towards a more effective and democratic Europe* (London CEPR, 1995) et *European Economic and Monetary Union: the Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Il est membre de l'*Association française des constitutionnalistes* et du *Study of Parliament Group* au Royaume-Uni.

### Murielle RICHARDSON

*Assistante du chef du département juridique*  
Tél. +33 3 88 17 23 88

## JURISTES

Les juristes traitent les plaintes soumises au Médiateur dans une des 21 langues du traité de l'Union européenne. En outre, ils proposent et mènent les enquêtes d'initiative, répondent aux demandes de renseignements des citoyens, apportent leur aide au Médiateur sur des questions juridiques, fournissent des conseils sur les procédures juridiques, les évolutions et les traditions de leurs États membres respectifs et représentent le Médiateur lors de certains événements publics.

**Elodie BELFY**

Assistante juridique  
Tél. +32 2 284 39 01

**Peter BONNOR**

Juriste  
Tél. +33 3 88 17 25 41

**Benita BROMS**

Responsable de l'antenne de Bruxelles  
Conseiller juridique principal  
Tél. +32 2 284 25 43

**Alessandro DEL BON**

Juriste (jusqu'au 31.05.2004)  
Tél. +33 3 88 17 23 82

**Marjorie FUCHS**

Juriste  
Tél. +33 3 88 17 40 78

**Gerhard GRILL**

Conseiller juridique principal  
Tél. +33 3 88 17 24 23

**Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA**

Conseiller juridique principal  
Tél. +33 3 88 17 27 46

**Andrea JANOSI**

Conseiller juridique principal (jusqu'au 30.09.2004)

**José MARTÍNEZ ARAGÓN**

Conseiller juridique principal  
Tél. +33 3 88 17 24 01

**Tina NILSSON**

Juriste  
Tél. +32 2 284 14 17

**Ida PALUMBO**

Juriste  
Tél. +33 3 88 17 23 85

**Olivier VERHEECKE**

Conseiller juridique principal  
Tél. +32 2 284 20 03

**STAGES****Mari AMOS**

Stagiaire (du 01.02.2004 au 31.12.2004)

**Sigita BRUZAITE**

Stagiaire (du 01.02.2004 au 31.07.2004)

**Liv-Stephanie HAUG**

Stagiaire (jusqu'au 31.07.2004)

**Georgios KATHARIOS**

Stagiaire (à partir du 01.09.2004)  
Tél. +32 2 284 38 49

**Daniel KOBLENCZ**

Stagiaire (à partir du 01.09.2004)  
Tél. +32 2 284 38 31

**Jernej LETNAR CERNIC**

Stagiaire (à partir du 01.09.2004)  
Tél. +33 3 88 17 29 64

**Wiebke PANKAUKE**

Stagiaire (à partir du 01.09.2004)  
Tél. +33 3 88 17 24 02

**Pagona-Maria REKAITI**

Stagiaire (jusqu'au 30.06.2004)

**Andrea SACK**

Stagiaire (à partir du 01.09.2004)  
Tél. +33 3 88 17 39 31

**Tereza SAMANOVA**

Stagiaire (du 01.02.2004 au 31.12.2004)



## DÉPARTEMENT ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Le département administratif et financier est responsable du travail non juridique du bureau du Médiateur. Il est constitué de trois secteurs - le secteur personnel, administration et finances, le secteur traitement des plaintes et le secteur communications. Le chef du département administratif et financier coordonne le travail du département, gère le personnel, propose et contrôle la stratégie administrative et financière de l'institution, représente le Médiateur lors d'une série de forums interinstitutionnels, et est responsable de la planification et de l'exécution du budget du Médiateur.

### João SANT'ANNA

*Chef du département administratif et financier*

*Tél. +33 3 88 17 53 46*

João SANT'ANNA est né à Setúbal, au Portugal, le 3 mai 1957. Il a étudié le droit à l'Université de Lisbonne de 1975 à 1980, et est entré au barreau de Lisbonne en 1981. Entre 1980 et 1982, il a travaillé comme juriste à la division juridique et administrative du ministère portugais des affaires étrangères dans la région de Lisbonne. Entre 1982 et 1984, il a poursuivi ses études juridiques dans le domaine des droits de propriété intellectuelle, à l'Université Louis-Maximilien et à l'Institut Max-Planck de Munich. Après son retour au Portugal en 1984, il a été nommé chef de la division juridique et administrative du ministère portugais des affaires intérieures dans la région de Lisbonne. En 1986, il est devenu fonctionnaire au Parlement européen et a travaillé dans les directions générales de l'information et des relations publiques, de la recherche, du personnel et des finances, et enfin, au service juridique du Parlement européen. Il a rejoint le bureau du Médiateur européen au poste de chef du département administratif et financier en 2000.

## SECTEUR PERSONNEL, ADMINISTRATION ET FINANCES

Le secteur personnel, administration et finances est le secteur le plus hétérogène pour ce qui est des fonctions qu'il exécute.

Les responsabilités financières, qui découlent du budget indépendant du Médiateur européen, sont réparties entre quatre responsables des questions financières, chargés de l'élaboration et de l'exécution du budget.

L'informaticien est responsable, en étroite collaboration avec le Parlement européen, de tous les besoins informatiques du bureau. Il gère le matériel et les logiciels utilisés par le personnel, développe les bases de données et autres applications pour usage interne, propose et effectue les acquisitions et retraits d'équipements et fournit une aide aux utilisateurs.

Ce secteur se charge également d'autres tâches essentielles, telles que le personnel et le recrutement, le courrier entrant et sortant, le standard téléphonique, l'infrastructure du bureau, la coordination des traductions, la bibliothèque de référence en droit et les archives de l'institution.

**Rachel DOELL***Secrétaire*

Tél. +33 3 88 17 23 98

**Jean-Pierre FEROMONT***Responsable des questions financières*

Tél. +32 2 284 38 97

**Giovanna FRAGAPANE***Responsable des questions financières  
(à partir du 01.05.2004)*

Tél. +33 3 88 17 29 62

**Alexandros KAMANIS***Responsable des questions financières  
(jusqu'au 29.02.2004)***Isgouhi KRIKORIAN***Secrétaire*

Tél. +33 3 88 17 25 40

**Gaël LAMBERT***Informaticien*

Tél. +33 3 88 17 23 99

**Juan Manuel MALLEA***Secrétaire*

Tél. +33 3 88 17 23 01

**Charles MEBS***Secrétaire*

Tél. +33 3 88 17 70 93

**Elizabeth MOORE***Secrétaire (jusqu'au 30.11.2004)***Véronique VANDAELE***Responsable des questions financières*

Tél. +32 2 284 23 00

**Félicia VOLTZENLOGEL***Secrétaire*

Tél. +33 3 88 17 23 94

**Christophe WALRAVENS***Responsable des questions financières  
(à partir du 01.02.2004)*

Tél. +33 3 88 17 24 03

**DÉPARTEMENT COMMUNICATIONS**

Le département communications est responsable de la politique des communications de l'institution en ce qui concerne les institutions et organes communautaires, la communauté des Médiateurs et le grand public. Le département veille également à ce que le bureau du Médiateur bénéficie de communications efficaces.

L'attachée de presse et communications ainsi que le responsable des communications Internet sont tous deux chargés de conseiller le Médiateur en matière de communications. Ils se partagent les tâches relatives à la tournée d'information du Médiateur dans les actuels et futurs États membres de l'UE, lors d'événements extérieurs, se chargent des discours, de la rédaction du Rapport annuel (en collaboration avec le département juridique), et assurent la liaison avec les Médiateurs d'Europe, tout en étant respectivement responsables des relations avec les médias, des publications, et d'Internet. L'assistante du département communications leur apporte son aide dans toute une série de domaines, en particulier Internet, les publications et la liaison, tout en étant responsable de l'organisation des visites de groupes au bureau de Strasbourg.

Le responsable des communications constitue un lien important entre le département communications et le département juridique. Il est responsable des questions de communication interne, telles que l'Intranet juridique du bureau, les archives audio-visuelles et la formation initiale des nouveaux membres du personnel. Il gère également le compte de courrier électronique principal de l'institution et est chargé de développer des procédures permettant de traiter efficacement les plaintes et les demandes de renseignements.

**Rosita AGNEW***Attachée de presse et communications*

Tél. +32 2 284 25 42

**Ben HAGARD***Responsable des communications Internet*

Tél. +33 3 88 17 24 24

**Alessandro DEL BON***Responsable des communications  
(à partir du 01.06.2004)*

Tél. +33 3 88 17 23 82

**Dace PICOT-STIEBRINA***Assistante du département communications*

Tél. +33 3 88 17 40 80

## DÉPARTEMENT DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le département de traitement des plaintes est responsable de l'enregistrement, de la distribution et du suivi des plaintes adressées au Médiateur européen. Le département veille à ce que chaque plainte soit enregistrée dans la base de données, qu'un accusé de réception soit envoyé et qu'elle soit transférée au département juridique. Il est chargé de gérer tous les courriers entrant et sortant liés aux plaintes, de mettre à jour les dossiers de plaintes dans la base de données tout au long de la procédure de plainte, de contrôler le respect des délais impartis, de réaliser les statistiques relatives aux plaintes, et d'enregistrer les documents liés aux plaintes.

**Séverine BEYER***Secrétaire**Tél. +33 3 88 17 23 93***Isabelle FOUCAUD***Secrétaire**Tél. +33 3 88 17 23 91***Bruno BISMARQUE-ALCÂNTARA***Secrétaire (à partir du 05.01.2004)**Tél. +33 3 88 17 20 91***Isabelle LECESTRE***Secrétaire**Tél. +33 3 88 17 24 29***Evelyne BOUTTEFROY***Secrétaire**Tél. +33 3 88 17 24 13***Gabrielle SHERIDAN***Secrétaire (à partir du 16.02.2004)**Tél. +33 3 88 17 24 08***Elaine DRAGO***Secrétaire (à partir du 01.11.2004)**Tél. +33 3 88 17 33 31*



## D INDEX DES DÉCISIONS

### 1 PAR NUMÉRO

#### 2002

1435/2002/GG .....	77
1769/2002/(IJH)ELB .....	98
1876/2002/OV .....	59
1878/2002/GG .....	96
1889/2002/GG .....	78
1963/2002/IP .....	97
1986/2002/OV .....	79
2007/2002/ADB .....	80
2185/2002/IP .....	81
2204/2002/MF .....	82

#### 2003

0253/2003/ELB .....	101
0260/2003/OV .....	75
0278/2003/JMA .....	83
0378/2003/MF .....	92
0415/2003/(IJH)TN .....	73
0701/2003/IP .....	84
0753/2003/GG .....	85
0821/2003/JMA .....	55
0841/2003/(FA)OV .....	60
0849/2003/JMA .....	61
0900/2003/TN .....	62
0907/2003/ELB .....	56
0953/2003/(FA)OV .....	92
1110/2003/ELB .....	69
1196/2003/ELB .....	103
1219/2003/GG .....	102
1286/2003/JMA .....	63
1304/2003/(ADB)PB .....	64
1319/2003/ADB .....	86

1320/2003/(ADB)ELB .....	74
1367/2003/OV .....	87
1481/2003/OV .....	65
1571/2003/OV .....	95
1600/2003/ADB .....	69
1624/2003/ELB .....	88
1874/2003/GG .....	89
1949/2003/(TN)(IJH)TN .....	70
2046/2003/GG .....	76
2124/2003/ADB .....	71
2126/2003/PB .....	57
2183/2003/(TN)(IJH)TN .....	71
2210/2003/MHZ .....	100
2216/2003/MHZ .....	93
2225/2003/(ADB)PB .....	105
2239/2003/(AJ)TN .....	90
2333/2003/GG .....	91
2371/2003/GG .....	58
OI/1/2003/ELB .....	107
OI/2/2003/GG .....	106
OI/5/2003/IJH .....	108

#### 2004

0032/2004/GG .....	104
0220/2004/GG .....	72
0221/2004/GG .....	66
0326/2004/IP .....	66
0435/2004/GG .....	72
0480/2004/TN .....	67
0520/2004/TN .....	71
0760/2004/GG .....	102
1044/2004/GG .....	68



## 2 PAR MATIÈRE

### Agriculture (PAC)

1219/2003/GG .....	102
0760/2004/GG .....	102

### Droits des citoyens

0753/2003/GG .....	85
1286/2003/JMA .....	63
2333/2003/GG .....	91
2371/2003/GG .....	58
0220/2004/GG .....	72
1044/2004/GG .....	68

### Politique de la concurrence

1963/2002/IP .....	97
--------------------	----

### Politique des consommateurs

2126/2003/PB .....	57
--------------------	----

### Contrats

1878/2002/GG .....	96
1889/2002/GG .....	78
1986/2002/OV .....	79
0953/2003/(FA)OV .....	92
1874/2003/GG .....	89
1949/2003/(TN)(IJH)TN .....	70
2124/2003/ADB .....	71
0435/2004/GG .....	72

### Coopération au développement

0253/2003/ELB .....	101
1624/2003/ELB .....	88
2124/2003/ADB .....	71
0326/2004/IP .....	66

### Éducation, formation professionnelle et jeunesse

0221/2004/GG .....	66
--------------------	----

### Environnement

0278/2003/JMA .....	83
2124/2003/ADB .....	71

### Emploi

0480/2004/TN .....	67
--------------------	----

### Libre circulation des personnes et des services

0701/2003/IP .....	84
--------------------	----

### Santé publique

0849/2003/JMA .....	61
2126/2003/PB .....	57

### Recherche et technologie

1876/2002/OV .....	59
--------------------	----

### Aides d'État

2185/2002/IP .....	81
--------------------	----

### Personnel

#### - Recrutement

1435/2002/GG .....	77
0378/2003/MF .....	92
0821/2003/JMA .....	55
1110/2003/ELB .....	69
1196/2003/ELB .....	103
1320/2003/(ADB)ELB .....	74
1367/2003/OV .....	87
1571/2003/OV .....	95
1600/2003/ADB .....	69
2216/2003/MHZ .....	93
2225/2003/ADB)PB .....	105

#### - Autres questions

2204/2002/MF .....	82
0907/2003/ELB .....	56
1319/2003/ADB .....	86
2046/2003/GG .....	76
2210/2003/MHZ .....	100
OI/1/2003/ELB .....	107
OI/2/2003/GG .....	106
0032/2004/GG .....	104

### Transports

2239/2003/AJ)TN .....	90
-----------------------	----



### 3 PAR TYPE DE MAUVAISE ADMINISTRATION INVOQUÉE

#### Délais évitables

1963/2002/IP.....	97
2185/2002/IP.....	81
0260/2003/OV.....	75
1319/2003/ADB.....	86
1949/2003/(TN)(IJH)TN.....	70
2124/2003/ADB.....	71
2333/2003/GG.....	91
0435/2004/GG.....	72

#### Discrimination

0278/2003/JMA.....	83
0821/2003/JMA.....	55
1367/2003/OV.....	87
2210/2003/MHZ.....	100
2216/2003/MHZ.....	93
2126/2003/PB.....	57
OI/2/2003/GG.....	106
0326/2004/IP.....	66

#### Manquement à l'article 226

2007/2002/ADB.....	80
0701/2003/IP.....	84
0841/2003/(FA)OV.....	60
0849/2003/JMA.....	61
0480/2004/TN.....	67
1044/2004/GG.....	68

#### Défaut ou refus d'information

1986/2002/OV.....	79
0415/2003/(IJH)TN.....	73
0753/2003/GG.....	85
0907/2003/ELB.....	56
1110/2003/ELB.....	69
1196/2003/ELB.....	103
1286/2003/JMA.....	63
1319/2003/ADB.....	86
1320/2003/(ADB)ELB.....	74
1367/2003/OV.....	87
1874/2003/GG.....	89
2126/2003/PB.....	57

2239/2003/(AJ)TN.....	90
2371/2003/GG.....	58

#### Défaut de transparence

1304/2003/(ADB)PB.....	64
1481/2003/OV.....	65
0220/2004/GG.....	72

#### Erreur de droit

0900/2003/(IJH)TN.....	62
1571/2003/OV.....	95

#### Négligence

1963/2002/IP.....	97
2185/2002/IP.....	81
2204/2002/MF.....	82
0260/2003/OV.....	75
1600/2003/ADB.....	69

#### Vices de procédure

1769/2002/(IJH)ELB.....	98
2007/2002/ADB.....	80
2216/2003/MHZ.....	93
OI/1/2003/ELB.....	107
0326/2004/IP.....	66

#### Motivation

0953/2003/(FA)OV.....	92
-----------------------	----

#### Injustice

1435/2002/GG.....	77
1876/2002/OV.....	59
1878/2002/GG.....	96
1889/2002/GG.....	78
1986/2002/OV.....	79
0378/2003/MF.....	92
0953/2003/(FA)OV.....	92
1219/2003/GG.....	102
2046/2003/GG.....	76
0032/2004/GG.....	104
0221/2004/GG.....	66

**Autres cas de mauvaise administration**

1876/2002/OV .....	59
1986/2002/OV .....	79
0253/2003/ELB .....	101
0953/2003/(FA)OV .....	92
1624/2003/ELB .....	88
2183/2003/(TN)(IJH)TN .....	71
OI/5/2003/IJH .....	108



## COMMENT JOINDRE LE MÉDIATEUR EUROPÉEN

### PAR LA POSTE

Le Médiateur européen  
1, avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
67001 Strasbourg Cedex  
France

### PAR TÉLÉPHONE

+33 3 88 17 23 13

### PAR FAX

+33 3 88 17 90 62

### PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

[euro-ombudsman@europarl.eu.int](mailto:euro-ombudsman@europarl.eu.int)

### SITE INTERNET

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>









## **VENTE ET ABONNEMENTS**

Les publications payantes éditées par l'Office des publications sont disponibles auprès de ses bureaux de vente répartis partout dans le monde. Passez commande auprès d'un de ces bureaux, dont vous pouvez vous procurer la liste:

- en consultant le site internet de l'Office (<http://publications.eu.int/>),
- en la demandant par télécopie au (352) 29 29-42758.



**Office des Publications**

*Publications.eu.int*

ISBN 92-95022-50-5

