



Médiateur
européen

Le Code européen de bonne conduite administrative

FR





Notre mission est de servir la démocratie en collaborant avec les institutions de l'Union européenne pour créer une administration plus efficace, responsable, transparente et éthique.

Table des matières

2 Préface

4 Introduction

12 Le Code européen
de bonne conduite administrative



Préface

Chers lecteurs,

C'est un grand plaisir pour moi de pouvoir vous présenter cette version mise à jour du *Code européen de bonne conduite administrative*, Code qui fut approuvé pour la première fois en 2001 par le Parlement européen.

En tant que Médiatrice européenne, je peux témoigner de l'intégrité, du dévouement et de l'humanité de nombreux fonctionnaires européens. Ce code est conçu pour soutenir tous ces efforts en partageant les bonnes pratiques et en promouvant – au sein des institutions et au-delà – une culture administrative harmonisée et axée sur les citoyens, qui permet à la fois d'être à l'écoute et de tirer un enseignement des interactions avec les citoyens, les entreprises et les parties prenantes.

Le Code donne des directives sur les étapes pratiques vers une plus grande efficacité, transparence et responsabilité, et si besoin, mon bureau est toujours disponible pour fournir des conseils informels complémentaires.

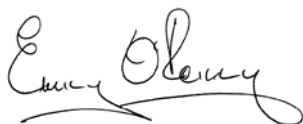
De par leur nature, les institutions de l'Union européenne (UE) puisent dans la richesse des expériences et des perspectives des États membres. La création d'une culture de service concertée et harmonisée peut donc s'avérer difficile. Cependant, les institutions prennent de plus en plus en compte l'analyse de rentabilité concrète au profit des citoyens et j'espère que cela perdurera.

Je pense que la nécessité de ce Code est plus que jamais d'actualité, en ces temps où s'exerce un contrôle sans précédent de la prise de décision au niveau européen. Je suis convaincue que les processus décisionnels sont, en règle générale, suffisamment robustes pour répondre aux exigences des examens. Les institutions doivent toutefois accepter un tel examen en tant que norme de responsabilité et ne pas être sur la défensive ou rester évasives.

La Charte des droits fondamentaux confère aux citoyens de l'UE le droit fondamental à une bonne administration. Par conséquent, les institutions doivent accueillir ce droit comme une chance de changement et un défi, en étant proactives pour améliorer et promouvoir la qualité et l'efficacité de leur travail.

Ceci est donc la contribution de mon institution pour relever ces défis. Je vous remercie de prendre le temps de lire attentivement ce Code et vous rappelle que mon bureau reste à votre disposition pour répondre à vos questions.

Le gach dea-ghuí,

A handwritten signature in black ink, reading 'Emily O'Reilly'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the bottom.

Emily O'Reilly
Médiatrice européenne

Introduction

Une bonne administration de la part des institutions, organes et organismes de l'Union européenne (les «institutions de l'UE») profite à tous les citoyens et résidents européens. Elle est d'une importance particulière pour les personnes qui sont en rapport direct avec les institutions de l'UE.

Depuis son adoption par le Parlement européen en 2001, *Le Code européen de bonne conduite administrative* est devenu un instrument essentiel pour la mise en œuvre du principe de bonne administration. Il aide les citoyens à comprendre leurs droits et à les faire valoir, et promeut l'intérêt public dans une administration européenne ouverte, efficace et indépendante.

Le Code permet aux citoyens de savoir quelles sont les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des institutions de l'UE. Il sert également de guide, utile pour les fonctionnaires dans leurs relations avec le public. En rendant le principe de bonne administration plus concret, le Code permet d'encourager la mise en place de normes plus élevées en matière d'administration.

Parallèlement à l'adoption du Code, le Parlement européen a également adopté une résolution invitant le Médiateur européen à appliquer le Code lorsqu'il s'interroge sur l'existence d'un cas de mauvaise administration. En conséquence, le Médiateur fait référence au Code au cours de ses enquêtes, ainsi que dans son travail proactif pour encourager la bonne administration.





L'article 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne habilite le Médiateur européen à enquêter sur des cas de mauvaise administration dans l'action des institutions, organes ou organismes de l'Union, à l'exclusion de la Cour de justice de l'Union européenne dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles.

Tout citoyen de l'Union a le droit d'adresser une plainte au Médiateur. Les résidents, les entreprises et les associations peuvent également déposer des plaintes.

Ce droit est l'un des droits fondamentaux de la citoyenneté de l'Union, consacré par la Charte des droits fondamentaux (article 43).

Il n'est pas nécessaire que le plaignant soit personnellement concerné par le cas de mauvaise administration ou qu'il ait un intérêt particulier dans l'affaire.

Le Médiateur mène également des enquêtes de sa propre initiative.

Le droit à une bonne administration

Le Médiateur n'est pas compétent pour prendre des décisions juridiquement contraignantes, et *Le Code européen de bonne conduite administrative* n'est pas un instrument juridiquement contraignant. Des éléments du Code se retrouvent cependant dans le droit fondamental à une bonne administration, qui est

consacré à l'article 41 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Depuis l'entrée en vigueur du traité de Lisbonne en décembre 2009, la Charte des droits fondamentaux a la même valeur juridique que les traités. En conséquence, toute personne a désormais le droit à la bonne administration de ses affaires par les institutions de l'UE.



Droit à une bonne administration (article 41 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne)

1. Toute personne a le droit de voir ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions, organes et organismes de l'Union.

2. Ce droit comporte notamment :

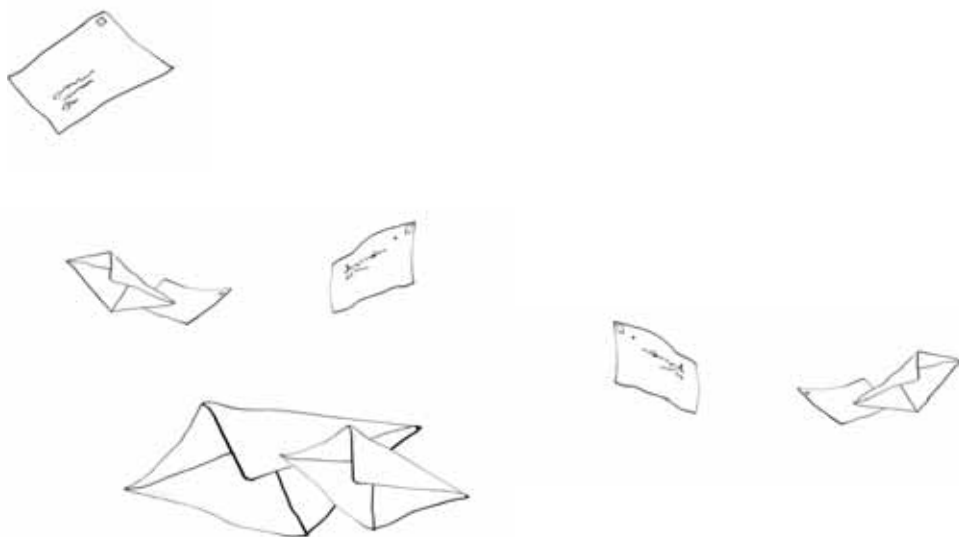
a. le droit de toute personne d'être entendue avant qu'une mesure individuelle qui l'affecterait défavorablement ne soit prise à son encontre;

b. le droit d'accès de toute personne au dossier qui la concerne, dans le respect des intérêts légitimes de la confidentialité et du secret professionnel et des affaires;

c. l'obligation pour l'administration de motiver ses décisions.

3. Toute personne a droit à la réparation par l'Union des dommages causés par les institutions, ou par ses agents dans l'exercice de leurs fonctions, conformément aux principes généraux communs aux droits des États membres.

4. Toute personne peut s'adresser aux institutions de l'Union dans une des langues des traités et doit recevoir une réponse dans la même langue.



Les principes du service public

L'application intégrale et correcte du Code, de la Charte des droits fondamentaux et du droit de l'Union européenne en général dépend de l'existence d'une culture administrative du service, dans laquelle les fonctionnaires comprennent les principes de bonne administration et y adhèrent pleinement.

Les normes éthiques constituent un élément essentiel de la culture du service.

En juin 2012, après une consultation publique, le Médiateur a publié une synthèse de haut niveau des normes éthiques que l'administration publique de l'UE a fait siennes. Ces normes ont pris la forme de cinq principes de service public, qui sont énoncés ci-après.

Principes du service public qui guident les fonctionnaires de l'UE

1. Engagement envers l'Union européenne et ses citoyens

Les fonctionnaires sont conscients que les institutions de l'Union ont été mises en place pour servir les intérêts de l'Union et de ses citoyens, conformément aux objectifs des traités.

Ils formulent des recommandations et prennent des décisions uniquement pour servir ces intérêts.

Les fonctionnaires exercent leurs fonctions de leur mieux et aspirent à faire preuve d'un professionnalisme irréprochable en toutes circonstances.

Ils sont conscients de leur mission d'intérêt public et donnent le bon exemple.

2. Intégrité

Les fonctionnaires adoptent à tout moment un comportement adéquat qui résisterait à l'examen public le plus minutieux; pour s'acquitter de cette obligation, il ne suffit pas simplement d'observer la loi.

Les fonctionnaires ne se soumettent pas à des obligations financières ou autres qui pourraient les influencer dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en acceptant des cadeaux. Ils font état promptement de tout intérêt privé en rapport avec leurs fonctions.

Les fonctionnaires prennent des mesures afin d'éviter tout conflit d'intérêts ou l'apparence d'un conflit d'intérêts. Ils prennent des mesures rapides pour résoudre les éventuels conflits. Ils continuent de remplir cette obligation après avoir quitté leurs fonctions.

3. Objectivité

Les fonctionnaires sont impartiaux et ouverts d'esprit. Ils s'appuient sur des preuves et sont disposés à écouter différents points de vue. Ils sont prêts à reconnaître leurs erreurs et à y remédier.

Dans des procédures comportant des évaluations comparatives, les fonctionnaires basent leurs recommandations et décisions sur le mérite uniquement et sur tout autre facteur prévu expressément par la loi.

Les fonctionnaires ne font pas de distinction ni ne se laissent influencer dans leur conduite professionnelle par le fait qu'ils apprécient ou non une personne en particulier.



4. Respect d'autrui

Les fonctionnaires agissent en se respectant mutuellement et en respectant les citoyens. Ils sont courtois, serviables, coopératifs et font preuve de diligence.

Ils s'efforcent véritablement de comprendre le discours de leurs interlocuteurs et s'expriment dans un langage clair et simple.

5. Transparence

Les fonctionnaires sont disposés à expliquer leurs activités et à justifier leurs actions.

Ils tiennent des registres adéquats et accueillent favorablement le droit de regard des citoyens sur leur conduite, y compris le respect des présents principes du service public.



Garder ces principes à l'esprit peut aider les fonctionnaires à comprendre les règles et les principes, à les appliquer correctement et les amener à prendre la bonne décision lorsqu'ils doivent exercer leur jugement.

Ces principes contribuent ainsi à améliorer la qualité de l'administration publique, à renforcer l'état de droit et à réduire la probabilité qu'un pouvoir discrétionnaire soit utilisé de manière arbitraire.

Si nécessaire, le Médiateur se réfère à ces principes lors de ses enquêtes sur des cas de mauvaise administration éventuelle dans les actions des institutions, organes et organismes de l'UE.

Le Code et les États membres

À l'instar de l'article 41 de la Charte et des principes du service public, le Code n'est directement applicable qu'aux institutions et fonctionnaires de l'Union européenne.

Néanmoins, le Code a servi d'inspiration pour certains textes semblables dans les États membres de l'Union européenne, dans les pays candidats et dans des pays tiers.

En outre, comme les explications qui accompagnent la Charte des droits fondamentaux le précisent, le droit à une bonne administration repose sur la jurisprudence de la Cour de justice concernant la bonne administration en tant que principe général du droit de l'UE. Ces principes généraux lient également les États membres lorsqu'ils agissent dans le cadre de la législation européenne.



Le Code européen de bonne conduite administrative



Le Code, tel qu'approuvé par le Parlement européen, contient les dispositions substantielles suivantes¹:

Article 1 **Disposition générale**

Dans leurs relations avec le public, les institutions et leurs fonctionnaires respectent les principes énoncés dans le présent Code de bonne conduite administrative, ci-après dénommé «le Code».

Article 2 **Champ d'application personnel**

1. Le Code s'applique à tous les fonctionnaires et autres agents soumis au statut et au régime applicable aux autres agents, dans leurs relations avec le public. Le terme «fonctionnaire» s'applique ci-après aux fonctionnaires et aux autres agents de l'Union européenne.

2. Les institutions et leurs services administratifs prennent les mesures nécessaires pour veiller à ce que les dispositions inscrites dans ce Code s'appliquent également aux autres

personnes travaillant pour eux, comme celles travaillant sous des contrats de droit privé, les experts détachés des fonctions publiques nationales et les stagiaires.

3. On entend par «public» les personnes physiques ou morales, ayant ou non leur résidence ou leur siège statutaire dans un État membre.

4. Dans le présent Code, on entend par :

- a. «institution», une institution, un organe ou un organisme de l'Union européenne;
- b. «fonctionnaire», un fonctionnaire ou un autre agent de l'Union européenne.

Article 3 **Champ d'application matériel**

1. Le Code contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations des institutions et de leurs administrations avec le public, à moins que celles-ci ne soient régies par des dispositions spécifiques.

2. Les principes énoncés dans ce Code ne s'appliquent pas aux relations entre l'institution et ses fonctionnaires. Celles-ci sont régies par le statut.

1. Le texte qui suit a été mis à jour à la suite des changements apportés par le traité de Lisbonne à la nomenclature des traités et à la numérotation des articles, en tenant compte également de la révision du statut du Médiateur de 2008. Certaines erreurs typographiques et linguistiques ont également été corrigées.

Article 4 Légitimité

Le fonctionnaire agit conformément au droit et applique les règles et procédures inscrites dans la législation de l'UE. Il/elle veille notamment à ce que les décisions affectant les droits ou les intérêts des personnes aient une base juridique et à ce que leur contenu soit conforme au droit.

Article 5 Absence de discrimination

1. Dans le traitement des demandes émanant du public et dans la prise de décisions, le fonctionnaire veille à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. Les membres du public se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière.



2. En cas d'inégalité de traitement, le fonctionnaire veille à ce qu'elle soit justifiée par les caractéristiques objectives pertinentes de l'affaire traitée.

3. Le fonctionnaire évite notamment toute discrimination injustifiée qui serait fondée sur la nationalité, le sexe, la race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Article 6

Proportionnalité

1. Lors de la prise de décisions, le fonctionnaire veille à ce que les mesures prises soient proportionnelles à l'objectif poursuivi. Il/elle évite notamment de restreindre les droits des citoyens ou de leur imposer des contraintes lorsque ces restrictions ou ces contraintes sont disproportionnées par rapport à l'objectif de l'action engagée.

2. Lors de la prise de décisions, le fonctionnaire respecte le juste équilibre entre les intérêts des personnes privées et l'intérêt public général.

Article 7

Absence d'abus de pouvoirs

Les pouvoirs ne sont exercés que dans le but pour lequel ils ont été conférés par les dispositions pertinentes. Le fonctionnaire évite notamment d'user de ces pouvoirs à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par un intérêt public.

Article 8

Impartialité et indépendance

1. Le fonctionnaire est impartial et indépendant. Il/elle s'abstient de toute action arbitraire qui lèse les membres du public, ainsi que de tout traitement préférentiel pour quelque raison que ce soit.

2. La conduite du fonctionnaire n'est jamais guidée par des intérêts personnels, familiaux ou nationaux ou par des pressions politiques. Le fonctionnaire ne prend pas part à une décision dans laquelle lui/elle, ou un de ses proches, a des intérêts financiers.

Article 9

Objectivité

Lors de la prise de décisions, le fonctionnaire tient compte des facteurs pertinents et les pondère comme il se doit dans la décision, tout en excluant tout élément non pertinent.

Article 10

Confiance légitime, cohérence et conseil

1. Le fonctionnaire est cohérent dans sa conduite administrative ainsi qu’avec l’action administrative de l’institution. Il/elle se conforme aux pratiques administratives habituelles de l’institution, à moins qu’il/elle ne soit légitimement fondé(e) de s’écarter de ces pratiques dans un cas spécifique. Quand un tel fondement existe, il est enregistré par écrit.

2. Le fonctionnaire répond aux attentes légitimes et raisonnables des membres du public à la lumière du comportement antérieur de l’institution.

3. Si besoin, le fonctionnaire conseille le public sur la manière dont doit être introduite une affaire qui relève de son domaine de compétence ainsi que sur la procédure à suivre pendant le traitement de l’affaire.

Article 11

Équité

Le fonctionnaire agit avec impartialité et de manière équitable et raisonnable.

Article 12

Courtoisie

1. Le fonctionnaire est consciencieux, correct, courtois et abordable dans ses relations avec le public. Dans ses réponses à la correspondance, aux appels téléphoniques et aux courriers électroniques, le fonctionnaire s’efforce d’être aussi serviable que possible et il/elle répond de manière aussi complète et exacte que possible aux questions posées.

2. Si la question ne relève pas de sa compétence, le fonctionnaire oriente le citoyen vers le fonctionnaire compétent.

3. Le fonctionnaire présente des excuses en cas d’erreur portant préjudice aux droits ou intérêts d’un membre du public, s’efforce de corriger les incidences négatives de son erreur de la façon la plus opportune et informe l’intéressé de toutes voies de recours conformément à l’article 19 du présent Code.

Article 13

Réponse aux lettres dans la langue du citoyen

Le fonctionnaire veille à ce que chaque citoyen de l'Union, ou membre du public, qui écrit à l'institution dans l'une des langues du traité reçoive une réponse dans la même langue. Dans la mesure du possible, la présente disposition s'applique également aux personnes morales, telles que les associations (ONG) et les entreprises.

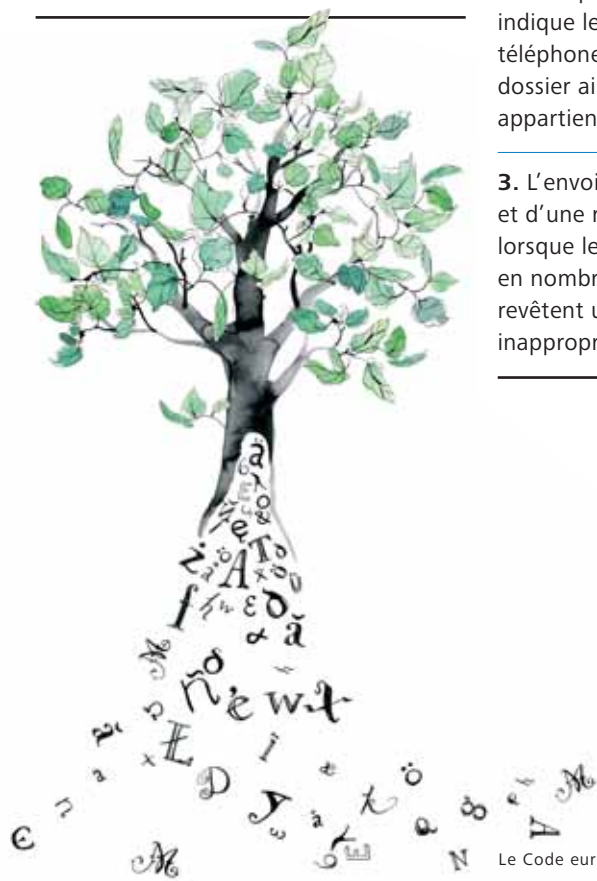
Article 14

Accusé de réception et indication du fonctionnaire responsable

1. Toute lettre ou requête adressée à l'institution fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai de deux semaines, sauf si une réponse substantielle peut être envoyée pendant cette période.

2. La réponse ou l'accusé de réception indique le nom et le numéro de téléphone du fonctionnaire qui traite le dossier ainsi que le service auquel il/elle appartient.

3. L'envoi d'un accusé de réception et d'une réponse n'est pas nécessaire lorsque les lettres ou les requêtes sont en nombre excessif ou lorsqu'elles revêtent un caractère répétitif ou inapproprié.



Article 15

Obligation de transmission vers le service compétent de l'institution

1. Si une lettre ou une requête destinée à l'institution est adressée ou transmise à une direction générale, une direction ou une unité non compétente pour la traiter, ses services veillent à ce que le dossier soit transmis sans délai vers le service compétent de l'institution.

2. Le service qui reçoit initialement la lettre ou la requête informe l'auteur de cette transmission et indique le nom et le numéro de téléphone du fonctionnaire auquel le dossier a été confié.

3. Le fonctionnaire informe le citoyen ou l'association des erreurs ou omissions qui pourraient s'être glissées dans les documents, en leur donnant la possibilité d'apporter les corrections nécessaires.

Article 16

Droit d'être entendu et de faire des observations

1. Dans les cas où les droits ou intérêts des citoyens sont en jeu, le fonctionnaire veille à ce que les droits de défense soient respectés à chaque étape de la procédure de prise de décision.

2. Dans les cas où une décision affectant ses droits ou intérêts doit être prise, tout membre du public a le droit de soumettre des observations écrites et, si nécessaire, de présenter des observations orales avant que la décision ne soit adoptée.

Article 17

Délai raisonnable pour la prise de décision

1. Le fonctionnaire veille à ce qu'une décision relative à chaque demande ou plainte adressée à l'institution soit prise dans un délai raisonnable, sans retard et, dans tous les cas, au plus tard deux mois après la date de réception. La même règle s'applique à la réponse aux lettres envoyées par des membres du public ainsi qu'aux réponses aux notes administratives adressées par

le fonctionnaire à ses supérieurs hiérarchiques pour leur demander des instructions concernant les décisions à prendre.

2. Si, en raison de la complexité des questions soulevées, l'institution ne peut pas statuer dans le délai susmentionné, le fonctionnaire en informe l'auteur le plus tôt possible. Dans ce cas, l'auteur doit se voir communiquer une décision définitive dans le délai le plus bref possible.



Dans les délais

Article 18

Obligation de motiver les décisions

1. Toute décision de l'institution pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne privée doit indiquer les raisons sur lesquelles elle se fonde en précisant les faits pertinents et la base juridique de la décision.

2. Le fonctionnaire évite de prendre des décisions qui reposent sur des motifs trop succincts ou imprécis, ou dénués d'un raisonnement individuel.

3. S'il est impossible, en raison du grand nombre de personnes concernées par des décisions similaires, de communiquer de manière détaillée les motifs de la décision et lorsque des réponses standard sont envoyées, le fonctionnaire assure qu'il apportera ultérieurement une réponse motivée individuelle au citoyen qui en fait expressément la demande.



Article 19

Indication des voies de recours

1. Une décision de l'institution pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne privée doit contenir une indication des voies de recours existant en vue d'attaquer cette décision. Elle doit notamment indiquer la nature des recours, les organes qui peuvent être saisis ainsi que les délais applicables à l'introduction des recours.

2. Les décisions doivent notamment se référer à la possibilité d'engager un recours juridictionnel et de transmettre des plaintes au Médiateur dans les conditions spécifiées respectivement aux articles 263 et 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

Article 20

Notification de la décision

1. Le fonctionnaire veille à ce que la ou les personne(s), dont les droits ou intérêts sont affectés par une décision, soit/soient informée(s) par écrit dès que cette décision a été prise.

2. Le fonctionnaire s'abstient de communiquer la décision à d'autres sources aussi longtemps que la ou les personne(s) concernée(s) n'a/n'ont pas été informée(s).

Article 21

Protection des données

1. Le fonctionnaire qui traite les données personnelles d'un citoyen respecte la vie privée et l'intégrité de la personne, conformément aux dispositions du règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil, du 18 décembre 2000, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données².

2. Le fonctionnaire évite notamment de traiter des données personnelles à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

Article 22

Demandes de renseignements

1. Lorsqu'il est compétent pour l'affaire en cause, le fonctionnaire fournit des renseignements aux membres du public qui le demandent. Le cas échéant, il/elle donne des conseils sur la façon d'engager une procédure administrative dans son domaine de compétence. Il/elle veille à ce que les renseignements communiqués soient clairs et compréhensibles.

². JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.

2. Au cas où une demande orale de renseignements serait trop compliquée ou trop longue à traiter, le fonctionnaire demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.

3. Si, en raison de leur caractère confidentiel, un fonctionnaire ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il/elle indique, conformément à l'article 18 du présent Code, à la personne concernée les raisons pour lesquelles il/elle ne peut pas communiquer les renseignements.

4. Suite aux demandes de renseignements sur des questions pour lesquelles il/elle n'est pas compétent(e), le fonctionnaire oriente le demandeur vers la personne compétente et indique le nom et le numéro de téléphone de celle-ci. Suite aux demandes de renseignements concernant une autre institution de l'UE, le fonctionnaire oriente le demandeur vers cette institution ou cet organe.

5. En fonction de l'objet de la demande, le fonctionnaire oriente la personne à la recherche de renseignements vers le service de l'institution compétent pour la transmission d'informations au public.

Article 23

Demande d'accès public aux documents

1. Le fonctionnaire traite les demandes d'accès aux documents conformément aux règles arrêtées par l'institution et aux principes et limites généraux énoncés dans le règlement (CE) n° 1049/2001³.

2. Si le fonctionnaire ne peut donner suite à une demande orale d'accès à des documents, il/elle demande au citoyen de formuler sa demande par écrit.

Article 24

Tenue d'un registre

Les services de l'institution tiennent un registre du courrier «entrée» et «sortie» des documents qu'ils reçoivent et des mesures qu'ils prennent.

Article 25

Information du public sur le Code

1. L'institution prend des mesures opérantes pour informer le public des droits qui sont les siens en vertu du présent Code. Si cela est possible, elle en met le texte à disposition sous forme électronique sur la page d'accueil de son site Internet.

3. JO L 145 du 31.5.2001, p. 43.

2. Au nom de toutes les institutions, la Commission publie et diffuse le Code aux citoyens sous la forme d'une brochure.

Article 26

Droit de se plaindre au Médiateur européen

Tout manquement d'une institution ou d'un fonctionnaire à se conformer aux principes énoncés dans le présent Code peut faire l'objet d'une plainte auprès du Médiateur européen conformément à l'article 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et au statut du Médiateur européen⁴.

Article 27

Réexamen

Après deux ans de mise en œuvre du Code, chaque institution examine comment elle l'a appliqué et elle informe le Médiateur européen des conclusions de cet examen.

4. Décision du Parlement européen concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur. JO 1994 L 113, p. 15, modifié en dernier lieu par la décision 2008/587/CE du Parlement européen, Euratom du 18 juin 2008, JO 2008 L 189, p. 25.



© Union européenne, 2015

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

Cette brochure est disponible en ligne à l'adresse suivante:

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

Conception et mise en page par Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund (Danemark), et EntenEller A/S, Valby (Danemark).

Illustrations de Toril Bækmark.

Polices de caractères utilisées: FrutigerNext et Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-719-0 . doi:10.2869/6544 . QK-04-14-988-FR-C

PDF ISBN 978-92-9212-689-6 . doi:10.2869/612 . QK-04-14-988-FR-N



Pour obtenir une version de cette publication en gros caractères, veuillez contacter le bureau du Médiateur européen. Nous pouvons également fournir une version audio sur demande.



Médiateur européen

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

T. +33 (0)3 88 17 23 13

F. +33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

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



Office des publications