

LE MÉDIATEUR
EUROPÉEN



RAPPORT ANNUEL 2003
SYNTHÈSE ET STATISTIQUES



FR

© Le Médiateur européen 2004

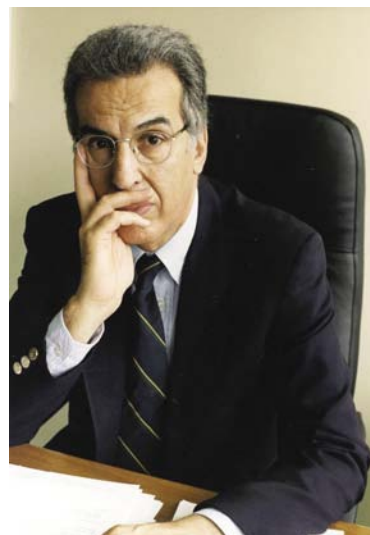
Tous droits réservés.

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

AVANT-PROPOS

Le rapport annuel est la publication majeure du Médiateur européen, celle qui rend compte au Parlement européen et aux citoyens européens des activités déployées par le Médiateur au cours de l'année écoulée. Elle décrit les résultats obtenus en faveur des plaignants et, plus généralement, des citoyens et des habitants de l'Union européenne.

Cette publication illustre l'importance de la relation entre le Médiateur et le Parlement européen. En examinant et en débattant le rapport, le Parlement évalue et amplifie l'impact des activités du Médiateur. Le rapport, de son côté, met en valeur la capacité du Parlement de demander des comptes aux institutions et organes de l'Union. Pour ces institutions et organes eux-mêmes, le rapport, en faisant ressortir les domaines perfectibles de leur action, représente une aide précieuse à l'autorégulation.



Afin de rendre le rapport annuel plus accessible, j'ai décidé d'y inclure cette année une synthèse, destinée aussi à être publiée séparément et largement diffusée. Cette synthèse renferme une sélection représentative des affaires traitées en 2003 et s'arrête aux temps forts des relations du Médiateur avec les citoyens, les institutions de l'UE et la communauté européenne et mondiale des médiateurs. Elle contient, présentées de manière synoptique et concise, des statistiques concernant les plaintes reçues, les enquêtes ouvertes, les conseils donnés et les résultats obtenus.

À notre souci de faciliter l'accès au travail du Médiateur nous avons joint la volonté de faire le meilleur usage des deniers publics et de respecter l'environnement. En produisant une synthèse et en limitant le tirage du rapport annuel complet, nous espérons agir au mieux des intérêts du citoyen. Je continuerai d'envoyer le rapport annuel, dans sa version entière, aux députés au Parlement européen, aux autres institutions, organes et agences de l'UE, à mes collègues médiateurs et aux relais et réseaux de la Commission européenne. La synthèse, quant à elle, sera distribuée à un public beaucoup plus vaste, comprenant organisations non gouvernementales, associations de consommateurs, organisations professionnelles et universités. Le résultat en sera une utilisation plus rationnelle des ressources.

Le texte intégral du rapport annuel dans l'une quelconque des vingt langues officielles de l'UE peut être obtenu auprès de mon service ou téléchargé de notre site Internet:

<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/fr/default.htm>

P. Nikiforos Diamandouros



SYNTHÈSE

Le neuvième Rapport annuel du Médiateur européen adressé au Parlement européen propose un compte rendu des activités du Médiateur en 2003.

Il s'agit du premier Rapport annuel présenté par P. Nikiforos Diamandouros, élu Médiateur européen par le Parlement européen le 15 janvier 2003, à la suite du départ à la retraite de Jacob Söderman, le premier Médiateur européen. M. Diamandouros étant entré en fonction le 1^{er} avril 2003, ce rapport couvre les travaux de M. Söderman du 1^{er} janvier au 31 mars et de M. Diamandouros du 1^{er} avril à la fin 2003.

STRUCTURE DU RAPPORT

Le rapport se compose de six parties et de cinq annexes. La première partie est une introduction personnelle rédigée par le Médiateur, dans laquelle il rend hommage à son prédécesseur, passe en revue les principales activités et réalisations de l'année et explique ses objectifs.

La deuxième partie décrit les procédures utilisées par le Médiateur pour analyser et diriger les enquêtes concernant les plaintes et donne un aperçu des plaintes traitées en 2003.

La troisième partie, la plus importante du rapport, comprend une sélection des décisions du Médiateur consécutives aux enquêtes. Elle comprend essentiellement les décisions sur les plaintes, classées d'abord par type de conclusion ou d'issue et ensuite par institution ou organisme concerné. Les décisions consécutives aux enquêtes d'initiative et les questions soumises par les médiateurs des États membres sont traitées séparément.

La quatrième partie concerne les relations avec les autres institutions de l'Union européenne ainsi que la participation du Médiateur, en tant qu'observateur, à la Convention sur l'avenir de l'Europe.

La cinquième partie traite des relations du Médiateur européen avec les médiateurs nationaux, régionaux et locaux en Europe, dans les actuels et les futurs États membres.

La sixième partie aborde les activités d'information et de communication. Elle est divisée en cinq points, qui couvrent les temps forts de l'année, les conférences et réunions organisées dans les actuels et les futurs États membres, les autres événements, tels que les exposés présentés à des groupes de visiteurs, les relations avec les médias et la communication en ligne.

L'annexe A contient des statistiques sur les travaux du Médiateur européen en 2003. Les annexes B et C fournissent respectivement des informations sur le budget et le personnel du Médiateur. L'annexe D répertorie les décisions contenues dans la troisième partie, classées par numéro d'affaire, par matière et par type de mauvaise administration invoquée. L'annexe E contient des informations sur le processus d'élection du Médiateur.

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 individus, des sociétés et des associations, le Médiateur procède à des enquêtes d'initiative et s'efforce de donner des moyens d'agir aux citoyens en les informant de leurs droits et de la façon de les exercer.

Plaintes et enquêtes en 2003

Le nombre total de plaintes reçues en 2003 s'élevait à 2 436, soit une augmentation de 10 -% par rapport à l'année précédente, en raison notamment d'un effort concerté visant à informer les citoyens de leurs droits. Près 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 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'organisme à contacter pour une résolution prompte et efficace du problème.

Au total, 253 nouvelles enquêtes ont été ouvertes pendant l'année. Le Médiateur a également traité un grand nombre de demandes d'information, parmi lesquelles 2 538 ont été envoyées par courriel.

Résultats des enquêtes du Médiateur

Le Médiateur a pris des décisions classant 180 affaires à la suite d'une enquête. La troisième partie du Rapport annuel contient une sélection de ces décisions, qui illustre l'éventail des enquêtes en termes des matières, des types d'issues et des institutions et organes concernés. Pour des raisons pratiques, les décisions ne figurent dans le rapport que si elles contiennent de nouvelles conclusions de droit, de nouvelles informations concernant la compétence ou les procédures du Médiateur ou des conclusions de fait qui présentent une importance ou un intérêt d'ordre général. Toutes les décisions du Médiateur, à l'exception de quelques affaires confidentielles dont on ne peut préserver efficacement l'anonymat, sont publiées sur le site du Médiateur (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) dans la langue du plaignant et en anglais.

Absence de mauvaise administration

L'enquête du Médiateur a conclu à l'absence de mauvaise administration dans 87 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. Par exemple:

- Un plaignant qui a demandé au **Conseil** un accès à des documents de la **Convention européenne** a accepté l'explication donnée par le Conseil selon laquelle il ne possédait pas les documents en question. Le plaignant a également jugé utile que le Conseil ait clarifié sa relation institutionnelle avec la Convention. Par ailleurs, la plainte a donné lieu à la publication des ordres du jour et des procès-verbaux du présidium de la Convention européenne sur le site Internet de la Convention dès la fin de ses travaux (1795/2002/IJH).
- **La Cour des comptes** a reconnu que la demande d'accès à des documents émise par un plaignant n'avait pas été traitée conformément à ses règles sur l'accès. La Cour s'est engagée à inviter le plaignant à fournir une description détaillée des informations dont il avait besoin et à examiner sa demande conformément à ces règles (1117/2003/GG).
- Une plaignante a attiré l'attention de l'**Office européen de lutte antifraude (OLAF)** sur des irrégularités présumées dans le cadre d'un projet financé par l'UE. L'OLAF a enquêté mais n'a pas transmis les résultats à la plaignante, qui s'est alors plainte auprès du Médiateur. L'OLAF



a informé la plaignante des résultats de l'enquête lors de l'enquête du Médiateur (1625/2002/IJH).

Affaires réglées par l'institution

Dans 48 cas, l'enquête du Médiateur s'est traduite par une résolution de l'affaire par l'institution ou l'organe concerné, donnant ainsi entière satisfaction au plaignant. Par exemple:

- À la suite d'une plainte adressée au Médiateur pour le compte de l'université de Stockholm, la **Commission** a effectué le paiement final dont elle était redevable dans le cadre d'un projet de recherche, s'est excusée pour le retard et a accepté de verser des intérêts. La Commission a également assuré au Médiateur que le mécanisme financier dans le cadre duquel le retard s'était produit fonctionnait désormais de façon satisfaisante (1173/2003/(TN)IJH).
- Un sous-contractant a été rémunéré pour ses services à la suite de l'intervention du Médiateur dans l'affaire. La **Commission** a expliqué qu'elle ne pouvait payer le principal contractant impliqué dans ce projet en raison de problèmes liés au rapport final présenté par celui-ci. Lorsque le principal contractant a présenté le rapport final corrigé, la Commission a effectué le versement. Le principal contractant a ensuite payé le sous-contractant, qui a remercié le Médiateur pour son aide (1960/2002/JMA).

Solutions à l'amiable

L'une des caractéristiques qui distingue un médiateur d'un tribunal est la possibilité de médiation, qui peut aboutir sur une issue à somme positive, satisfaisante pour les deux parties. Lorsque le Médiateur européen constate un cas de mauvaise administration, il recherche une solution à l'amiable, dans la mesure du possible. Cela peut consister à suggérer à l'institution concernée d'offrir une compensation au plaignant, sans forcément admettre sa responsabilité ou établir un précédent.

Si sept propositions de solution à l'amiable étaient toujours ouvertes fin 2003, quatre ont abouti dans le courant de l'année. Celles-ci comprenaient:

- Une affaire dans laquelle la Commission a accepté de faire un versement supplémentaire à titre gracieux à un plaignant étant donné la nature exceptionnelle de l'affaire, même si elle estimait n'avoir aucune obligation légale de le faire. La plaignante avait travaillé pour l'institution et prétendait que la Commission ne lui avait pas versé l'intégralité de l'indemnité de secrétariat à laquelle elle avait droit (1166/2002/(SM)IJH).
- Une affaire dans laquelle la Commission a accepté de revoir sa décision de demander le remboursement de plus de 37 000 € liés à une subvention accordée à une association allemande. La Commission a expliqué qu'elle était disposée, dans le contexte d'un arrangement définitif à l'amiable, à renoncer à sa demande si et dans la mesure où l'on pouvait prouver que les fonds avaient été utilisés dans l'intérêt général des bénéficiaires finaux du projet. L'association a maintenu son point de vue selon lequel il n'y avait pas eu rupture du contrat de sa part, mais a estimé qu'une solution à l'amiable de sa plainte avait été trouvée (548/2002/GG).

Commentaires critiques

Lorsqu'une solution à l'amiable ne peut être trouvée, le Médiateur peut prendre une décision de classement assortie d'un commentaire critique ou émettre un projet de recommandation. Il formule un commentaire critique s'il estime que le cas de mauvaise administration n'a pas d'implication générale, qu'il n'est plus possible à l'institution concernée de l'éliminer et qu'aucune mesure de suivi de sa part n'est nécessaire. Vingt commentaires critiques ont été formulés pendant l'année. Par exemple:

- L'**Office européen de lutte antifraude (OLAF)** a publié un communiqué de presse contenant des allégations de corruption pouvant être interprétées comme étant dirigées contre un journaliste particulier. Le journaliste a présenté une plainte au Médiateur, qui a estimé que l'OLAF avait agi



de manière disproportionnée, dans la mesure où le fondement factuel des allégations ne suffisait pas pour un examen par le public. Le Médiateur a finalement estimé qu'un commentaire critique pourrait donner satisfaction au plaignant (1840/2002/GG).

- Un contrat conclu entre un plaignant et la Mission de police de l'Union européenne à Sarajevo a été résilié pour une allégation de mauvaise conduite. Le Médiateur a estimé qu'il était de la responsabilité du **Conseil** de veiller à ce que les agissements de la Mission respectent l'État de droit et les droits fondamentaux. Un droit fondamental du plaignant a été enfreint car il n'a pas eu la possibilité d'exprimer son point de vue concernant les faits allégués dans cette affaire. Le contrat ayant été résilié plus d'un an auparavant, il n'était pas opportun de proposer une solution à l'amiable. En conséquence, le Médiateur a classé l'affaire en assortissant sa décision d'un commentaire critique (1200/2003/OV).
- Le Médiateur a critiqué le **Parlement européen** pour n'avoir pas respecté l'obligation de courtoisie à laquelle il est tenu dans ses relations avec le public. La critique concernait un courriel envoyé en réponse à des questions relatives à un appel d'offres. La plaignante prétendait que le ton du courriel était déplacé et donnait l'impression d'un comportement arrogant (1565/2002/GG).

Projets de recommandations

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 supprimer le cas de mauvaise administration, le Médiateur soumet des projets de recommandations. L'institution ou l'organe concernés doivent répondre au Médiateur en lui envoyant un avis circonstancié dans un délai de trois mois.

Neuf nouveaux projets de recommandations ont été émis en 2003. Tandis que l'issue de quatre de ceux-ci n'était toujours pas connue à la fin de l'année, les institutions concernées en ont accepté trois, de même que deux qui avaient été soumis en 2002. Par exemple:

- Une plaignante n'a pas obtenu la note minimale requise à une épreuve écrite dans le cadre d'un concours organisé par le **Conseil**. Lorsque celui-ci lui a refusé l'accès à sa propre copie d'examen corrigée, elle s'est adressée au Médiateur. À la suite de son enquête, le Médiateur a soumis un projet de recommandation en faveur de l'accès, que le Conseil a accepté. Cela a permis au Conseil de s'aligner sur la Commission et le Parlement, qui ont convenu, respectivement en 1999 et 2000, d'accorder aux candidats l'accès à leur propre copie d'examen corrigée (2097/2002/GG).

Enquêtes d'initiative

Deux enquêtes d'initiative ont été classées pendant l'année avec des résultats positifs:

- L'Office européen de sélection du personnel a annulé sa décision d'exclure un citoyen chypriote d'un concours de recrutement à la suite d'une plainte concernant les problèmes techniques de son système d'inscription électronique. Le Médiateur a ouvert l'affaire dans le cadre d'une enquête d'initiative, dès lors que le plaignant n'était ni citoyen ni résident de l'Union (OI/4/2003/ADB).
- La Commission a accepté d'adopter une nouvelle procédure afin d'informer rapidement les soumissionnaires non retenus dans les procédures d'appels d'offres et de prévoir un délai raisonnable avant la signature du contrat. Cela afin de donner aux soumissionnaires le temps de demander les raisons qui motivent la décision d'attribution et de contester celle-ci par une action en justice. La nouvelle procédure est décrite dans une communication de la Commission du 3 juillet 2003. Le Médiateur a estimé que la nouvelle procédure était conforme à la jurisprudence de la Cour de justice et suggéré que la Commission informe systématiquement les soumissionnaires non retenus de leur droit de contester les décisions d'attribution (OI/2/2002/IJH).

Cinq enquêtes d'initiative ont été ouvertes en 2003, dont quatre étaient toujours ouvertes à la fin de l'année. Deux reposent sur des plaintes indiquant la possibilité d'un problème systémique. La première concerne les procédures de résolution des litiges dont disposent les experts nationaux



détachés à la Commission. L'autre concerne l'activité de la Commission visant à promouvoir la bonne administration des Écoles européennes.

Une troisième enquête d'initiative sur un éventuel problème systémique concerne l'intégration des personnes handicapées, en particulier eu égard aux mesures mises en œuvre par la Commission pour veiller à ce que celles-ci ne soient pas victimes de discrimination dans leurs relations avec l'institution.

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

Pour favoriser l'obtention de résultats positifs, le Médiateur a développé des relations de travail constructives avec les institutions et organes de l'UE. En 2003, le Médiateur a rencontré des membres et représentants de huit institutions: les présidents du Parlement, de la Cour de justice, de la Banque européenne d'investissement et de la Cour des comptes, le Collège des commissaires et les directeurs généraux de la Commission. Lors de ces rencontres, le Médiateur a souligné que son rôle consistait en de la médiation et que les solutions à l'amiable étaient une issue positive à la fois pour le plaignant et pour l'institution ou l'organe concernés.

Une coopération active des institutions et organes est également indispensable pour s'assurer que toute personne ayant une raison de se plaindre auprès du Médiateur reçoive les informations nécessaires concernant son droit de le faire et la façon d'exercer ce droit. La Commission a répondu positivement à la proposition du Médiateur visant à étendre la transmission de ces informations aux demandeurs ou aux bénéficiaires de subventions et de bourses, en commençant par ceux relevant d'une récente communication¹.

Le Médiateur entretient une relation de travail étroite et efficace avec la commission des pétitions du Parlement européen, celle-ci comprend, le cas échéant, un processus de transfert mutuel des affaires. Par ailleurs, le Médiateur informe régulièrement les plaignants de la possibilité d'adresser une pétition au Parlement européen, en particulier lorsque le plaignant demande une révision de la législation ou d'une politique européennes.

Le Médiateur a participé activement à la Convention sur l'avenir de l'Europe pour s'assurer que le respect des droits des citoyens figurait au centre du projet de traité établissant une Constitution pour l'Europe. Pendant son mandat, M. Söderman a plaidé avec succès en faveur de l'incorporation de la Charte des droits fondamentaux dans le projet de traité constitutionnel. M. Diamandouros et lui-même ont par ailleurs revendiqué la reconnaissance explicite du rôle des médiateurs et des autres voies de recours non judiciaires. Bien que ce dernier objectif n'ait pas été atteint en 2003, le Médiateur continuera à le considérer comme un point prioritaire et persistera dans sa volonté de le faire inclure dans le texte final de la Constitution.

Coopération avec les médiateurs en Europe

Le Médiateur européen coopère avec un vaste réseau de médiateurs et d'organes similaires en Europe. Le réseau couvre désormais 90 bureaux dans 30 pays et comprend des bureaux à l'échelon national et régional dans l'Union européenne et à l'échelon national dans les pays candidats à l'adhésion à l'UE, en Norvège et en Islande.

La coopération dans le cadre de ce réseau concerne à la fois le traitement des plaintes et la transmission d'informations aux citoyens. Nombre de plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils rencontrent des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Si ces plaintes ne font pas partie du mandat du Médiateur européen, un médiateur dans l'État concerné peut, dans de nombreux cas, proposer une solution efficace. Le Médiateur européen transfère les affaires directement aux médiateurs nationaux et régionaux, dans la mesure du possible, ou transmet des informations pertinentes au plaignant. Les médiateurs du réseau sont également bien placés pour

¹ Communication relative à une proposition d'actes de base pour les subventions relevant actuellement de l'autonomie administrative de la Commission ou de la mise en œuvre de ses prérogatives institutionnelles (COM (2003)274 final).



informer les citoyens de leurs droits au regard du droit européen et de la façon de les exercer et de les défendre.

En 2003, la coopération s'est intensifiée grâce à des rencontres réunissant les médiateurs nationaux et régionaux issus des États membres et les médiateurs nationaux des pays candidats. Le 4e séminaire des médiateurs nationaux et des organes similaires dans les États membres de l'UE a été organisé conjointement en avril par le Médiateur européen et le médiateur grec à Athènes, sur le thème «Les médiateurs et la protection des droits dans l'Union européenne». Le Parlement européen y était représenté par le président de la commission des pétitions, M. Vitaliano Gemelli. La 4e réunion des médiateurs régionaux de l'UE et des organes similaires, à laquelle était représentée la fonction du Médiateur européen, s'est tenue à Valence en avril, sous le parrainage du Sindic de Greuges de Valencia (le médiateur régional). Parmi les thèmes abordés, citons l'avenir de l'Europe, l'immigration et l'asile et la protection de l'environnement. En mai, le Médiateur européen s'est joint aux médiateurs nationaux des pays candidats pour assister à la conférence organisée par le médiateur polonais, Andrzej Zoll, à Varsovie, sur le thème «Les médiateurs et la législation de l'Union européenne».

Le réseau du Médiateur européen comprend également des agents de liaison nommés dans chacun des bureaux des médiateurs nationaux et servant de premier point de contact pour les autres membres du réseau. En décembre 2003, les agents de liaison se sont réunis à Strasbourg pour discuter du thème «L'information européenne, les conseils et la justice pour tous». Il s'agissait de la première rencontre du genre à faire participer les agents de liaison des dix pays qui rejoindront l'Union en 2004.

Entre les réunions, le réseau s'articule autour de trois initiatives du Médiateur européen en matière de communication: un bulletin intitulé European Ombudsmen Newsletter, une publication semestrielle publiée en collaboration avec la région européenne de l'Institut international de l'Ombudsman; Ombudsman Daily News, un journal électronique produit par le Médiateur européen et un sommet interactif sur l'Internet.

Dialogue avec le citoyen

Un aspect essentiel du travail du Médiateur consiste à s'efforcer d'établir le contact avec les citoyens pour les informer de leurs droits, y compris celui de présenter une plainte au Médiateur européen. Fin mai 2003, le Médiateur a annoncé son intention de se rendre dans les dix pays candidats avant le 1er mai 2004, date de l'élargissement, et dans le plus grand nombre d'États membres possible. Fin 2003, le Médiateur s'était rendu dans 11 des actuels États membres et dans 5 des futurs États membres pour y rencontrer les hauts représentants et présenter son travail aux organisations non gouvernementales, aux chambres de commerce, aux étudiants universitaires, aux journalistes et aux autres citoyens intéressés. La coopération des bureaux des médiateurs nationaux dans les pays concernés, de même que celle des représentations du Parlement européen et de la Commission européenne, a vivement contribué au succès de ces visites.

En 2003, le Médiateur et son personnel sont également intervenus dans 80 conférences, réunions et groupes aux quatre coins de l'Union, en réponse à des invitations lancées par les bureaux régionaux, des groupes d'intérêts, des instituts européens, des universités et des organisations non gouvernementales. Ces conférences ont permis de présenter le travail du Médiateur aux plaignants potentiels et aux citoyens intéressés.

Des informations concernant le travail du Médiateur européen ont été largement diffusées tout au long de l'année, en particulier lors des journées portes ouvertes organisées par le Parlement européen en mai. Des informations ont également été publiées sur le site Internet du Médiateur européen, où les décisions, communiqués de presse, statistiques et détails concernant les activités de communication du Médiateur ont été régulièrement publiées.

Le Médiateur a continué à développer des relations de travail constructives avec les médias, en organisant six rencontres de presse et huit conférences de presse pour expliquer et illustrer son travail. Quarante-cinq journalistes au total ont interviewé le Médiateur à Strasbourg et à Bruxelles ainsi que dans le cadre de ses visites officielles dans les États membres et les pays candidats. Des communiqués de presse ont été publiés, en moyenne tous les sept jours ouvrables, en vue d'attirer



l'attention sur les décisions du Médiateur et ses activités de communication. Les demandes d'information des journalistes concernant le travail du Médiateur ont été traitées promptement tout au long de l'année.

Faits internes

Pendant l'année, le Médiateur s'est préparé intensivement à l'élargissement afin d'être en mesure de servir efficacement les citoyens de 25 États membres dans les 21 langues du Traité à partir du 1er mai 2004.

La programmation budgétaire pluriannuelle adoptée en 2002 prévoit l'introduction progressive de nouveaux postes liés à l'élargissement sur la période 2003-2005. Le nombre de postes prévus dans le tableau des effectifs du Médiateur est passé de 27 en 2002 à 31 en 2003, et le budget 2004 adopté par les autorités budgétaires en décembre 2003 prévoit d'atteindre les 38 postes.

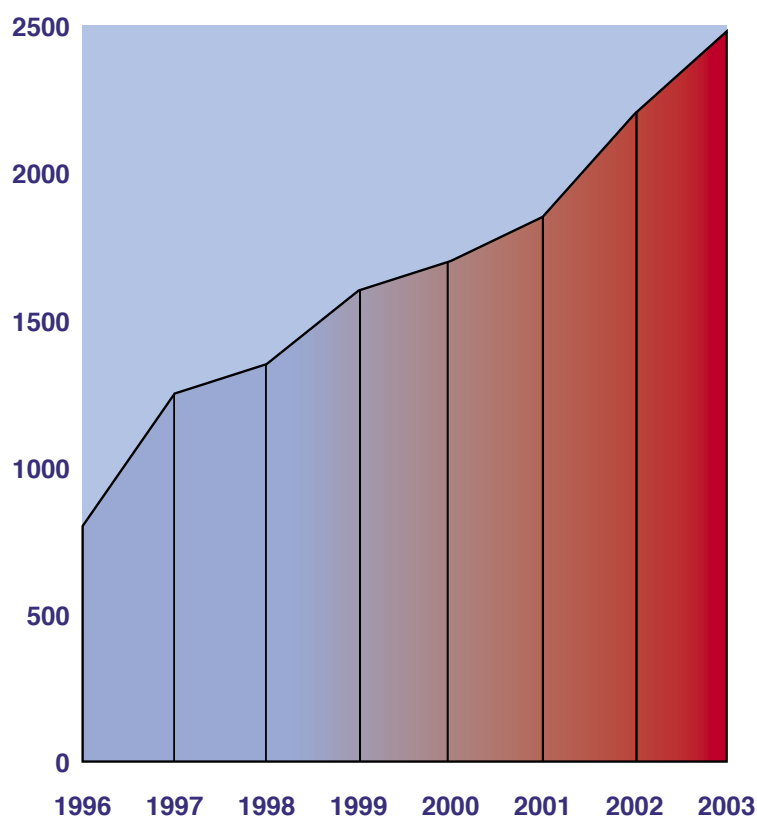
Une analyse de la structure du bureau et du déploiement des ressources humaines a été organisée pendant l'année. Le Médiateur a également lancé une modernisation considérable de l'infrastructure informatique et de la base de données liée aux plaintes. Ces initiatives ont été réalisées dans le but de permettre au bureau de répondre à l'augmentation prévue du nombre de plaintes et d'améliorer la qualité et l'efficacité du service fourni aux citoyens.



STATISTIQUES CONCERNANT LES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR EUROPÉEN EN 2003

1 AFFAIRES TRAITÉES EN 2003

1.1	TOTAL POUR L'ANNÉE 2003.....	2 611
	– plaintes et enquêtes en cours d'instruction au 31.12.2002	170 ¹
	– plaintes reçues en 2003	2 436
	– enquêtes d'initiative du Médiateur européen	5



Augmentation des plaintes entre 1996 et 2003

¹ Dont une enquête d'initiative du Médiateur européen et 109 enquêtes.

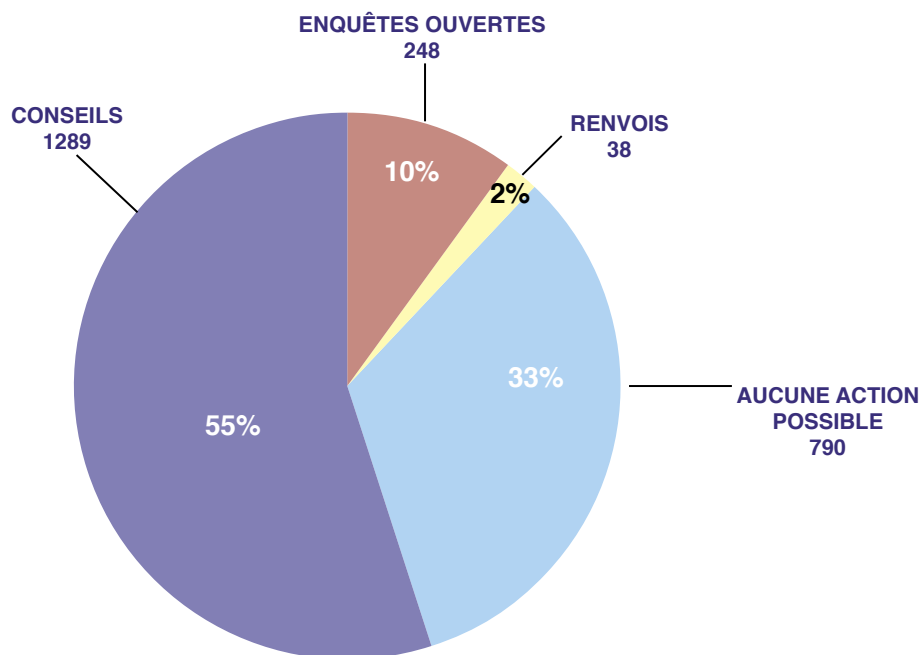


1.2 ACHÈVEMENT DE L'EXAMEN DE RECEVABILITÉ

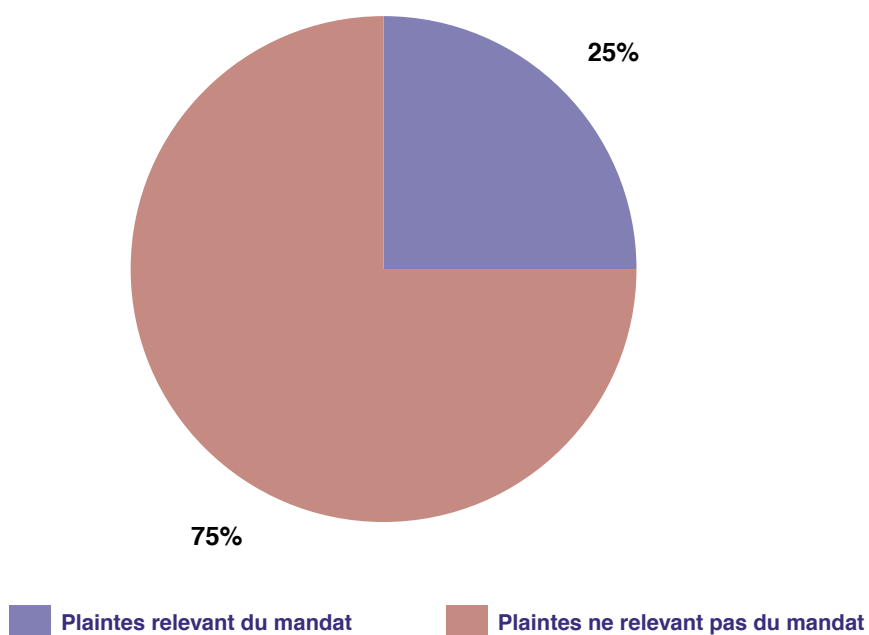
95%

1.3 CLASSIFICATION DES PLAINTES

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

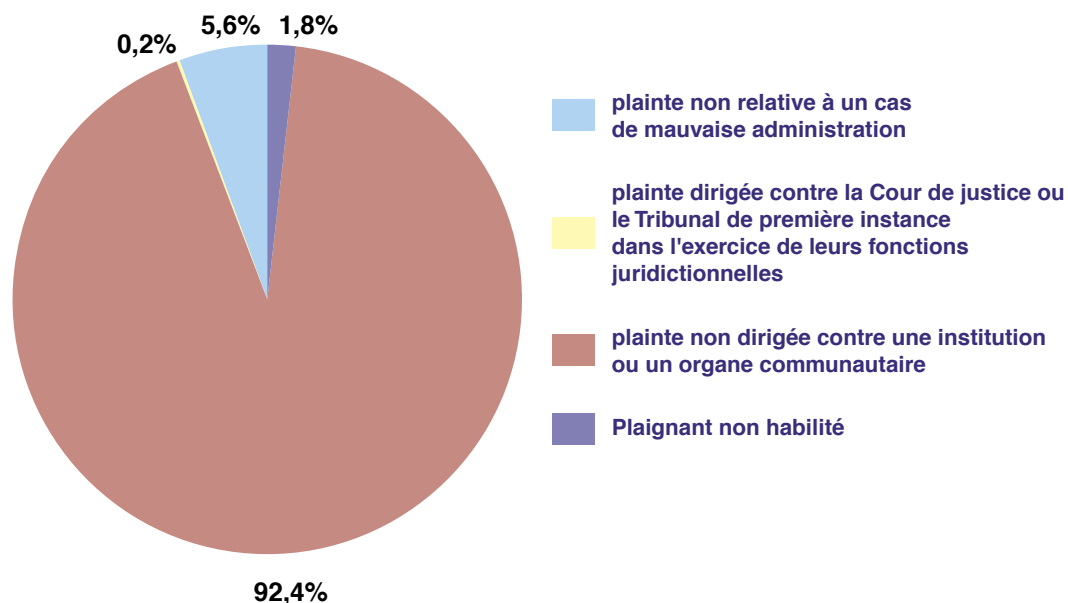


1.3.2 Classification par rapport au mandat du Médiateur européen



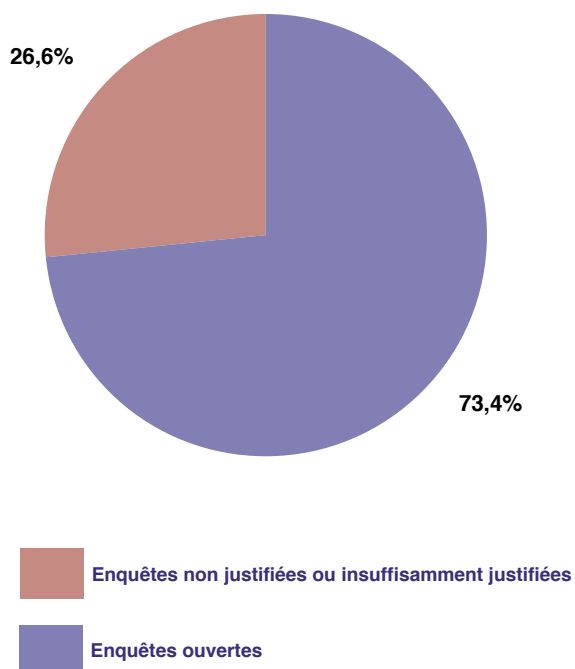


Plaintes ne relevant pas du mandat

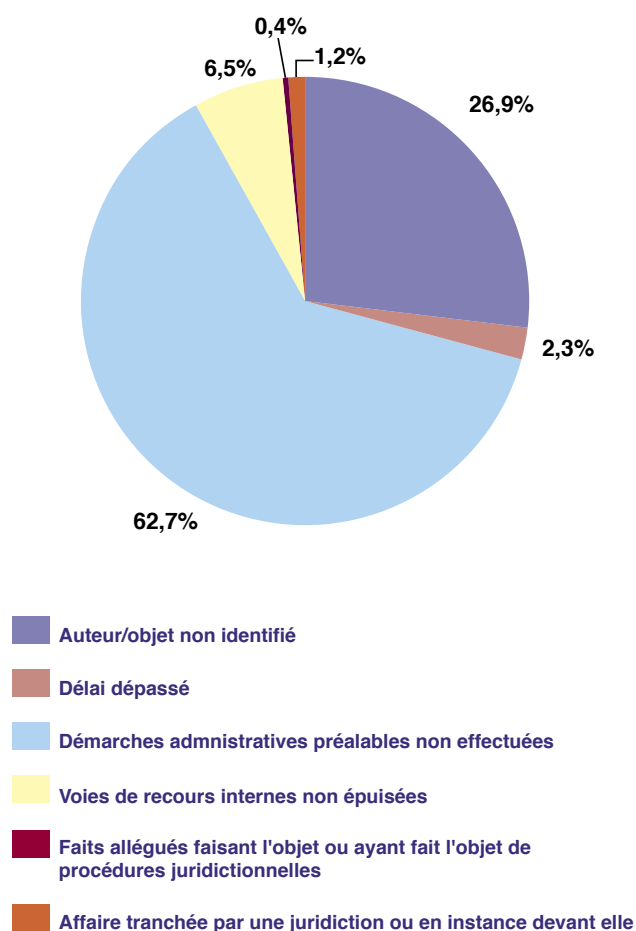


Plaintes relevant du mandat

– *Plaintes recevables*

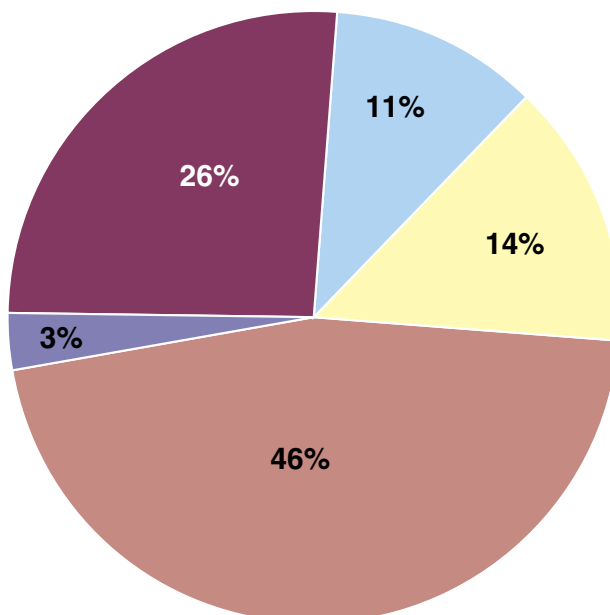


– *Plaintes non recevables*





2 RENVOIS ET CONSEILS



- Conseil de saisir le médiateur ou le parlement national ou régional par voie de pétition (616)**
- Conseil de saisir la Commission européenne (189)**
- Conseil d'adresser une pétition au Parlement européen (143)**
- Conseil de saisir d'autres organes (341)**
- Renvois (38)**
 - au Parlement européen (6)
 - à la Commission européenne (7)
 - à un médiateur national ou régional (25)

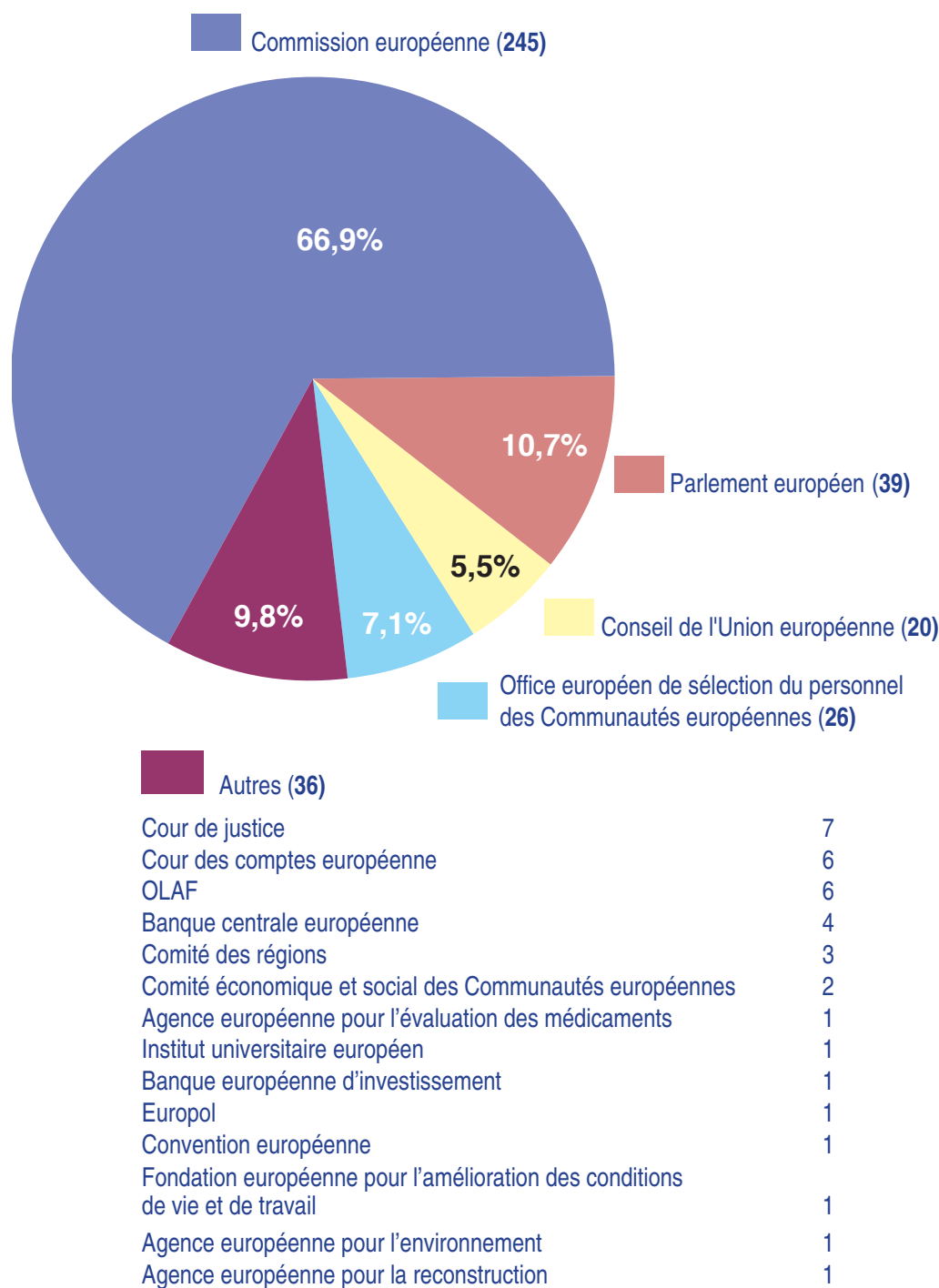


3 ENQUÊTES TRAITÉES EN 2003

363

En 2003, le Médiateur européen a traité 363 enquêtes, soit 253 enquêtes ouvertes en 2003 (dont cinq enquêtes d'initiative) et 110 enquêtes non closes au 31.12.2002

3.1 INSTITUTIONS ET ORGANES CONCERNÉS PAR LES ENQUÊTES²

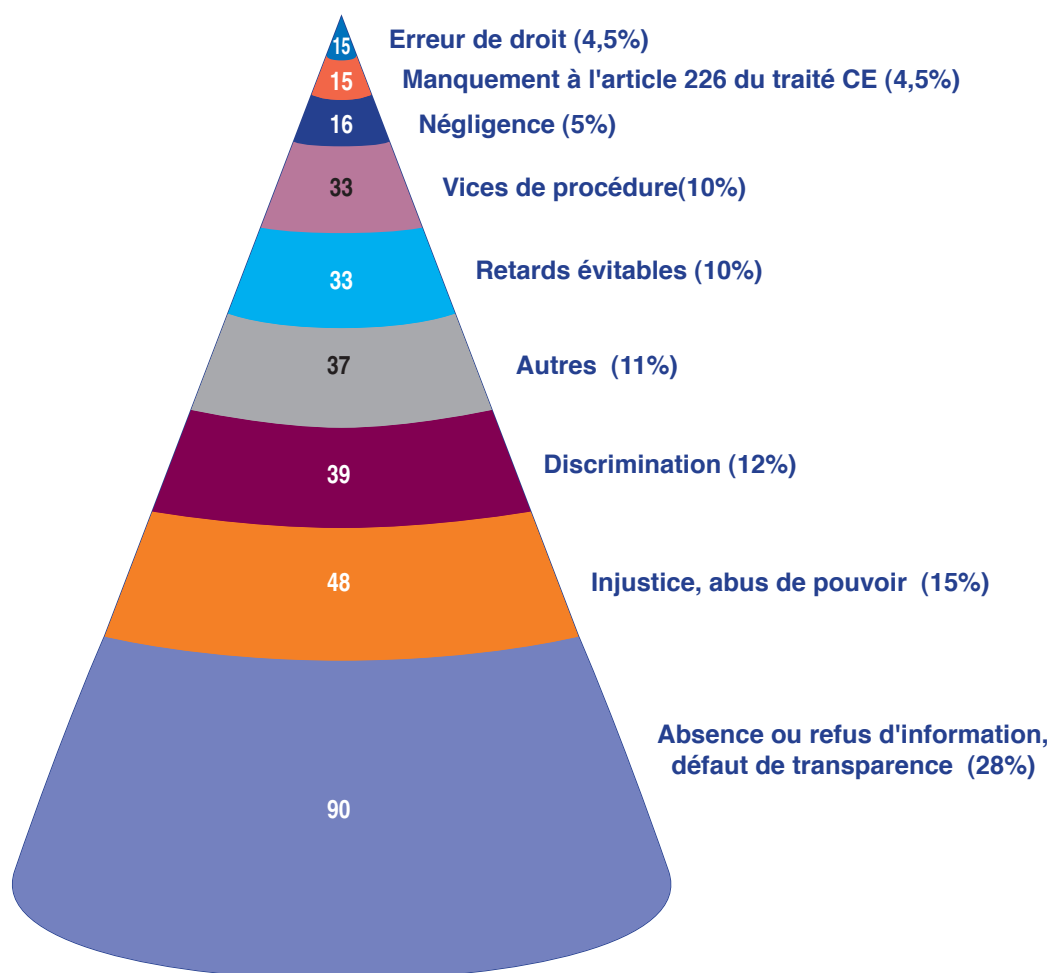


² Certaines enquêtes concernent plus d'une institution ou d'un organe.



3.2 TYPES DE MAUVAISE ADMINISTRATION INVOQUÉE

(Certaines plaintes portent sur deux types de mauvaise administration)



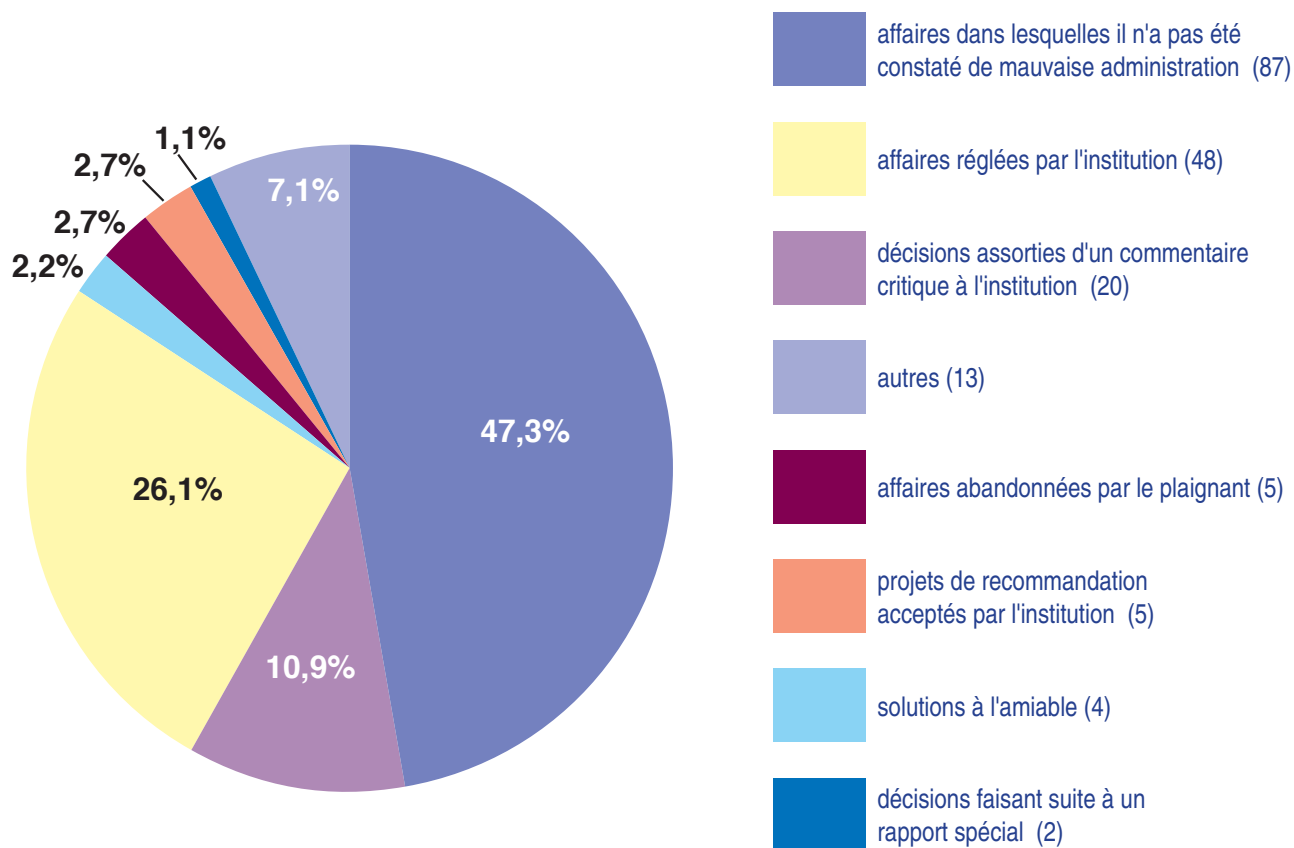
3.3 PROPOSITIONS DE SOLUTIONS À L'AMIABLE ET PROJETS DE RECOMMANDATION FORMULÉS EN 2003

– propositions de solutions à l'amiable	18
– projets de recommandation	9



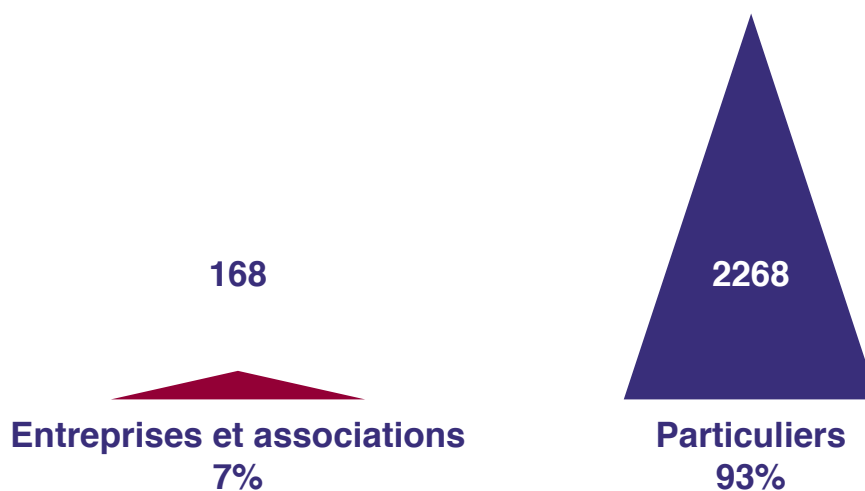
3.4 ENQUÊTES CLOSES PAR UNE DÉCISION MOTIVÉE³ 180

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



4 ORIGINE DES PLAINTES ENREGISTRÉES EN 2003

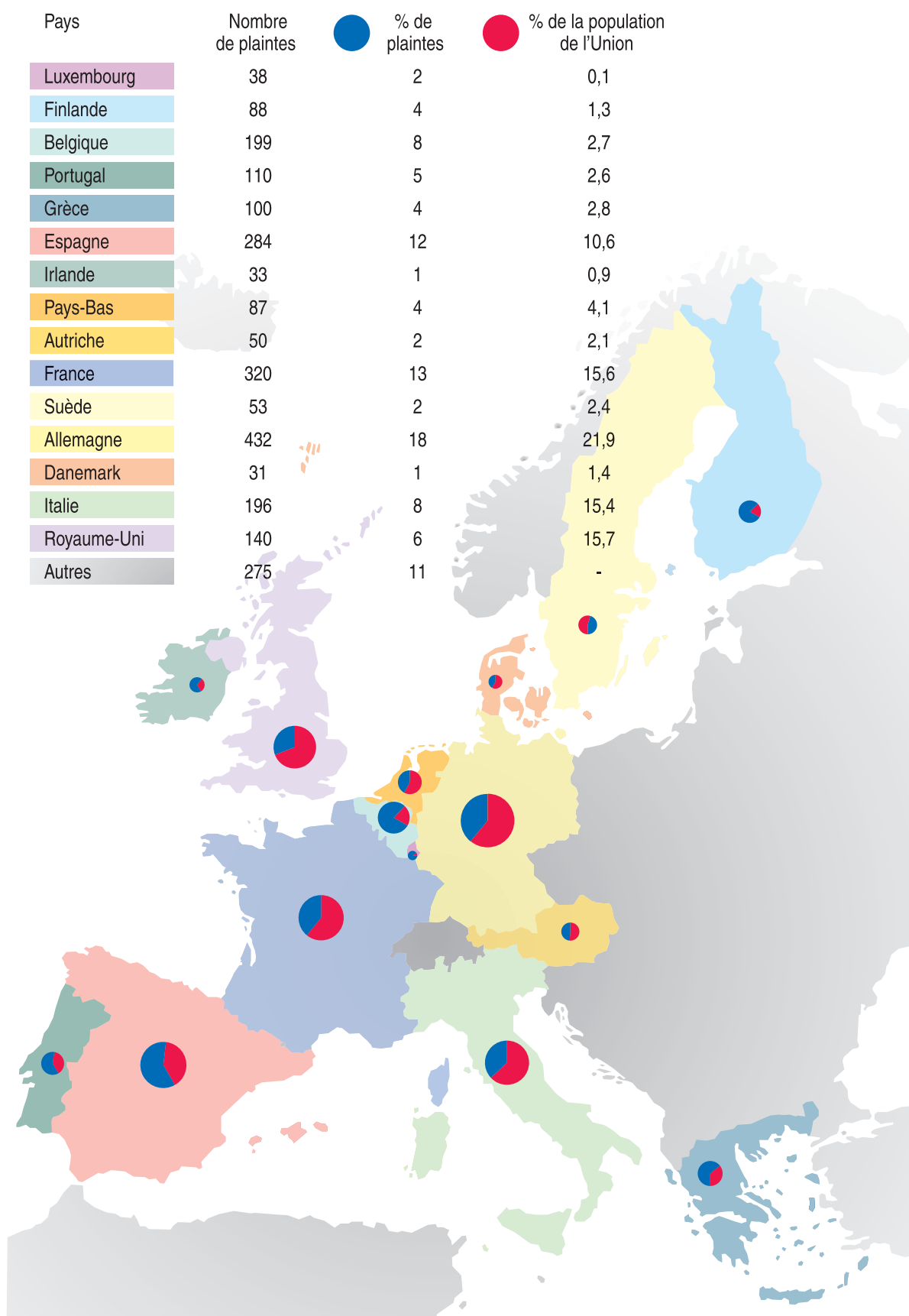
4.1 ORIGINE DES PLAINTES



³ Dont deux enquêtes d'initiative du Médiateur.



4.2 ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES





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 2313

PAR FAX

+33 3 88 17 9062

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

euro-ombudsman@europarl.eu.int

SITE INTERNET

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

