

# LE MÉDIATEUR EUROPÉEN

RAPPORT ANNUEL **2004**  
SYNTHÈSE ET STATISTIQUES



LE MÉDIATEUR  
EUROPÉEN  
RAPPORT ANNUEL **2004**  
SYNTHÈSE ET STATISTIQUES

© Le Médiateur européen 2005

Tous droits réservés.

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

Photographie sur la couverture prise par M<sup>me</sup> Glory Rozakis.

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



## AVANT-PROPOS

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.

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.

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.

### **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.

*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.

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.

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



## 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 1er 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 1er 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 doter les 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 déresponsabilisation 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 bénéficient 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.

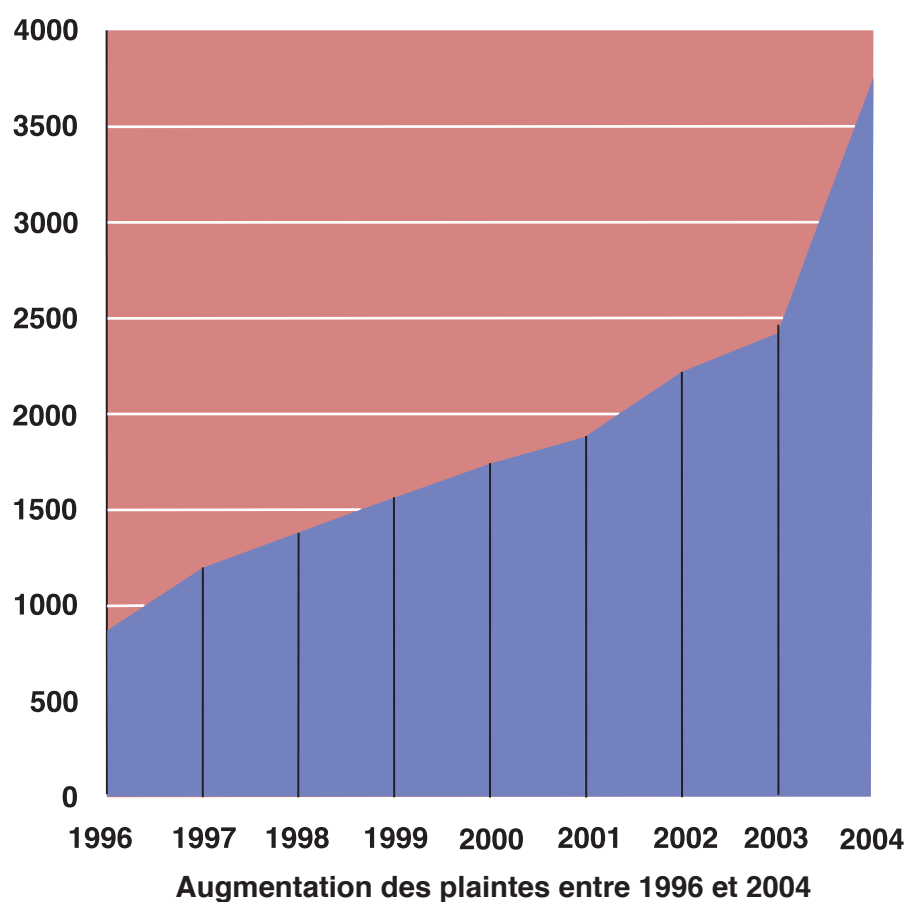
La nouvelle base de données du Médiateur liée aux plaintes est devenue pleinement opérationnelle dans le courant de l'année et a permis à l'institution de relever avec succès les défis liés à l'accroissement sans précédent du nombre de plaintes et à l'extension du nombre de langues couvertes par les 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.



## 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.....                                           | 3726             |
| –          | enquêtes d'initiative du Médiateur européen .....                      | 8                |



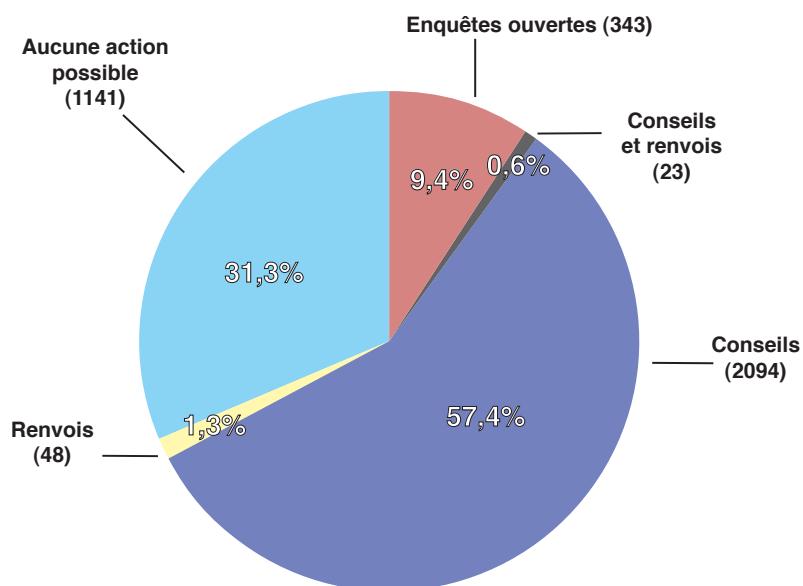
<sup>1</sup> Dont quatre enquêtes d'initiative du Médiateur européen et 179 enquêtes sur la base de plaintes.



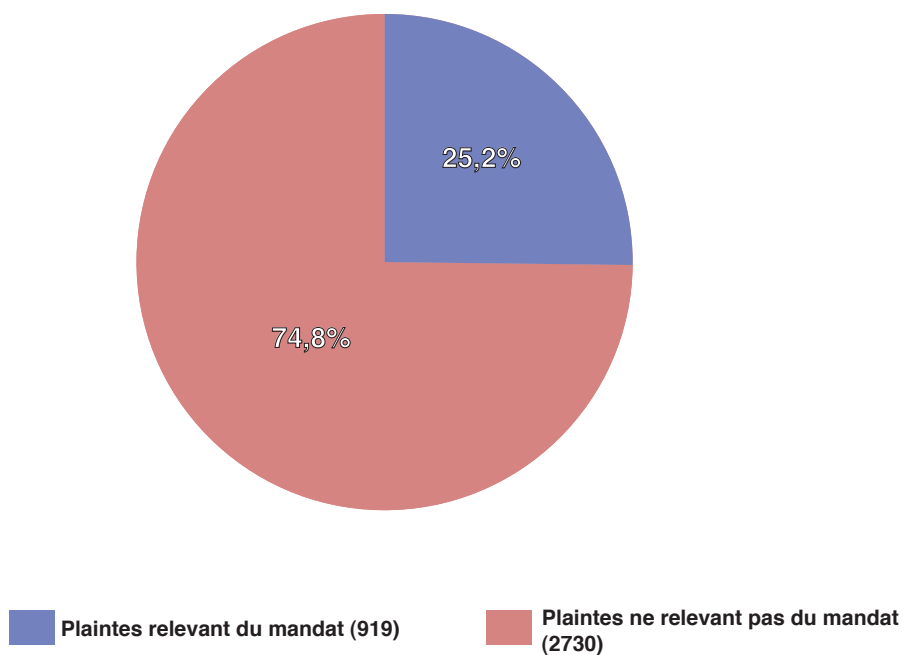
**1.2 ACHÈVEMENT DE L'EXAMEN DE RECEVABILITÉ .....94,6%**

### 1.3 CLASSIFICATION DES PLAINTES

#### 1.3.1 Classification par rapport au type de mesure prise par le Médiateur européen pour satisfaire les plaignants

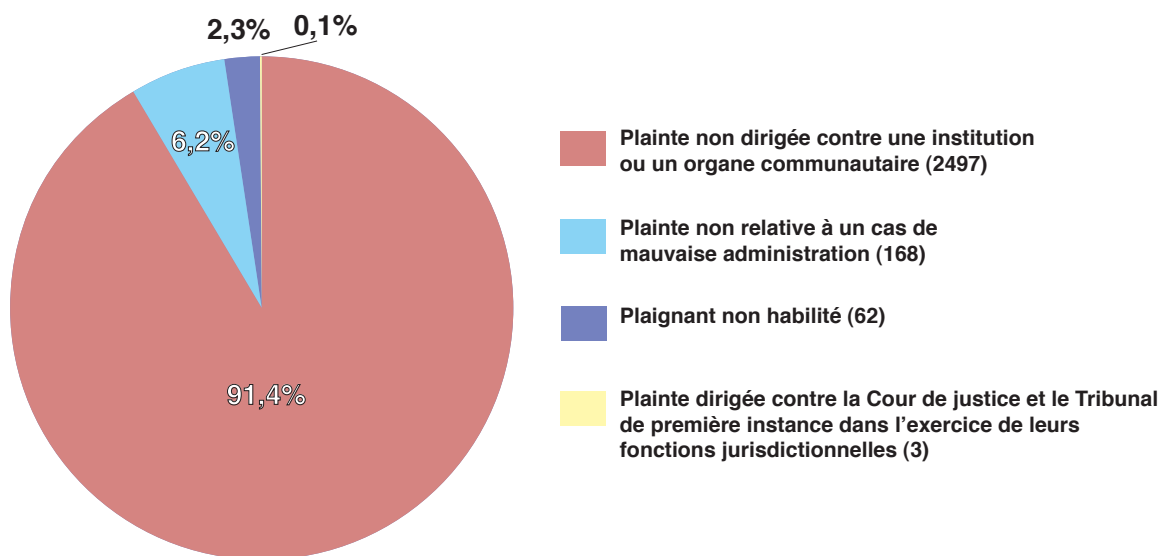


#### 1.3.2 Classification par rapport au mandat du Médiateur européen



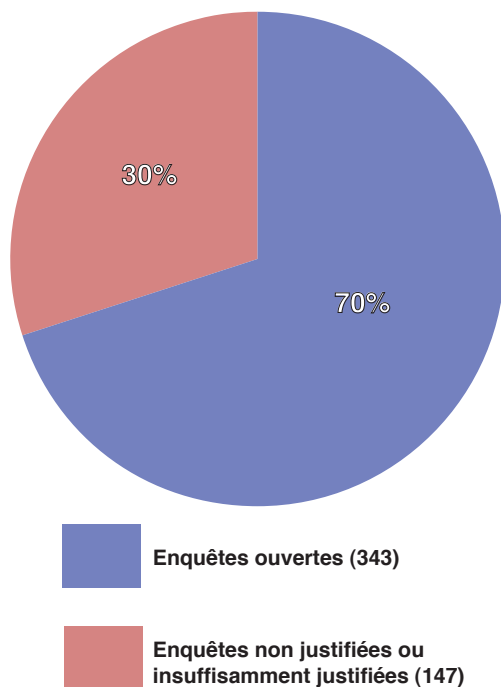


## PLAINTES NE RELEVANT PAS DU MANDAT

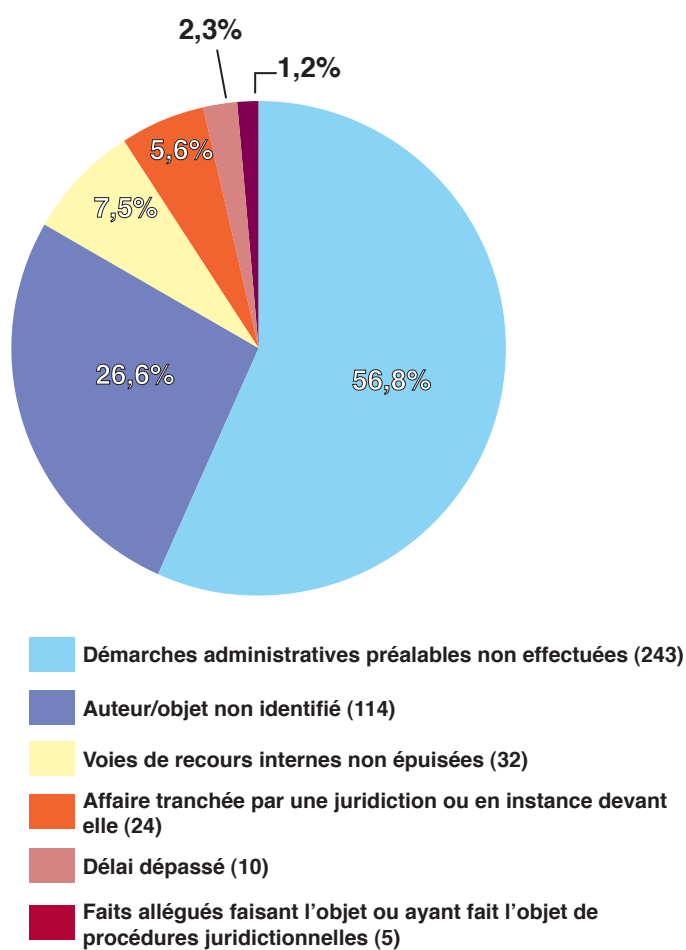


## PLAINTES RELAVANT DU MANDAT

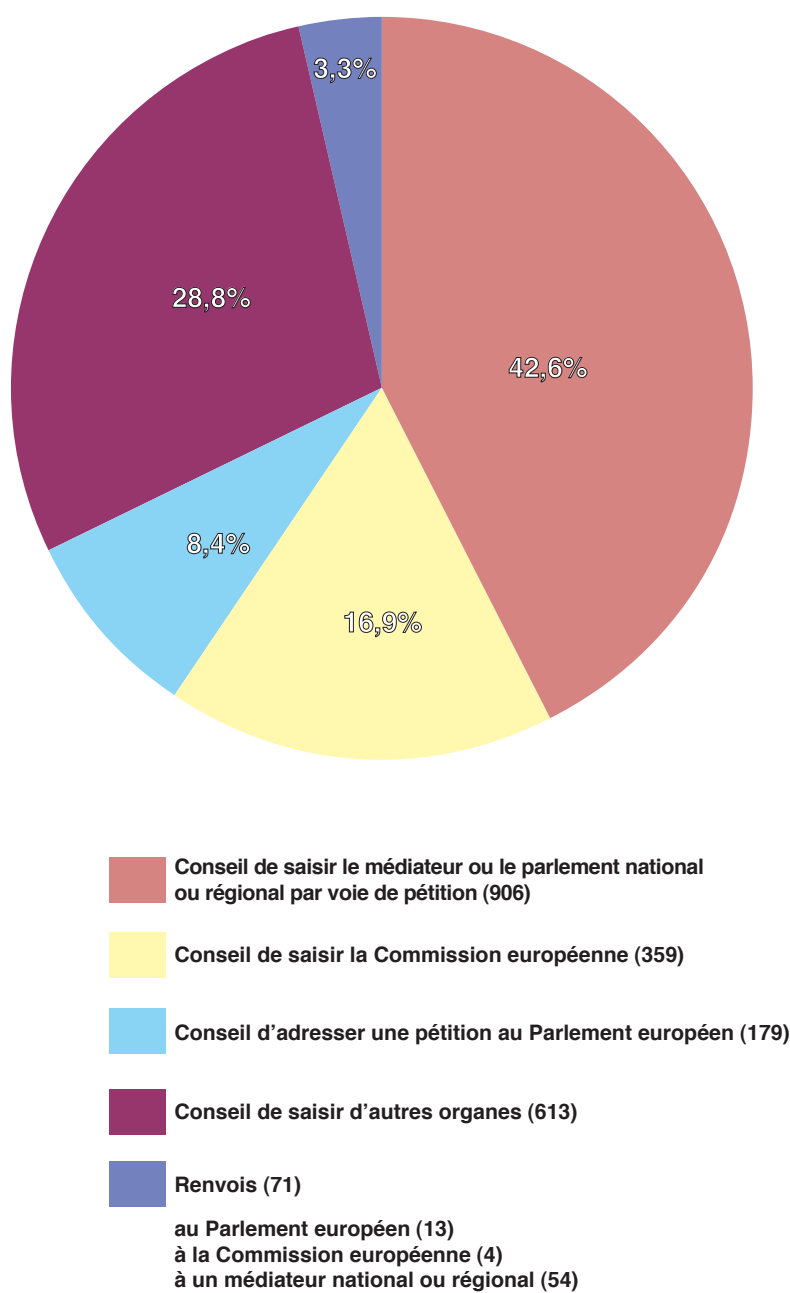
### Plaintes recevables



### Plaintes non recevables



## 2 RENVOIS ET CONSEILS



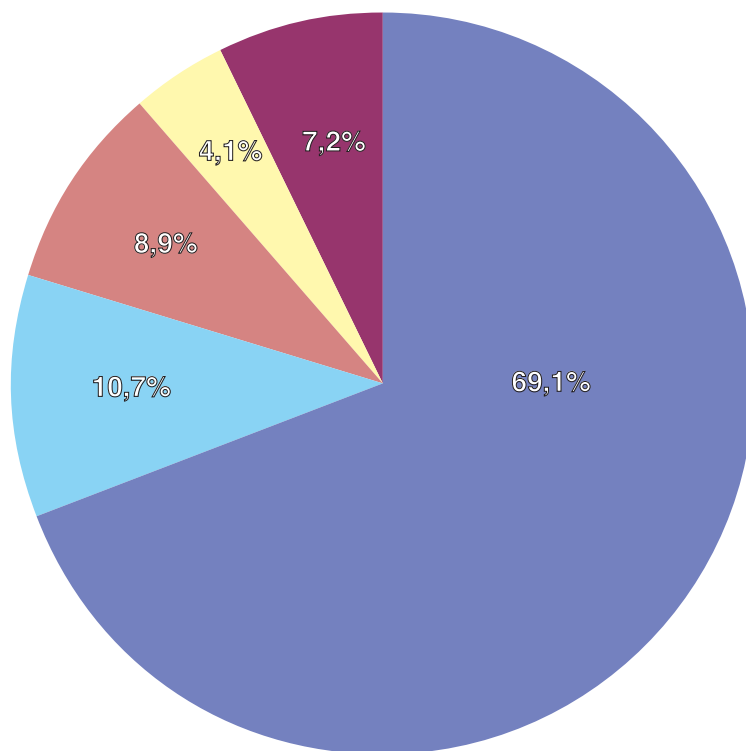


### 3 ENQUÊTES TRAITÉES EN 2004..... 534

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)

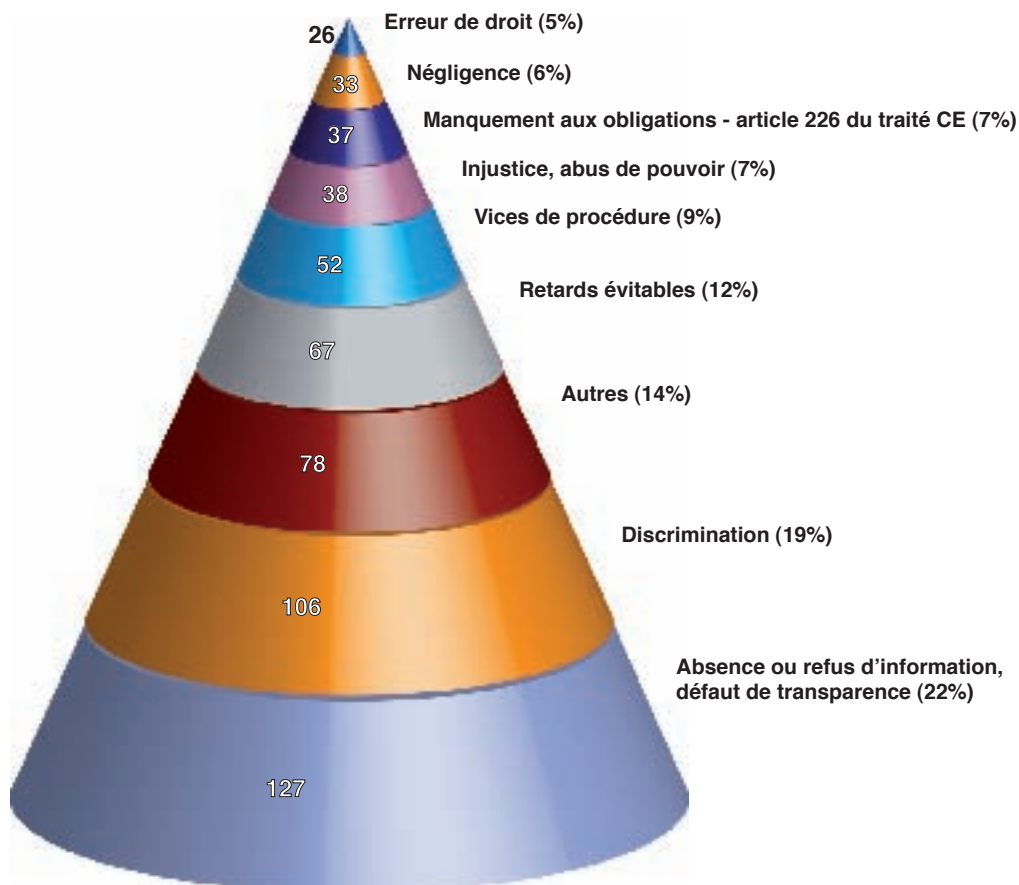
Conseil de l'Union européenne (22)

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)



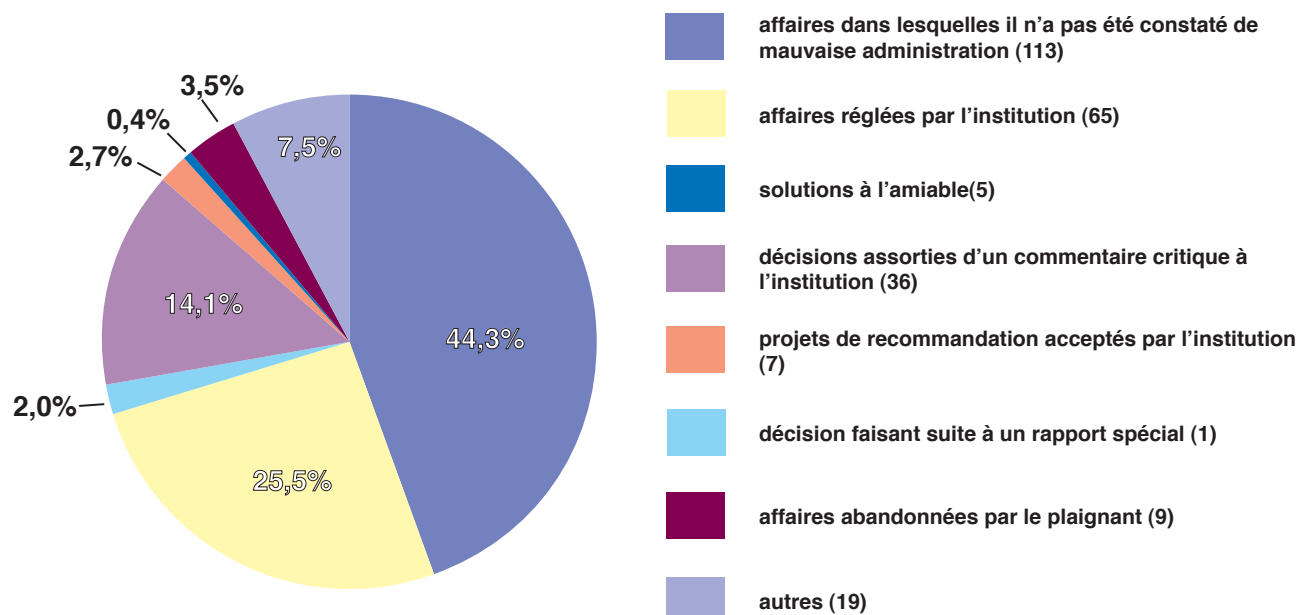
### 3.3 PROPOSITIONS DE SOLUTIONS À L'AMIABLE, PROJETS DE RECOMMANDATION ET RAPPORTS SPÉCIAUX RÉALISÉS EN 2004

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| – propositions de solutions à l'amiable | 12 |
| – projets de recommandations            | 17 |
| – rapports spéciaux                     | 1  |



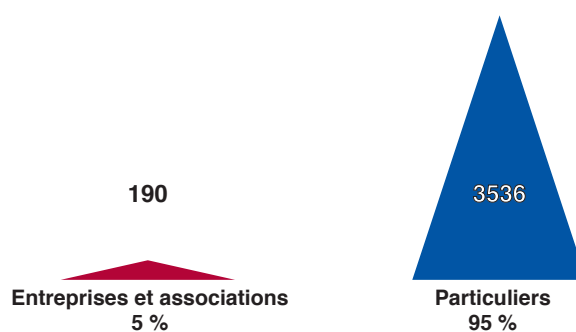
### 3.4 ENQUÊTES CLOSES PAR UNE DÉCISION MOTIVÉE..... 251<sup>2</sup>

(Une enquête peut être close pour plusieurs des raisons indiquées)



## 4 ORIGINE DES PLAINTES ENREGISTRÉES EN 2004

### 4.1 ORIGINE DES PLAINTES

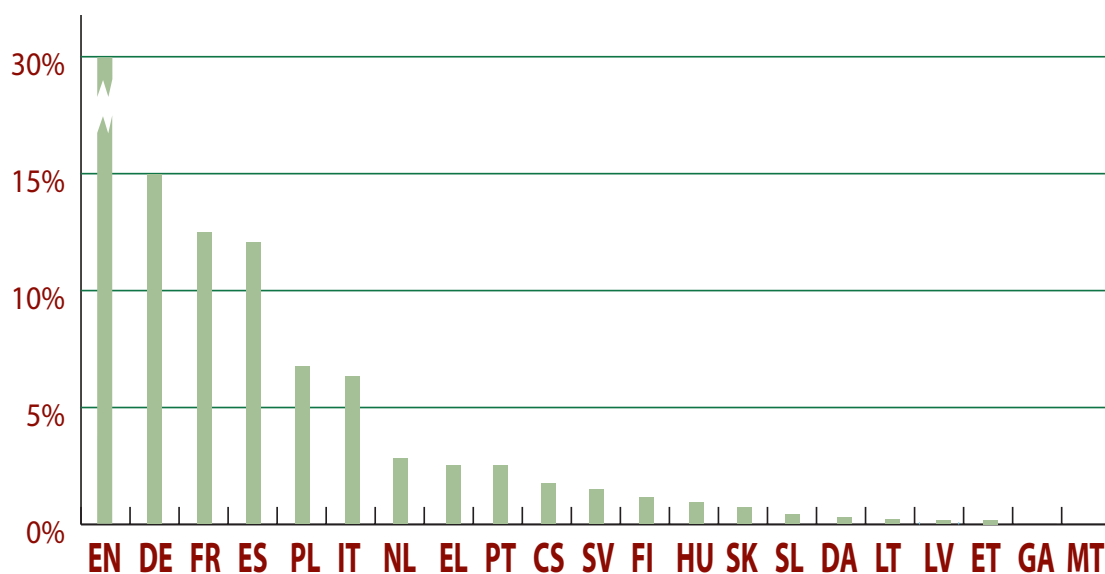


<sup>2</sup>

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>   |                            |                   |

3

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.



## 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

### 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 92-95022-70-X

