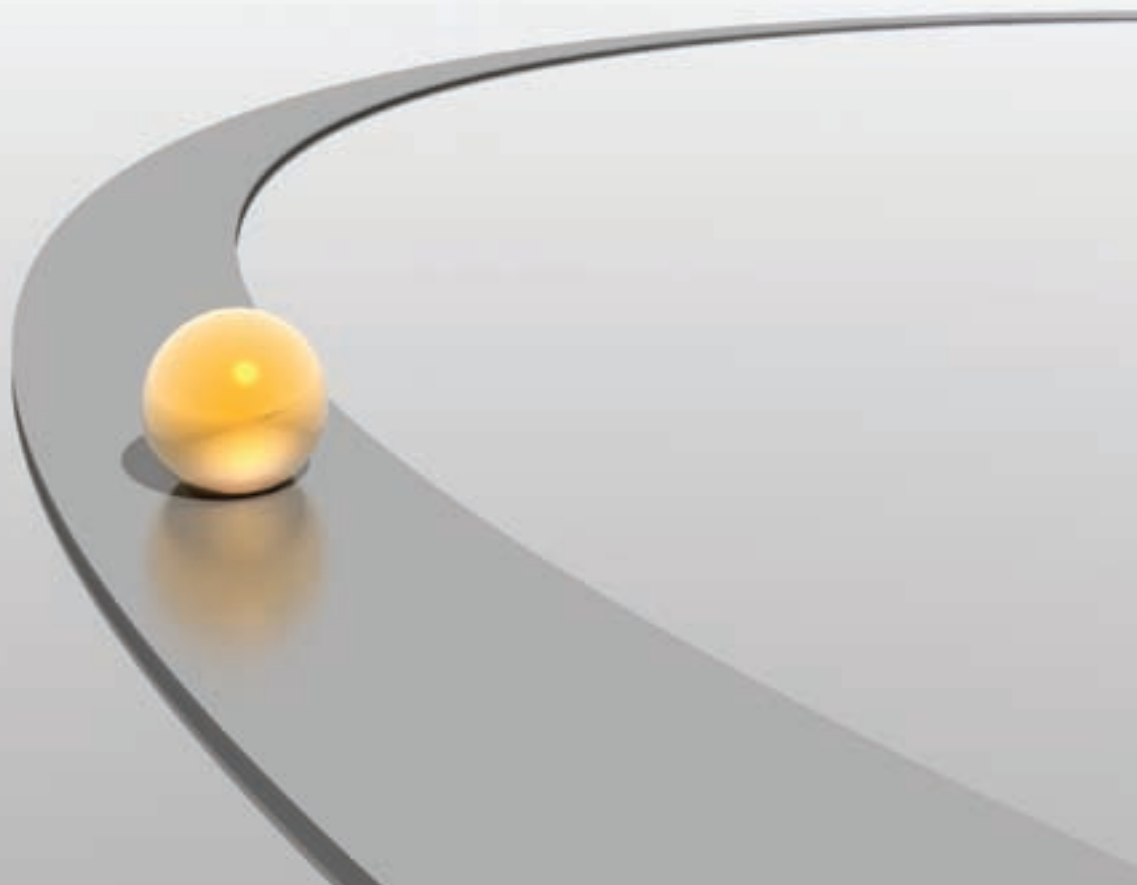


LE MÉDIATEUR EUROPÉEN



R A P P O R T A N N U E L 2 0 0 7

S Y N T H È S E E T S T A T I S T I Q U E S

LE MÉDIATEUR EUROPÉEN

R A P P O R T A N N U E L 2 0 0 7

S Y N T H È S E E T S T A T I S T I Q U E S

© Communautés européennes, 2008

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

ISBN 978-92-9212-135-8

DOI 10.2869/31973

Photographie première de la couverture: © iStockphoto.com/Silence

Le texte intégral du rapport est publié sur l'internet: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Italy

IMPRIMÉ SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE



INTRODUCTION

L'année 2007 s'est avérée capitale pour le droit des citoyens européens à une bonne administration. Le 12 décembre, la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, initialement proclamée en décembre 2000, a été signée et une nouvelle fois proclamée par les présidents des trois principales institutions de l'Union européenne – le Parlement, la Commission et le Conseil. L'engagement en faveur d'une charte juridiquement contraignante, prévue par le traité de Lisbonne, est le reflet d'une prise de conscience croissante qui ambitionne de placer les citoyens au cœur des préoccupations de l'Europe. Du point de vue du Médiateur, la Charte constitue une avancée décisive, en cela qu'elle reconnaît, pour la première fois, le droit à la bonne administration en tant que droit fondamental de la citoyenneté de l'Union (article 41).



Bonne administration

Depuis mon entrée en fonction le 1^{er} avril 2003, la promotion de la bonne administration constitue une priorité absolue du Médiateur européen. Je rappelle inlassablement aux institutions et aux organes de l'Union que la bonne administration requiert des fonctionnaires bien davantage que la simple absence de comportements illégaux. Ils doivent être mus par la volonté de rendre service et de s'assurer que les citoyens sont traités de manière adéquate et jouissent pleinement de leurs droits.

Ce message semble produire des résultats concrets. J'ai le plaisir de signaler que les institutions et les organes de l'Union européenne n'ont pas ménagé leurs efforts afin de résoudre les plaintes, de corriger les injustices et de rectifier les erreurs en 2007. Le nombre de cas résolus par l'institution concernée a doublé cette année – 35 % de nos enquêtes, un taux sans précédent, ont été clôturées après que l'institution concernée a accepté de régler le dossier. Nous ne pouvons sous-estimer l'importance de cette réalisation pour les plaignants, et pour les citoyens plus généralement. Je suis persuadé que nous accomplissons des progrès significatifs sur la voie d'une véritable culture du service.

Les sept affaires de référence mises en avant dans le présent rapport témoignent de ce changement d'attitude. Pas moins de quatre concernent la Commission européenne, qui a agi rapidement et de manière constructive afin de résoudre plusieurs plaintes. Je tiens également à féliciter l'Agence européenne de la sécurité aérienne, une affaire de référence la concernant étant présentée pour la deuxième année consécutive, ce qui démontre sa volonté de coopérer de manière constructive avec le Médiateur afin de résoudre les problèmes. Le Conseil a présenté ses excuses à un plaignant après que j'ai porté un problème de langue à sa connaissance et a confirmé son engagement à éviter que des problèmes semblables ne se reproduisent à l'avenir. Enfin, la Banque centrale européenne a fourni une réponse particulièrement utile à une citoyenne inquiète, en soulignant qu'elle accordait la plus haute importance à la résolution des questions soulevées par ses soins et en l'invitant à soumettre toute question supplémentaire à ses experts. J'entends, par la mise en exergue de ces affaires, présenter des modèles de bonne administration pour que l'ensemble des institutions et organes de l'Union européenne s'en inspirent et les comparent à leurs propres pratiques. Je m'attacherai, en 2008, à faire prospérer une culture de service afin de répondre aux attentes des citoyens.



Certains des résultats obtenus pour les citoyens, tels que documentés dans le présent rapport, ont vu le jour sans échange formel de correspondance avec l'institution. Nous sommes désormais parvenus à un stade où nos relations avec les institutions nous permettent de résoudre un nombre croissant de dossiers rapidement, sans devoir recourir à une enquête prolongée. J'ai commencé à développer l'usage de procédures plus informelles afin de contribuer à résoudre les problèmes de manière flexible et je continuerai à développer cette approche en 2008. Cette façon de procéder marque, selon moi, un tournant pour notre institution, puisqu'elle démontre le respect dont jouit le Médiateur et la volonté des institutions d'aider le citoyen.

Certes, des problèmes demeurent. Cette année encore, 15 % des cas se sont clôturés sur un commentaire critique, l'institution concernée n'ayant pas atteint les niveaux de service que les citoyens sont en droit d'attendre. Le présent rapport inclut quelques exemples de dossiers de ce type. Ils concernent une institution refusant de modifier ses procédures de recrutement, pour sa propre convenance administrative principalement, ou une autre retardant de manière excessive une procédure d'infraction sans présenter la moindre explication spécifique à ce sujet. Nous produirons un nouveau rapport de suivi relatif à ces commentaires critiques en 2008, pour faire en sorte que les institutions concernées tirent les enseignements requis. J'entends par ailleurs étudier les moyens visant à faciliter la compréhension des décisions du Médiateur, pour que celles-ci puissent apporter aux citoyens et aux fonctionnaires des indications plus précises de ce qu'il faut entendre par «bonne administration».

Bien entendu, il reste beaucoup à faire pour promouvoir les principes de bonne administration au sein des institutions et organes de l'Union. J'ai, afin de contribuer au développement de stratégies à cet égard, convoqué un atelier de réflexion à Bruxelles en novembre 2007. Cet atelier a été le théâtre d'un échange de vues animé concernant la manière dont le Médiateur européen peut aider à faire du droit à la bonne administration une réalité. Les discussions ont avancé de nombreuses idées stimulantes et innovantes pour les années à venir. J'attends avec impatience de pouvoir les mettre en pratique au profit des citoyens dans toute l'Europe.

Améliorer la communication

J'avais conclu mon introduction au Rapport annuel 2006 en présentant mes deux objectifs pour l'année à venir: la collaboration avec les institutions afin de favoriser la bonne administration et le recentrage de mes efforts de communication pour que toutes les personnes susceptibles d'avoir besoin des services du Médiateur européen disposent d'une information adéquate concernant la manière de procéder.

En ce qui concerne ce second objectif, 2007 fut une année charnière. Nous avons finalement franchi un cap en ce qui concerne le taux de plaintes recevables. Grâce à une campagne d'information ambitieuse et soigneusement ciblée, le nombre de plaintes recevables a augmenté en termes absolus et relatifs par rapport à 2006. En conséquence de quoi 17 % d'enquêtes supplémentaires ont été ouvertes pendant l'année sur la base des plaintes reçues. Dans le même temps, nos efforts d'amélioration de l'information aux citoyens au sujet de ce que le Médiateur européen peut faire ou non ont permis à un nombre de citoyens plus élevé que jamais de trouver des voies de recours appropriées au niveau national, régional et local.

L'adoption de la déclaration du réseau européen des médiateurs a constitué, à cet égard, un événement majeur en 2007. Le rapport a pour objectif d'améliorer la notoriété de la dimension communautaire du travail des médiateurs et d'expliquer le service fourni par les membres de ce réseau aux personnes se plaignant de questions relevant du champ d'activité du droit communautaire. La déclaration est disponible sur le site web du Médiateur européen dans toutes les langues officielles de l'Union. Elle est par ailleurs reproduite dans son intégralité au chapitre 5 du présent rapport. Les membres du réseau œuvreront de manière proactive afin de promouvoir la notoriété de la déclaration et de s'assurer ainsi que les citoyens savent qui est le plus à même de résoudre leurs plaintes, lorsque celles-ci ont un lien avec la législation communautaire.

Une autre initiative importante dans ce secteur devrait porter ses fruits en 2008. Au cours de l'année écoulée, mon bureau a développé un guide interactif qui sera lancé dans le courant de l'année



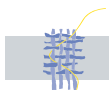
prochaine. Il fera partie du nouveau site web du Médiateur. Ce dispositif essentiel aidera les citoyens à trouver la voie de recours la plus appropriée pour leurs plaintes. Le guide devrait permettre à un plus grand nombre de plaignants de saisir directement l'organe le plus compétent pour traiter leur plainte. Le succès du guide doit, si tout va bien, se traduire par une baisse ultérieure du nombre de plaintes irrecevables reçues par mes services.

L'identification initiale de la voie de recours la plus appropriée est importante à plus d'un titre. Elle permet d'éviter le sentiment de frustration chez les citoyens informés que l'organe auquel ils se sont adressés n'est pas en mesure de les aider. Elle implique également une résolution plus rapide et plus efficace des plaintes, ce qui garantit le plein exercice des droits dont jouissent les citoyens en vertu de la législation communautaire. Enfin, il convient de remarquer, et c'est un élément important, que la réduction du nombre de plaintes irrecevables transmises à mon institution rendra celle-ci plus à même de remplir son rôle principal, à savoir, aider les citoyens mécontents de la manière dont ils ont été traités par les institutions et organes de l'Union. Les résultats que mes services sont en mesure d'obtenir pour ces citoyens constituent sans conteste l'aspect le plus satisfaisant de mon travail. Le présent rapport met en lumière un grand nombre de ces succès obtenus en 2007. Je me réjouis de poursuivre ce travail pour les citoyens européens durant l'année à venir.

Comme je l'ai souvent déclaré, le rapport annuel est la publication la plus importante du Médiateur. Il lui permet de rendre compte de son travail au Parlement européen, auquel il fait rapport. Il est une ressource pour les institutions et organes de l'Union européenne en ce qu'il les aide à améliorer leur administration. Il rend le travail du Médiateur accessible aux nombreuses personnes désireuses de suivre ses activités, notamment au grand public, aux médias, aux universitaires, aux fonctionnaires et aux collègues des bureaux de médiation du monde entier. Des modifications ont été apportées au rapport ces dernières années afin d'améliorer sa convivialité. Des améliorations supplémentaires confèrent une nouvelle touche d'innovation au présent rapport. Elles se concentrent dans les chapitres 5 et 6, où nous avons choisi de fournir une vue d'ensemble et une analyse des activités en lieu et place des anciennes listes détaillées d'événements et de réunions. Nous espérons que ces changements rendront sa lecture plus intéressante et reflèteront véritablement la valeur ajoutée de ces initiatives importantes. C'est avec impatience que nous attendons vos réactions.

Strasbourg, le 15 février 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SYNTHÈSE

Le treizième rapport annuel du Médiateur européen au Parlement européen rend compte des activités du Médiateur en 2007. Il s'agit du cinquième rapport annuel présenté par M. P. Nikiforos DIAMANDOUROS, Médiateur européen en fonction depuis le 1^{er} avril 2003.

STRUCTURE DU RAPPORT

Le présent rapport se compose de six chapitres et de quatre annexes. Il s'ouvre sur une introduction personnelle du Médiateur, dans laquelle ce dernier passe en revue les principaux développements de l'année écoulée et envisage l'année à venir. Il est suivi par ce résumé général, qui constitue le chapitre 1.

Le chapitre 2 décrit les procédures appliquées par le Médiateur pour traiter les plaintes et mener ses enquêtes. Il donne un aperçu des plaintes traitées pendant l'année, dont une analyse thématique des résultats des affaires classées après enquête. Cette analyse couvre les conclusions de fait et de droit les plus significatives contenues dans les conclusions du Médiateur en 2007.

Le chapitre 3 consiste en une sélection de résumés des décisions prises par le Médiateur en 2007, afin d'illustrer la variété des sujets et institutions concernés par les plaintes et les enquêtes d'initiative. Ces résumés sont classés d'abord par type de conclusion ou de résultat, puis par institution ou organe concerné. Le chapitre se termine par le résumé d'une décision faisant suite à une enquête d'initiative et par un exemple de requête soumise par un médiateur national.

Le chapitre 4 porte sur les relations avec les autres institutions et agences 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 manifestations qui ont eu lieu dans ce domaine en 2007.

Le chapitre 5 traite des relations du Médiateur européen avec la communauté des 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, conférences et réunions est également reprise dans ce chapitre.

Le chapitre 6 fournit un aperçu des activités de communication du Médiateur. Ce chapitre est divisé en six sections, couvrant les temps forts de l'année, les visites d'information et les conférences du Médiateur, les réunions auxquelles ont participé le Médiateur et son équipe, les relations avec les médias, les publications ainsi que les communications en ligne.

L'annexe A contient des statistiques sur les travaux du Médiateur européen en 2007. Les annexes B et C fournissent respectivement des informations sur le budget et le personnel dont dispose le Médiateur. L'annexe D répertorie les décisions visées au chapitre 3 par numéro d'affaire, par domaine et par type de mauvaise administration alléguée. Elle contient également la liste des affaires de référence ainsi que les cas clôturés avec un commentaire critique en 2007.

SYNOPSIS

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 des institutions et organes communautaires, à l'exception de la Cour de justice et du Tribunal de première instance des Communautés européennes dans le cadre



de leurs fonctions judiciaires. Avec l'approbation du Parlement européen, le Médiateur a défini la notion de «mauvaise administration» de manière à y 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, au travers de réunions avec des membres et des personnalités des institutions et agences de l'Union, et en allant vers les citoyens pour les informer de leurs droits et de la façon de les exercer.

Plaintes et enquêtes en 2007

Le nombre de plaintes reçues en 2007 s'élève à 3 211, contre 3 830 en 2006. En revanche, le nombre de plaintes recevables a augmenté en termes absolus et relatifs, passant de 449 (12 % du total) en 2006 à 518 (16 %) en 2007. En d'autres termes, 17 % d'enquêtes supplémentaires ont été ouvertes sur la base de plaintes reçues durant l'année.

58 % du total des plaintes reçues en 2007 par le Médiateur ont été envoyées par voie électronique, soit par courriel, soit au moyen du formulaire de plainte disponible sur le site web du Médiateur. Dans 3 056 cas, les plaintes ont été envoyées directement par des particuliers, tandis que 155 plaintes émanaient d'associations ou d'entreprises.

Dans presque 70 % des cas, le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête sur l'affaire, en la renvoyant à une instance compétente ou en donnant au plaignant des informations sur l'institution à contacter pour une résolution prompte et efficace du problème.

Au total, 303 nouvelles enquêtes ont été ouvertes sur cette base au cours de l'année. Le Médiateur a également ouvert six enquêtes d'initiative. En 2007, le Médiateur européen a mené 641 enquêtes, dont 332 remontaient à 2006.

À l'instar des années précédentes, la majorité des enquêtes concernaient la Commission européenne (413 enquêtes, soit 64 % du total). Étant donné que la Commission est la principale institution communautaire qui prend des décisions ayant un impact direct sur les citoyens, il est normal qu'elle soit la principale cible des plaintes déposées par les citoyens européens. 87 enquêtes (soit 14 % du total) concernaient l'Office européen de sélection du personnel, 59 (9 %) concernaient le Parlement européen, 22 (3 %) concernaient l'Office européen de lutte antifraude et 8 (1 %) le Conseil de l'Union européenne.

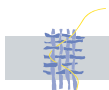
Les principaux types de mauvaise administration allégués étaient le manque de transparence, y compris le refus d'information (dans 28 % des cas), l'injustice ou l'abus de pouvoir (18 %), les vices de procédure (13 %), les retards évitables (9 %), la discrimination (8 %), la négligence (8 %), l'erreur de droit (4 %), et le manquement aux obligations, à savoir l'incapacité de la Commission européenne à remplir son rôle de «gardienne du traité» vis-à-vis des États membres (3 %).

En 2007, la principale adresse de messagerie électronique du Médiateur a été utilisée pour répondre à 7 273 courriels de demande d'information. Parmi ceux-ci, 3 127 étaient des publipostages soumis par des citoyens et concernaient des plaintes reçues précédemment par le Médiateur, tandis que 4 146 courriels constituaient des demandes d'information individuelles.

Le Médiateur a par conséquent traité un total de 10 484 plaintes et demandes d'information émanant de citoyens durant l'année sous revue.

Résultats des enquêtes du Médiateur

En 2007, 348 enquêtes ont été clôturées par le Médiateur. Ce chiffre représente une augmentation de 40 % par rapport à 2006. Sur ces enquêtes, 341 avaient été ouvertes à la suite de plaintes et sept étaient des enquêtes d'initiative. Leurs résultats sont les suivants.



Pas d'acte de mauvaise administration constaté

En 2007, l'enquête a conclu à l'absence de mauvaise administration dans 95 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, ainsi que le point de vue du Médiateur. Voici des exemples de cas dans lesquels aucune mauvaise administration n'a été constatée en 2007:

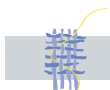
- Le Médiateur a reçu une plainte alléguant que la Commission européenne s'était abstenue à tort d'ester contre l'Irlande à la suite d'une infraction potentielle à la directive communautaire Habitats. Le plaignant contestait également la décision de la Commission, laquelle n'entendait prendre aucune mesure supplémentaire sur la base des arguments concernant une infraction potentielle à la directive relative aux déchets. Le Médiateur a conclu que la Commission avait fourni une explication raisonnable de son rôle stratégique dans le cadre de la mise en œuvre de ces directives. Il a également noté que la Commission avait donné au plaignant des conseils utiles et adéquats en l'espèce. (3660/2004/PB)
- Une plaignante s'est adressée au Médiateur pour critiquer le manque de transparence et le temps de réponse anormalement long de l'Agence européenne des médicaments (EMA) aux inquiétudes formulées par l'intéressée au sujet de l'innocuité d'un antidépresseur et du risque de suicide. L'époux de la plaignante s'étant suicidé alors qu'il prenait ce médicament, celle-ci avait contacté l'Agence pour lui soumettre un certain nombre de questions et de demandes de renseignements. L'Agence a, au cours de l'enquête, présenté ses excuses à la plaignante pour ne pas avoir répondu à certaines de ses questions et lui a communiqué les réponses attendues. La plaignante n'était toujours pas satisfaite, mais le Médiateur a considéré que l'action de l'Agence avait dissipé les inquiétudes identifiées par ses soins et que tout élément de mauvaise gestion était supprimé. (2370/2005/OV)
- Greenpeace a saisi le Médiateur, alléguant que la Commission avait porté des accusations inexactes, fallacieuses et diffamatoires au sujet d'une étude publiée par l'ONG sur la question des «portes tournantes» entre la Commission et le lobby de l'industrie chimique. L'enquête du Médiateur a conclu que cette allégation était infondée. Outre l'absence de mauvaise administration, il a souligné l'importance de la transparence des activités de lobbying déployées durant les procédures législatives. (2740/2006/TN)

Même si le Médiateur ne décèle aucune mauvaise administration, il peut identifier un moyen pour que l'administration ou l'organe concerné améliore la qualité de son administration à l'avenir. En pareil cas, le Médiateur formule des remarques complémentaires, comme il l'a fait, par exemple, dans les affaires suivantes:

- Une ONG environnementale polonaise a accusé la Banque européenne d'investissement (BEI) d'avoir agi de manière contraire à son propre «rapport environnemental» en cofinçant un projet de modernisation de route en Pologne. Le Médiateur n'a identifié aucun élément de mauvaise administration. Néanmoins, le plaignant ayant soumis une plainte parallèle au médiateur polonais, le Médiateur européen a encouragé la BEI à envisager la création de canaux de communication avec les instances nationales et régionales de contrôle compétentes telles que les médiateurs, et à leur demander des informations. Ces instances pourraient constituer une source de renseignements complémentaire quant à la conformité des projets financés par la BEI au regard de la législation nationale et européenne. (1779/2006/MHZ)

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

Dans la mesure du possible, le Médiateur tente d'aboutir à une solution 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 contribue à améliorer les relations entre les institutions et les citoyens, et peut éviter de devoir engager des procédures longues et onéreuses.



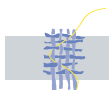
En 2007, 129 affaires ont été réglées par l'institution ou l'organe concerné à la suite d'une plainte déposée auprès du Médiateur. Ce doublement du nombre de dossiers résolus en 2006 reflète une volonté croissante des institutions et organes de considérer les plaintes soumises au Médiateur comme une opportunité et de corriger les erreurs commises et de coopérer avec ce dernier à l'avantage des citoyens. Parmi les dossiers réglés en 2007, citons les affaires suivantes:

- Après la plainte d'une université allemande au sujet d'un litige de paiement en cours avec la Commission concernant un projet couvert par le programme Erasmus, le Médiateur a contacté la Commission, qui a réglé le dossier en deux semaines. Les efforts déployés par l'université pour convaincre la Commission qu'une erreur de calcul avait été commise n'avaient donné aucun résultat. La Commission a reconnu l'erreur et a remboursé la somme demandée, 5 400 EUR, majorée des intérêts. Le Médiateur a félicité la Direction générale Éducation et culture pour le traitement exemplaire de cette plainte, une fois celle-ci portée à sa connaissance. (3495/2005/GG)
- La Commission a remboursé une somme en souffrance de 88 000 EUR à une entreprise de consultance française qui déclarait que l'institution n'avait pas intégralement remboursé les dépenses éligibles dans le cadre de sa participation à un programme relatif aux technologies de la société de l'information avec la Chine. La Commission a argué du fait que la plaignante avait commis une erreur dans ses états de dépense. La Commission a accepté de verser la somme en souffrance après l'intervention du Médiateur. (1471/2007/(CC)RT)

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

Au cours de l'année 2007, cinq affaires se sont conclues par un accord à l'amiable. À la fin de l'année 2007, 31 propositions de solutions à l'amiable étaient toujours en suspens. Voici quelques exemples de solutions à l'amiable ayant abouti en 2007:

- La Commission a accepté la proposition de solution à l'amiable du Médiateur et a réduit le montant à récupérer auprès d'un contractant impliqué dans un projet au Liban. Cette solution faisait suite à une plainte dans laquelle le contractant formulait des allégations de traitement inéquitable du contrat. Le Médiateur, bien qu'ayant constaté que toutes les allégations du plaignant n'étaient pas justifiées, a conclu que la décision de récupération de certains montants prise par la Commission constituait un cas de mauvaise administration. La Commission a accepté de réexaminer le dossier afin de prendre des mesures visant à régler le litige. (2577/2004/OV)
- L'Agence européenne de la sécurité aérienne (EASA) a abrogé une décision contestée après que le Médiateur eut proposé une solution à l'amiable. Le dossier concernait une décision de l'EASA relative à la base de la certification type de certains avions. L'analyse des dispositions légales concernées n'a pas convaincu le Médiateur que la décision disposait d'une base juridique suffisante. L'EASA a répondu qu'elle avait enfin pu obtenir les informations requises pour émettre un certificat type et qu'elle abrogeait en conséquence la décision contestée. (1103/2006/BU)
- L'ancien Observatoire européen des phénomènes racistes et xénophobes (EUMC) a accepté une proposition de solution à l'amiable en communiquant des informations plus précises à un soumissionnaire éconduit concernant la comparaison entre son offre et celle de l'organisation retenue. Le plaignant s'était adressé au Médiateur en alléguant que l'EUMC n'avait pas donné de réponses satisfaisantes à ses questions et n'avait pas appliqué de critères transparents. Au terme de l'enquête, le plaignant a remercié le Médiateur pour son travail et pour la qualité de son action en matière de préservation de la transparence dans l'Union européenne. (1858/2005/BB et 1859/2005/BB)



Commentaires critiques, projets de recommandation et rapports spéciaux

Lorsqu'aucune solution à l'amiable n'est possible ou lorsque la recherche d'une telle solution s'avère infructueuse, le Médiateur peut prendre une décision de classement assortie d'un commentaire critique à l'adresse de l'institution ou de l'organe concerné ou présenter un projet de recommandation.

Un commentaire critique est habituellement formulé (i) lorsqu'il n'est plus possible pour l'institution concernée de supprimer le cas de mauvaise administration, (ii) lorsque l'acte de mauvaise administration n'a manifestement pas d'implications générales et (iii) lorsqu'aucune mesure de suivi de la part du Médiateur ne semble nécessaire. Un commentaire critique est également formulé si le Médiateur considère qu'un projet de recommandation ne présenterait aucun effet utile ou qu'il ne semble pas intéressant de soumettre un rapport spécial au Parlement si l'institution ou l'organe concerné rejette un projet de recommandation.

Un commentaire critique confirme au plaignant que sa plainte est justifiée et signale à l'institution ou à l'organe concerné l'erreur commise afin de l'aider à éviter cet acte de mauvaise administration à l'avenir. En 2007, le Médiateur a formulé 55 commentaires critiques. En voici quelques exemples:

- Le Médiateur a critiqué la Commission, celle-ci n'ayant pas, comme l'exige pourtant la législation, publié en 2006 son rapport annuel 2005 concernant l'accès aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission. Cette critique fait suite à une plainte de l'ONG Statewatch. Bien qu'ayant reconnu que la Commission avait finalement publié, en septembre 2007, le rapport en question, le Médiateur a signalé que la publication en temps voulu des rapports constituait un mécanisme essentiel des comptes à rendre aux citoyens européens. (668/2007/MHZ)
- Le Médiateur a formulé deux commentaires critiques à l'encontre de l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) dans deux cas concernant l'utilisation des langues des «nouveaux» États membres, par opposition à celles des «anciens» États membres. Ces commentaires faisaient suite à une plainte déposée par une association polonaise au sujet des tests de recrutement. L'EPSO a informé le Médiateur que les critères linguistiques des concours avaient depuis lors été modifiés. (3114/2005/MHZ)
- Le Médiateur a critiqué la Commission, laquelle n'avait pas justifié de manière adéquate le refus de donner accès aux rapports comptables annuels que lui transmettent les États membres au sujet des subventions agricoles. La Commission a expliqué que les rapports contenant ces informations avaient été chargés dans une base de données et n'existaient plus en tant que tels. Les renseignements demandés par le plaignant nécessiteraient une reprogrammation complexe de la base de données, selon la Commission. Bien que considérant l'approche de la Commission insatisfaisante, le Médiateur n'a pas poursuivi le traitement du dossier, les questions juridiques étant susceptibles de faire l'objet d'un examen global par le législateur communautaire dans le contexte de l'annonce de réforme du règlement 1049/2001 relatif à l'accès aux documents. (1693/2005/PB)

Il est important que les institutions et organes suivent les commentaires critiques du Médiateur et prennent des mesures afin de régler les problèmes en suspens et d'éviter à l'avenir les actes de mauvaise administration. En 2007, le Médiateur a effectué une étude relative aux suites données par les institutions concernées aux commentaires critiques et autres remarques formulés en 2006. Cette étude est disponible sur le site web du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Le Médiateur envisage de répéter l'exercice et d'informer le public au sujet de ses conclusions chaque année.

Dans les cas où un suivi par le Médiateur s'avère nécessaire, c'est-à-dire lorsqu'il est toujours possible que l'institution concernée mette fin à la mauvaise administration, ou dans les cas particulièrement graves de mauvaise administration ou ayant des implications générales, le Médiateur présente généralement un projet de recommandation à l'institution ou organe concerné.



Au cours de l'année 2007, huit projets de recommandation ont été élaborés. En outre, sept projets de recommandation datant de 2006 ont conduit à des décisions en 2007. Trois affaires se sont terminées en cours d'année par l'acceptation d'un projet de recommandation par l'institution concernée. Une affaire a entraîné la présentation d'un rapport spécial au Parlement européen. Cinq affaires ont été classées pour d'autres raisons. À la fin de l'année 2007, huit projets de recommandation étaient toujours examinés, dont un datant de 2004 et un datant de 2006.

Parmi les projets de recommandation formulés en 2007, l'un concernait l'accès public aux informations relatives aux paiements perçus par des députés européens. Il faisait suite à une plainte d'un journaliste maltais, dont la demande de renseignements sur les indemnités versées à certains députés a été rejetée par le Parlement pour des raisons de confidentialité des données. L'avis circonstancié de ce dernier concernant le projet de recommandation du Médiateur relatif au cas présent (3643/2005/(GK)WP) doit être remis d'ici la fin du mois de février 2008. Dans un autre projet de recommandation émis en 2007, le Médiateur invite la Commission à éviter à l'avenir toute restriction injustifiée au niveau des langues officielles dans lesquelles les propositions à un appel d'offres peuvent être présentées (259/2005/(PB)GG). Cette enquête, toujours en cours à la fin de l'année 2007, ne figure pas dans le chapitre 3 du rapport.

Au nombre des projets de recommandation acceptés en 2007, citons les suivants:

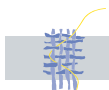
- La Commission a accepté un projet de recommandation dans lequel le Médiateur l'invitait à rectifier des informations inexacts et trompeuses présentes dans des dépliants, sur des affiches et dans une présentation vidéo concernant les droits des passagers du transport aérien. Deux associations de compagnies aériennes s'étaient adressées au Médiateur pour critiquer les renseignements fournis par la Commission concernant les droits des voyageurs à bénéficier d'une indemnisation et d'une assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation de vols ou de retards prolongés. Après l'intervention du Médiateur, la Commission a remplacé les informations incorrectes. (1475/2005/(IP) GG et 1476/2005/(BB) GG)
- La Commission a accepté un projet de recommandation dans lequel le Médiateur l'invitait à ne pas récupérer un versement de pension effectué par erreur après le décès d'un ancien collaborateur. Cette recommandation faisait suite à une plainte déposée par le fils du défunt. Plus de quatre ans après la mort de son père, la Commission lui avait demandé de rembourser 1 747 EUR. Elle a ultérieurement accepté d'annuler la demande de remboursement. (1617/2005/(BB)JF)

Si une institution ou un organe communautaire ne répond pas de manière satisfaisante à un projet de recommandation, le Médiateur peut soumettre un rapport spécial au Parlement européen. Il s'agit là de l'arme ultime dont dispose le Médiateur et de la dernière mesure qu'il prend dans une affaire, puisque l'adoption d'une résolution et l'exercice des pouvoirs du Parlement relèvent du jugement politique du Parlement. Voici un exemple pour l'année 2007:

- Le Médiateur a soumis au Parlement européen un rapport spécial critiquant la Commission pour ne pas avoir traité une plainte concernant la directive européenne sur le temps de travail. Il y a plus de six ans, un médecin allemand a demandé à la Commission d'ouvrir une procédure à l'encontre de l'Allemagne en accusant cette dernière de violer la directive. Malgré la pression du Médiateur, la Commission s'est abstenue de donner suite à la plainte, arguant du fait que ses propositions d'amendements à la directive étaient examinées par le législateur communautaire. Le Médiateur a souligné le fait que ce dossier soulevait une importante question de principe concernant la manière dont la Commission traite les plaintes des citoyens en matière d'infractions. La Commission doit soit rejeter la plainte, soit lancer une procédure d'infraction, a expliqué le Médiateur. La seule inaction n'est pas conforme aux principes de bonne administration. (3453/2005/GG)

Enquêtes d'initiative

Le Médiateur peut faire usage de son pouvoir d'initiative dans deux cas de figure principalement. Premièrement, il peut y avoir recours pour enquêter sur un cas possible de mauvaise administration



lorsqu'une plainte est déposée par une personne non habilitée (c'est-à-dire lorsque le plaignant n'est pas un citoyen ou un résident de l'Union ou une personne morale ayant son siège social dans un État membre). Deux enquêtes d'initiative de ce type ont été ouvertes en 2007. Le Médiateur peut également user de son pouvoir d'initiative pour s'attaquer à un problème apparemment lié au fonctionnement systémique des institutions. Par exemple:

- En décembre 2007, le Médiateur a lancé une enquête d'initiative au sujet de la ponctualité des paiements effectués par la Commission. Il a demandé à cette dernière de fournir des informations sur les actions mises en œuvre afin d'éviter les retards de paiement, des données statistiques sur les cas de retard de paiement, ainsi que des informations sur la politique menée par la Commission en matière de versement d'intérêts. Cette enquête fait suite aux plaintes émanant de personnes, d'entreprises et d'organisations impliquées dans des projets et dans des contrats financés par l'Union. (OI/5/2007/GG)

Parmi les autres enquêtes d'initiative lancées en 2007, l'une portait sur les tests informatiques de l'EPSO (OI/4/2007/ID) et une autre sur la gestion des ressources humaines au Centre commun de recherche de la Commission (OI/6/2007/MHZ).

L'enquête d'initiative suivante a été clôturée en 2007:

- Le Médiateur a conclu une enquête d'initiative relative aux mesures adoptées par la Commission afin de s'assurer que les personnes handicapées ne fassent l'objet d'aucune discrimination dans leurs relations avec l'institution. Parmi les mesures positives identifiées par ses soins figuraient celles visant à fournir un accès simplifié à l'information par l'intermédiaire du site web de la Commission et à améliorer les conditions de recrutement et de promotion. Le Médiateur a cependant souligné que davantage devrait être fait pour sensibiliser le personnel de la Commission aux besoins des personnes handicapées. Il a par ailleurs souligné la situation insatisfaisante des élèves handicapés dans les écoles européennes. (OI/3/2003/JMA)

Affaires de référence illustrant les meilleures pratiques

Certains des cas susmentionnés sont des exemples illustratifs des meilleures pratiques qui justifient leur inclusion dans les «affaires de référence» de l'année 2007. Ils servent également de modèle pour les autres institutions et organes européens en ce qui concerne la meilleure façon de réagir aux questions soulevées par le Médiateur. **La Commission**, en particulier, a agi rapidement et de manière constructive afin de régler une série de plaintes. Dans le dossier **3495/2006/GG**, elle a résolu en deux semaines un litige de paiement avec une université allemande après que le Médiateur eut porté le problème à sa connaissance. De même, dans le dossier **2577/2004/OV**, elle a accepté une proposition de solution à l'amiable et a réduit le montant à récupérer auprès d'un contractant impliqué dans un projet au Liban. Dans un autre litige de paiement, elle a accepté un projet de recommandation dans lequel le Médiateur l'invitait à ne pas récupérer une pension versée par erreur après la mort d'un ancien collaborateur (**1617/2005/(BB)JF**). La Commission a par ailleurs démontré sa volonté de travailler de manière constructive avec le Médiateur en acceptant un projet de recommandation visant à corriger des informations inexacts et trompeuses figurant dans des dépliants, sur des affiches et dans une présentation vidéo concernant les droits des passagers du transport aérien (**1476/2005/(BB)GG**).

Le dossier **2580/2006/TN**, dans le cadre duquel le **Conseil** a présenté ses excuses au plaignant et a confirmé son engagement à éviter que des problèmes semblables ne se répètent à l'avenir après que le Médiateur eut porté à sa connaissance un problème concernant la langue irlandaise, constitue un exemple supplémentaire de bonnes pratiques. La **Banque centrale européenne** (BCE) a fourni une réponse particulièrement utile à une citoyenne inquiète, en soulignant l'importance qu'elle accorde à la résolution des questions soulevées par ses soins et en l'invitant à soumettre toute question supplémentaire à ses experts (**630/2007/WP**). Dernier exemple de réaction positive des institutions et organes en 2007: le dossier **1103/2006/BU**, dans le cadre duquel l'**Agence européenne de la sécurité aérienne** (EASA) a abrogé une décision contestée après proposition d'une solution à l'amiable par le Médiateur. Pour la deuxième année de suite, l'un des dossiers concernant l'EASA compte parmi les



dossiers de référence énumérés dans le présent rapport, ce qui témoigne de sa volonté de coopérer de manière constructive avec le Médiateur.

Analyses supplémentaires

Ces affaires et d'autres encore sont examinées à la fin du chapitre 2 du rapport annuel dans le cadre des perspectives thématiques suivantes: (i) transparence, y compris l'accès aux documents et à l'information, et protection des données; (ii) rôle de «gardienne des traités» de la Commission; (iii) appels d'offres, contrats et subventions; et (iv) questions concernant le personnel, y compris le recrutement.

Le chapitre 3 du rapport contient les résumés de 50 des 348 décisions de classement prises en 2007. Ces résumés sont le reflet de l'éventail des thèmes et de la diversité des institutions couverts par les enquêtes du Médiateur ainsi que des différents types de conclusions.

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

Relations avec les institutions et organes de l'Union européenne

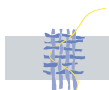
Le Médiateur européen consacre un temps considérable à rencontrer des membres et des fonctionnaires des institutions et organes communautaires afin de promouvoir une culture de service au sein de l'administration de l'Union européenne. Ces réunions permettent au Médiateur d'expliquer le raisonnement à la base de son travail et de sensibiliser les membres et les fonctionnaires à la nécessité de répondre de manière constructive aux plaintes.

Parmi les principales réunions organisées en 2007, citons trois événements ayant impliqué des fonctionnaires de tous les niveaux au sein de la Commission européenne. Celle-ci, qui représente le plus important pourcentage d'enquêtes effectuées par le Médiateur, se doit tout particulièrement de jouer un rôle de premier plan dans le développement d'une culture de service pour les citoyens et de respect des droits de ces derniers. Les réactions entendues par le Médiateur au cours de ces réunions sont très encourageantes. Margot WALLSTRÖM, vice-présidente de la Commission, notamment responsable des relations avec le Médiateur, et Catherine DAY, secrétaire générale de la Commission, ont grandement facilité ces trois réunions.

Les réunions avec des députés et des fonctionnaires du Parlement européen présentent également une importance toute particulière, eu égard au rapport privilégié entre le Médiateur et le Parlement. Le Parlement européen élit le Médiateur et ce dernier doit lui rendre compte. Le chapitre 4 du rapport annuel contient une vue d'ensemble complète de ces réunions. Il couvre la participation du Médiateur aux réunions de la commission des pétitions dans le cadre de la présentation de son rapport annuel et de ses rapports spéciaux, sa présentation en commission des affaires constitutionnelles sur les changements proposés à son statut, et son discours devant la commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures sur la réforme du règlement 1049/2001 relatif à l'accès aux documents.

Le Médiateur a continué à tendre la main aux autres institutions et organes en 2007, en organisant des réunions avec les principaux représentants de la Cour de justice des Communautés européennes, du Comité économique et social européen, de la Banque européenne d'investissement et de la Banque centrale européenne.

Pour que son personnel interne reste informé de l'évolution des autres institutions et organes de l'Union, le Médiateur met à profit les réunions du personnel qu'il convoque régulièrement à Strasbourg afin d'inviter des orateurs externes. Le président du tribunal de la fonction publique de l'Union européenne, M. Paul J. MAHONEY, et le contrôleur européen de la protection des données, M. Peter HUSTINX, se sont tous deux rendus à Strasbourg en 2007 afin de présenter leurs travaux au personnel du Médiateur.



Relations avec les médiateurs et instances similaires

De nombreux plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils rencontrent des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues dans les États membres afin de veiller à ce que les plaintes des citoyens relatives à la législation communautaire soient traitées rapidement et avec efficacité. Cette coopération se déroule essentiellement sous l'égide du réseau européen des médiateurs, qui regroupe désormais près de 90 bureaux dans 31 pays et couvre les instances nationales et régionales des États membres de l'UE ainsi que les bureaux nationaux des pays candidats, de Norvège et d'Islande.

L'une des finalités du réseau consiste à faciliter le renvoi rapide des plaintes vers le médiateur compétent ou une instance similaire. Si possible, le Médiateur européen renvoie directement les dossiers ou conseille opportunément les plaignants. En 2007, le Médiateur a conseillé à 816 plaignants de s'adresser à un médiateur national ou régional, et a renvoyé directement 51 plaintes vers le médiateur compétent.

Le chapitre 5 du rapport annuel du Médiateur détaille les activités déployées par le réseau en 2007, dont le point d'orgue a été la sixième conférence des médiateurs nationaux des États membres de l'Union européenne et des pays candidats, qui s'est tenue à Strasbourg en octobre. La conférence était conjointement organisée par le Médiateur européen et le médiateur national français, M. Jean-Paul DELEVOYE. Chacun des 27 États membres de l'UE était représenté lors de cette réunion, de même que deux des trois pays candidats, auxquels se sont ajoutées la Norvège et l'Islande. Conformément à l'annonce faite par le Médiateur européen lors de la cinquième conférence, des représentants des médiateurs régionaux des pays de l'Union, lorsqu'ils existent, à savoir en Belgique, en Allemagne, en Espagne, en Italie, en Autriche et au Royaume-Uni¹, ont également été invités à se joindre aux participants pour la première fois. La conférence 2007 portait sur le thème «Repenser la bonne administration dans l'Union européenne».

Les médiateurs ont, durant la conférence, adopté une déclaration devant contribuer à l'information des citoyens et des divers utilisateurs des services du Médiateur quant aux avantages qu'ils peuvent retirer en s'adressant à un membre du réseau sur un sujet couvert par le champ d'application de la législation communautaire. La déclaration est reproduite dans son intégralité au chapitre 5, lequel présente également un compte rendu détaillé des échanges de vues de la conférence.

Le chapitre 5 décrit également les divers autres instruments utilisés par le réseau afin de partager les expériences et les meilleures pratiques. Le bulletin *European Ombudsmen — Newsletter* est demeuré un outil extrêmement précieux d'échange d'informations en 2007. Les deux numéros, publiés en avril et octobre, contenaient des articles relatifs à la primauté du droit communautaire par rapport au droit national, à la discrimination et aux entraves à la libre circulation, aux problèmes dans le domaine du droit environnemental, à la protection des droits de l'enfant et aux droits des personnes âgées, aux problèmes dans le secteur de soins de santé et aux questions de vie privée et de protection des données. La discussion menée sur l'internet par le Médiateur et les forums de partage de documents ont poursuivi leur essor pendant l'année, ce qui a permis aux bureaux de partager des informations en s'adressant des questions et des réponses. Plusieurs débats d'envergure ont été lancés sur des sujets aussi divers que la discrimination fondée sur l'âge, le cadre juridique de l'hospitalisation psychiatrique contrainte, la qualité du service public, le statut des jurisconsultes officiant au sein des bureaux du Médiateur et les initiatives de la Commission européenne visant à améliorer le traitement des recours en infractions. Le journal électronique du médiateur, baptisé *Ombudsman Daily News*, a en outre été publié chaque jour ouvrable, proposant des articles, des communiqués de presse et des annonces en provenance des bureaux de tous les pays couverts par le réseau.

Outre les échanges informels et réguliers d'informations par l'intermédiaire du réseau, une procédure spéciale permet aux médiateurs nationaux ou régionaux de demander des réponses écrites à des questions relatives au droit communautaire et à son interprétation, ainsi qu'à des

¹

Ces pays sont énumérés selon l'ordre du protocole de l'UE.



questions concernant le traitement d'affaires spécifiques. Le Médiateur européen peut répondre directement ou transmettre, le cas échéant, la demande à une autre institution ou instance communautaire compétente. En 2007, trois demandes similaires ont été reçues (une d'un médiateur national, une d'un médiateur régional et une d'un médiateur local) et trois dossiers ont été classés (dont un datait de 2005 et un de 2006). Un exemple de demande est fourni au chapitre 3.

Les visites d'information aux médiateurs des États membres et des pays candidats se sont avérées un excellent moyen de faire connaître les divers outils de communication disponibles dans le réseau. Au cours de l'année 2007, le Médiateur européen a rendu visite à ses homologues en Allemagne (mars), en Suède (mai) et en Belgique (novembre).

Les activités déployées par le Médiateur afin de collaborer avec ses homologues dépassent le cadre des activités du réseau européen des médiateurs. M. DIAMANDOUROS a assisté à plusieurs événements concernant les médiateurs et a rencontré ses confrères de l'Union européenne et de pays tiers afin de promouvoir l'activité de médiation, d'aborder les relations interinstitutionnelles et d'échanger les meilleures pratiques en 2007. Le chapitre 5 se termine par une vue d'ensemble de ces activités.

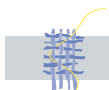
Activités de communication

Le Médiateur européen a pleinement conscience de l'importance de garantir que les personnes susceptibles de rencontrer des problèmes avec l'administration communautaire connaissent leur droit de contestation. Chaque année, des efforts importants sont consentis en direction des citoyens, des entreprises, des ONG et de diverses entités concernées afin de les informer des services du Médiateur. En 2007, le Médiateur et son personnel ont assuré plus de 130 présentations lors de séminaires, conférences et réunions. Les visites d'information susmentionnées en Allemagne, en Suède et en Belgique lui ont donné une occasion supplémentaire de faire connaître son rôle dans ces pays.

La participation du Médiateur aux événements organisés pour célébrer le cinquantième anniversaire du traité de Rome a constitué un fait marquant de l'année. Les journées «portes ouvertes» organisées à Berlin, Budapest et Varsovie, qui ont vu plusieurs centaines de milliers de personnes venir se renseigner sur les activités de l'Union, méritent une attention particulière. Le Bureau a également participé, comme il le fait tous les ans, aux journées «portes ouvertes» organisées par le Parlement européen à Strasbourg et à Bruxelles. Des documents relatifs au travail du Médiateur ont été distribués aux visiteurs en 26 langues, de même que plusieurs articles promotionnels. Les membres du personnel ont participé à tous ces événements pour répondre aux questions relatives au travail du Médiateur.

Les activités médiatiques n'ont pas diminué d'intensité, le Médiateur ayant donné six conférences de presse et accordé plus de 40 interviews aux journalistes de la presse écrite, audiovisuelle et électronique en 2007. Dix-sept communiqués de presse ont été publiés et diffusés à des journalistes et à des parties intéressées de toute l'Europe. Les sujets abordés couvraient notamment l'enquête du Médiateur sur les retards de paiement, les problèmes d'accès aux documents et à l'information, une plainte relative à la directive européenne sur le temps de travail et les problèmes affectant les documents d'information produits par la Commission concernant les droits des passagers du transport aérien. Il a également présenté son travail et a répondu aux questions lors de conférences de presse et de réunions.

Plusieurs publications ont été produites et distribuées en 2007 afin d'informer les principales parties prenantes et le grand public des services que le Médiateur peut offrir aux citoyens et aux résidents de l'Union européenne. La nouvelle fiche d'information destinée aux entreprises et organisations, qui explique succinctement en quoi le Médiateur peut être utile à ces entités, constitue un fait marquant de l'année 2007. Cette fiche d'information a été distribuée, ainsi que d'autres documents appropriés, dans le cadre d'une campagne de publipostage ciblant des plaignants potentiels. Les chambres de commerce et les cabinets d'avocats de toute l'Union européenne ont été tout particulièrement visés par cette campagne, avec l'envoi de plus de 5 000 courriers personnalisés. Cette campagne s'est avérée un franc succès, puisque des milliers de copies supplémentaires des publications du Médiateur ont été demandées tout au long de l'année 2007.



Le site du Médiateur européen a été régulièrement mis à jour par l'ajout de décisions, de communiqués de presse et des détails de ses activités de communication. Une nouvelle section du site web a été créée afin d'améliorer la visibilité des enquêtes d'initiative du Médiateur.

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2007, le site du Médiateur a accueilli 449 418 visiteurs. La version anglaise du site a été la plus consultée, suivie des versions française, espagnole, allemande et italienne. En termes géographiques, les visiteurs étaient originaires en majorité d'Italie, puis d'Espagne, de Suède, du Royaume-Uni et d'Allemagne. La partie «Liens» sur le site du Médiateur contient des liens vers les sites des médiateurs nationaux et régionaux de toute l'Europe. Ces liens ont été utilisés plus de 82 000 fois au cours de l'année 2007, ce qui démontre clairement que les efforts du Médiateur en ce qui concerne la coordination du réseau européen de médiateurs constituent une valeur ajoutée pour le citoyen.

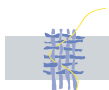
Évolution interne

En 2007, le Médiateur a poursuivi ses efforts pour que l'institution soit en mesure de traiter les plaintes de citoyens provenant de 27 États membres, rédigées dans les 23 langues des Traités.

Le Médiateur a nommé un nouveau responsable du département juridique le 1^{er} juillet 2007, à la suite d'une procédure de recrutement. Pour renforcer le contrôle de la qualité et améliorer la productivité, le département juridique a été divisé en quatre équipes, chacune dirigée par un superviseur juridique principal. Une nouvelle application informatique a été mise en place afin de faciliter la gestion des dossiers. Tous ces développements se sont avérés particulièrement précieux pour augmenter la productivité durant l'année. L'augmentation de 40 % du nombre de dossiers clôturés en 2007 confirme le fait que les améliorations apportées à la structure et au fonctionnement du département juridique du Médiateur ces dernières années commencent à porter réellement leurs fruits. Le Médiateur poursuivra les efforts dans ce sens en 2008.

2007 a vu la mise en place d'un léger changement, de nature organisationnelle lui aussi. En effet, le secrétariat du Médiateur assurant la gestion des plaintes est désormais directement supervisé par l'assistant du responsable du département juridique. Cette évolution reflète plus étroitement les fonctions de ce secrétariat, directement liées aux activités du département juridique.

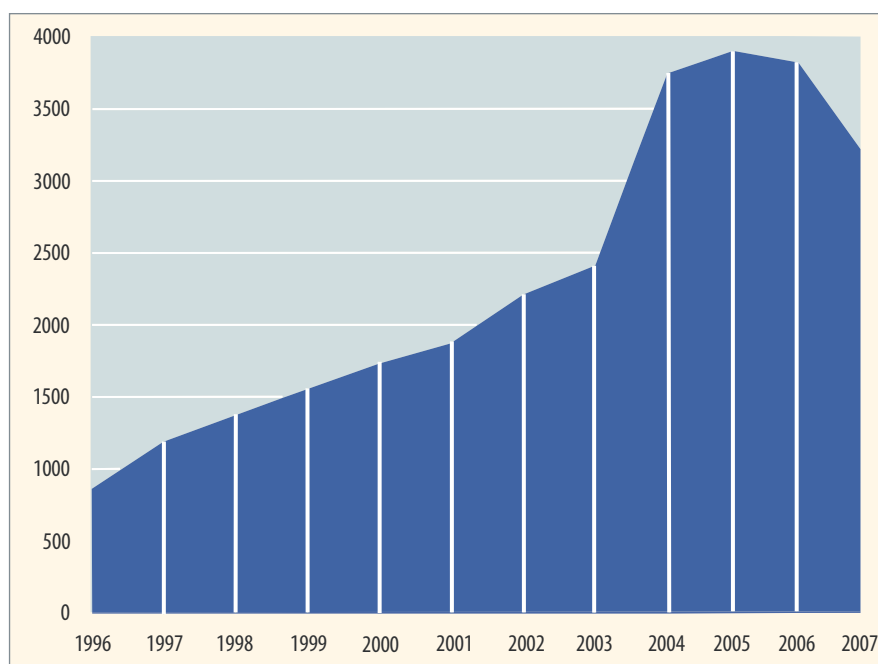
Le tableau des effectifs du Médiateur présentait un total de 57 postes en 2007, un nombre identique à 2006. Aucune augmentation n'est prévue en 2008. Le total des crédits budgétés pour 2008 s'élève à 8 505 770 EUR (contre 8 152 800 EUR en 2007).



STATISTIQUES

1 AFFAIRES TRAITÉES EN 2007

1.1	TOTAL POUR L'ANNÉE 2007	3 760
	– Enquêtes en cours au 31.12.2006	332 ¹
	– Plaintes en attente d'une décision de recevabilité au 31.12.2006	211
	– Plaintes reçues en 2007	3 211
	– Enquêtes d'initiative du Médiateur européen	6

Nombre de plaintes 1996-2007

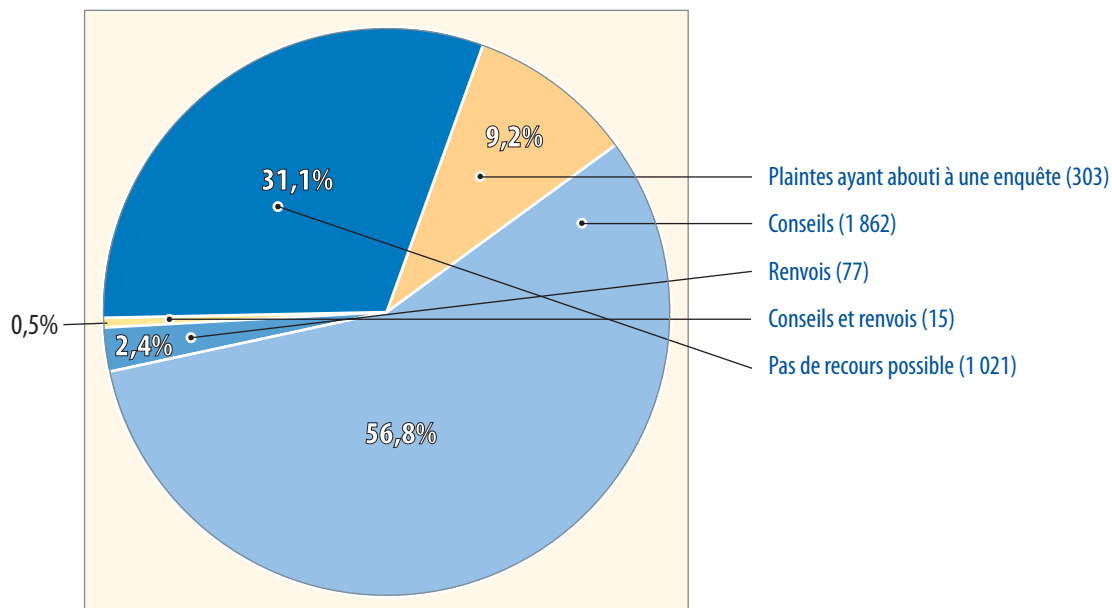
1.2	ACHÈVEMENT DE L'EXAMEN DE RECEVABILITÉ.....	95%
------------	--	------------

¹ Dont neuf enquêtes d'initiative du Médiateur européen et 323 enquêtes faisant suite à des plaintes.

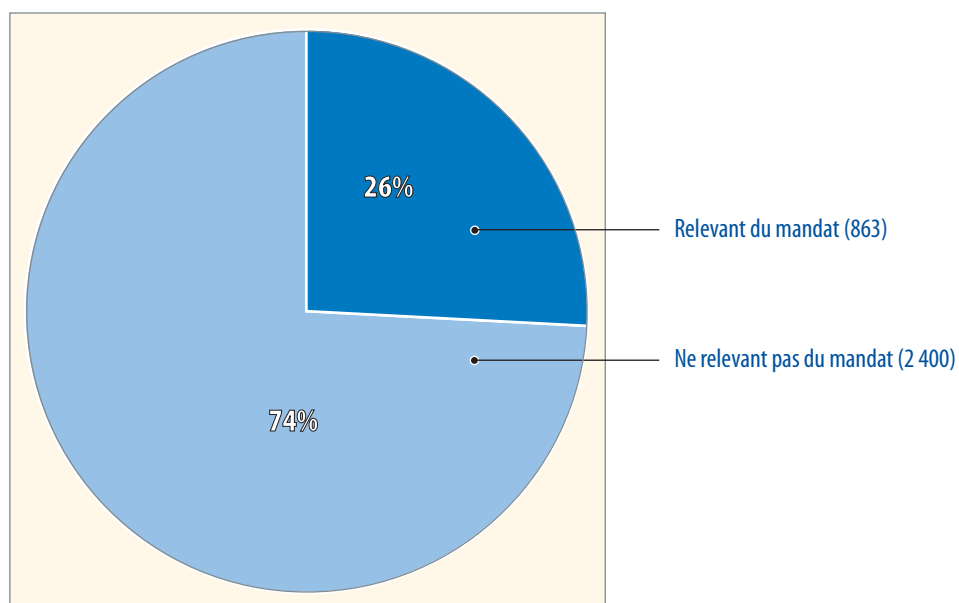


1.3 CLASSIFICATION DES PLAINTES

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

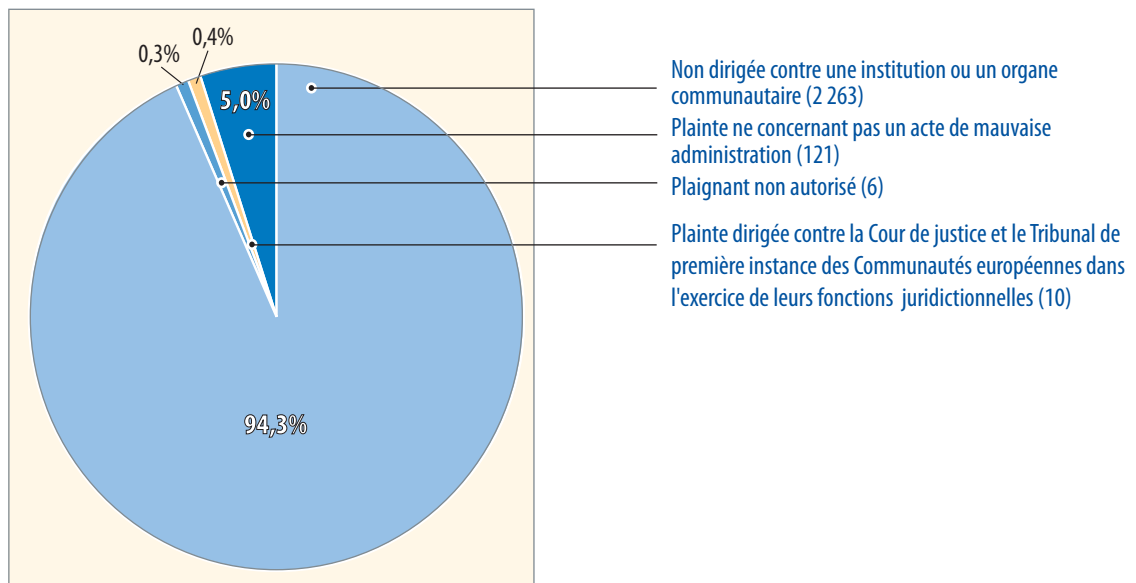


Classification en fonction du mandat du Médiateur européen



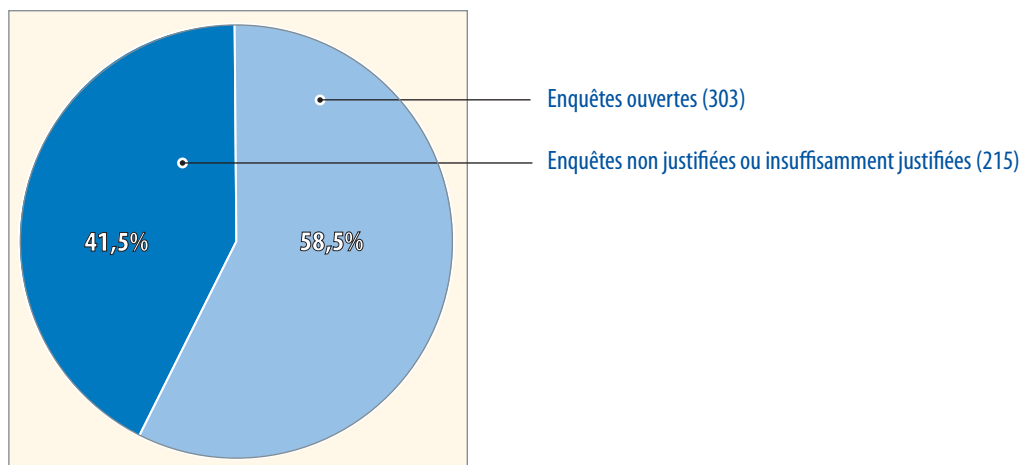


Ne relevant pas du mandat

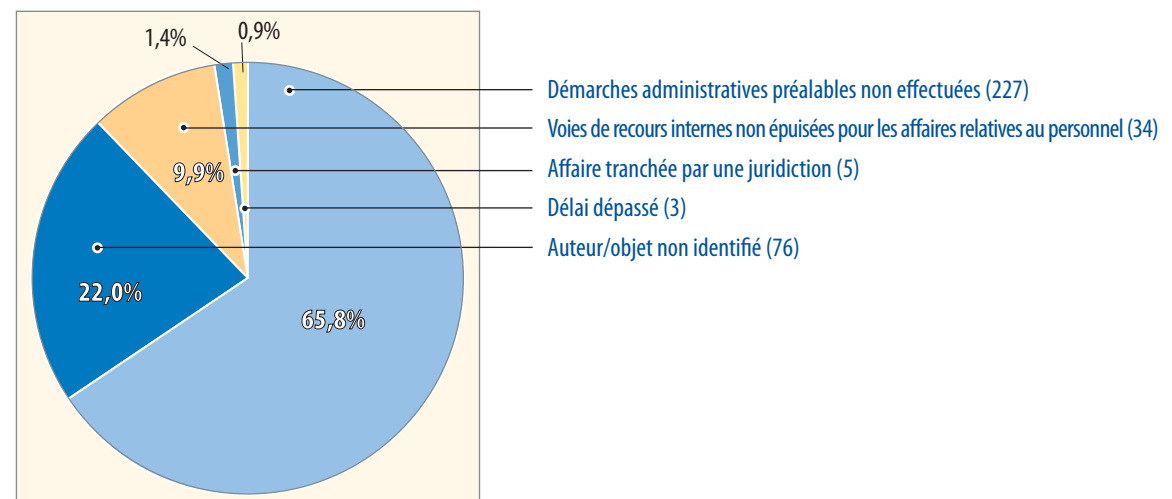


Relevant du mandat

Plaintes recevables



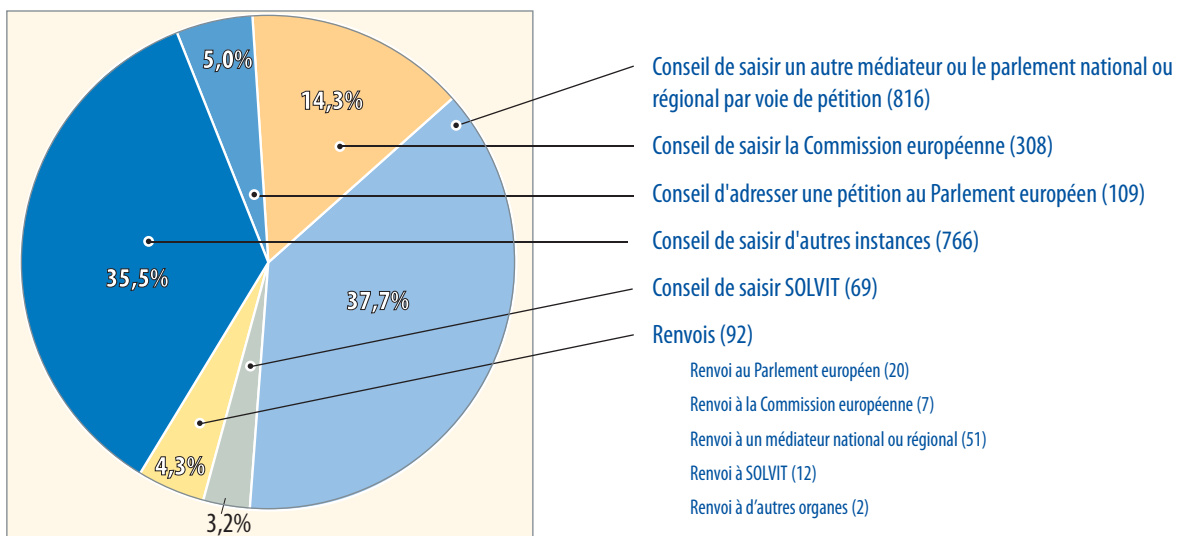
Plaintes irrecevables





2 RENVOIS ET CONSEILS

(Dans certains cas, plus d'un conseil a pu être donné)

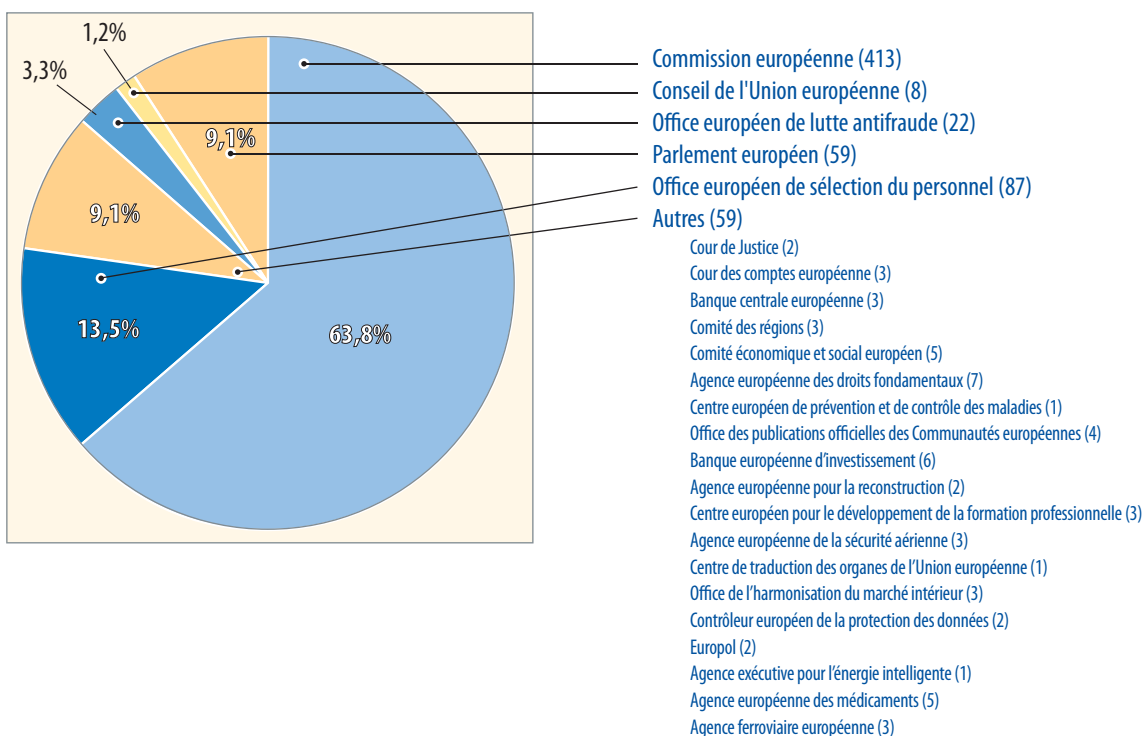


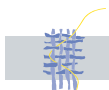
3 ENQUÊTES TRAITÉES EN 2007 641

En 2007, le Médiateur européen a effectué 641 enquêtes. 309 de ces 641 enquêtes, dont six enquêtes d'initiative, ont été ouvertes en 2007, les 332 autres, dont neuf enquêtes d'initiative, étant reportées de 2006.

3.1 INSTITUTIONS ET ORGANES CONCERNÉS PAR LES ENQUÊTES

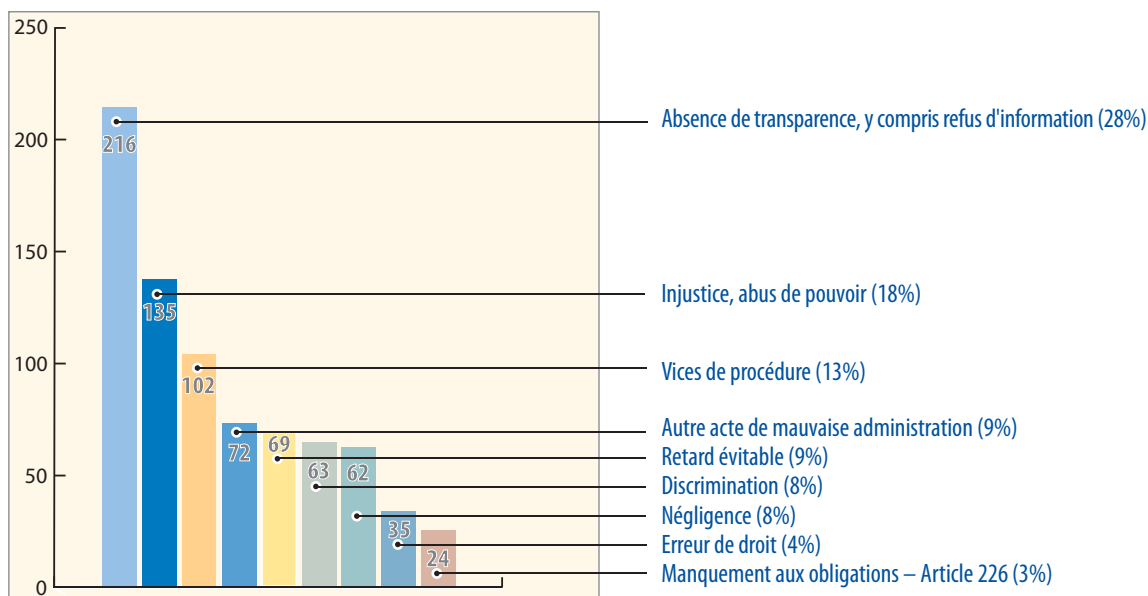
(Certaines enquêtes concernent plus d'une institution ou d'un organe)





3.2 TYPES D'ACTES DE MAUVAISE ADMINISTRATION ALLÉGUÉE

(Certaines plaintes portent sur deux types ou plus de mauvaise administration)

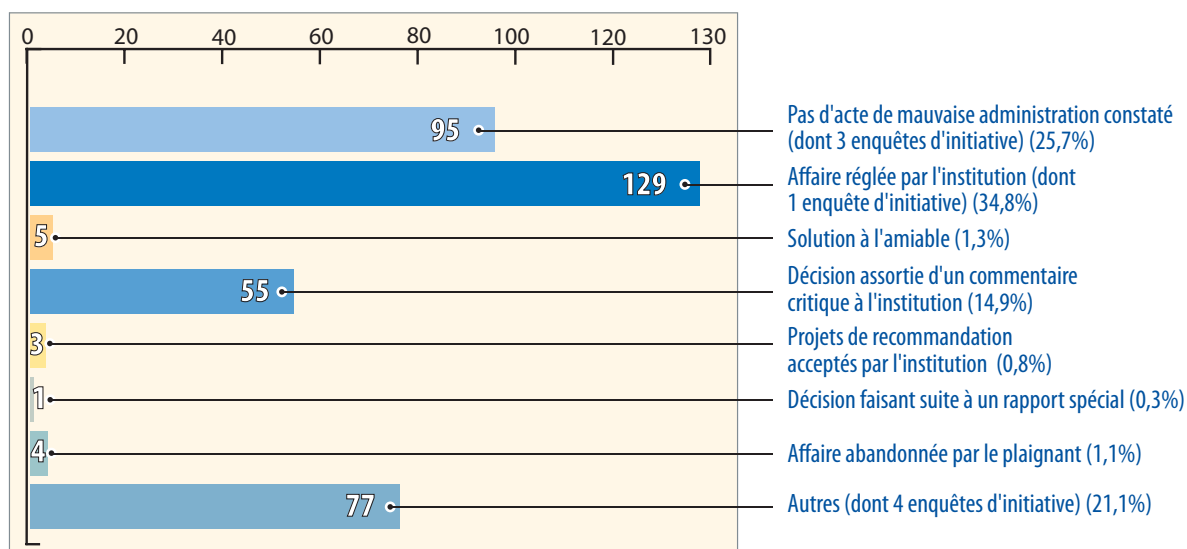


3.3 PROPOSITIONS DE SOLUTIONS À L'AMIALE, PROJETS DE RECOMMANDATION ET RAPPORTS SPÉCIAUX EN 2007

– Propositions de solutions à l'amiable	30
– Projets de recommandations	8
– Rapport spécial	1

3.4 ENQUÊTES CLÔTURÉES..... 348²

(Une enquête a pu être clôturée pour plusieurs des raisons mentionnées)



² Dont sept enquêtes d'initiative du Médiateur européen.



4 ORIGINE DES PLAINTES ENREGISTRÉES EN 2007

4.1 ORIGINE DES PLAINTES

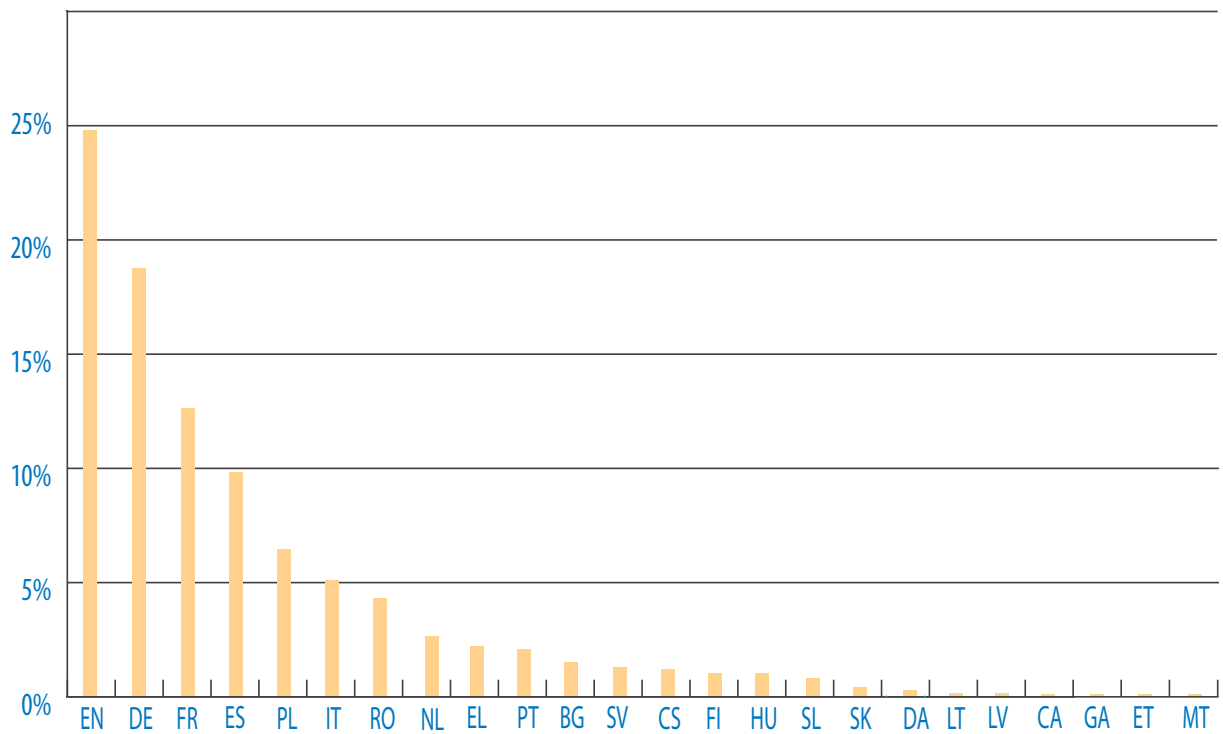


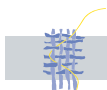
Entreprises et associations
4,8% (155)



Particuliers
95,2% (3 056)

4.2 VENTILATION DES PLAINTES PAR LANGUE





4.3 ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES

Pays	Nombre de plaintes	% des plaintes	% de la population de l'UE	Taux ¹
Luxembourg	44	1,4	0,1	13,6
Malte	26	0,8	0,1	10,0
Chypre	46	1,4	0,2	8,9
Slovénie	39	1,2	0,4	3,0
Belgique	182	5,7	2,1	2,6
Bulgarie	91	2,8	1,6	1,8
Finlande	62	1,9	1,1	1,8
Irlande	43	1,3	0,9	1,5
Grèce	106	3,3	2,3	1,5
Autriche	75	2,3	1,7	1,4
Portugal	91	2,8	2,1	1,3
Espagne	351	10,9	9,0	1,2
Roumanie	162	5,0	4,4	1,2
Suède	61	1,9	1,8	1,0
Hongrie	67	2,1	2,0	1,0
Allemagne	507	15,8	16,6	1,0
République tchèque	59	1,8	2,1	0,9
Pologne	214	6,7	7,7	0,9
Slovaquie	27	0,8	1,1	0,8
Pays-Bas	74	2,3	3,3	0,7
France	251	7,8	12,8	0,6
Lituanie	12	0,4	0,7	0,5
Lettonie	8	0,2	0,5	0,5
Danemark	18	0,6	1,1	0,5
Italie	182	5,7	11,9	0,5
Estonie	4	0,1	0,3	0,5
Royaume-Uni	156	4,9	12,3	0,4
Autres	200	6,2		
Inconnus	53	1,7		

¹ 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 que la taille de sa population pourrait laisser penser. Tous les pourcentages repris dans le tableau ci-dessus ont été arrondis à la décimale.

COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR EUROPEEN

PAR COURRIER

Le Médiateur européen
1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex
France

PAR TÉLÉPHONE

+33 3 88 17 23 13

PAR TÉLÉCOPIE

+33 3 88 17 90 62

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

eo@ombudsman.europa.eu

SITE WEB

<http://www.ombudsman.europa.eu>

**LE MÉDIATEUR EUROPÉEN ENQUÊTE SUR DES CAS DE MAUVAISE ADMINISTRATION
DANS L'ACTION DES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE**



www.ombudsman.europa.eu