

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

† Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Rapport annuel

Le Médiateur européen

2008

■ Rapport annuel

**Le Médiateur
européen**

© Communautés européennes, 2009

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

ISBN 978-92-9212-183-9

ISSN 1680-3841

Le présent rapport est publié sur l'Internet à l'adresse suivante: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Composé en Cambria, Calibri et Etelka — Pierre Roesch typo·graphisme, Strasbourg

Toutes les photographies © Communautés européennes, sauf indication contraire.

Printed in Luxembourg

Imprimé sur CyclusPrint, un papier de qualité produit exclusivement à partir de fibres recyclées.

MÉDIATEUR EUROPÉEN



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

M. Hans-Gert PÖTTERING
Président
Parlement européen
rue Wiertz
B-1047 Bruxelles
BELGIQUE

Strasbourg, le 21 avril 2009

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 195, paragraphe 1, du traité instituant la Communauté européenne et à l'article 3, paragraphe 8, de la décision du Parlement européen concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur, j'ai l'honneur de vous présenter mon rapport pour l'année 2008.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Modifications apportées au rapport annuel du Médiateur

LE RAPPORT annuel représente la publication la plus importante du Médiateur européen. Afin de s'assurer que ce rapport réponde aux besoins de ses nombreux lecteurs, le Médiateur veille chaque année à l'améliorer. Les principales innovations apportées récemment incluent, notamment, l'introduction d'une synthèse, de résumés des affaires traitées et d'une analyse thématique des enquêtes menées — autant de changements qui ont été opérés en songeant à l'utilisateur final. Ce rapport se distingue, en outre, par son volume moindre, lequel a permis au Médiateur de faire un usage optimal des ressources et de contribuer au développement durable, en respectant les normes environnementales les plus rigoureuses.

Cette année a été marquée par la réforme la plus ambitieuse du rapport du Médiateur européen jamais introduite à ce jour. Celle-ci a été élaborée en tenant compte du lancement, en janvier 2009,

Le nouveau rapport annuel, qui affiche désormais un aspect plus moderne, se veut à la fois plus opportun, plus accessible et plus respectueux de l'environnement.

du nouveau site Internet du Médiateur, de sorte que les informations mises à disposition sur le site Internet et celles présentées dans ce rapport se complètent pleinement. Un nouveau document de six pages, intitulé *Synthèse 2008* a aussi été produit, en vue de remplacer l'ancien document *Synthèse et statistiques* qui faisait auparavant l'objet d'une publication distincte. Dès le mois d'avril 2009, le document *Synthèse 2008* sera accessible en 23 langues, à l'adresse suivante: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/annualreports.faces>

Le nouveau rapport annuel, qui affiche désormais un aspect plus moderne, se veut à la fois plus opportun, plus accessible et plus respectueux de l'environnement. Les principaux changements apportés à ce rapport seront présentés plus en détail par la suite, avec l'indication des liens permettant d'accéder aux sections de notre site Internet où vous pourrez trouver les informations fournies auparavant dans le rapport annuel.

■ Structure

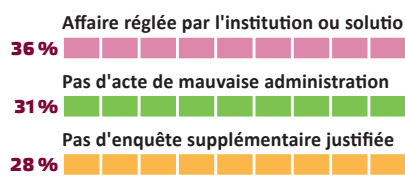
La structure du nouveau rapport a été conçue en vue de guider le lecteur de façon logique, en commençant par une explication du mandat du Médiateur et des procédures suivies (chapitre 2), et en se poursuivant par la présentation des activités concrètes menées en 2008 pour le traitement des affaires (chapitre 3), des actions entreprises par le Médiateur pour nouer des relations avec les autres médiateurs et avec les institutions et organes de l'UE (chapitre 4), ainsi que des évolutions internes concernant le personnel et le budget (chapitre 5). Comme par le passé, le rapport débute par une introduction du Médiateur, suivie d'une synthèse (chapitre 1).

■ Contenu

Le contenu du rapport a été reconsidéré, de manière à garantir une réelle valeur ajoutée pour le lecteur. En particulier, le chapitre 3 propose un compte rendu complet, explicatif et détaillé de ce qui constitue l'activité phare du Médiateur en 2008, à savoir l'instruction des plaintes. Des résumés des affaires traitées étant désormais régulièrement mis à disposition dans les 23 langues officielles de l'Union européenne sur le site Internet du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu/cases/summaries.faces>), ceux-ci ont été remplacés dans le rapport par des exemples plus succincts qui illustrent les constatations auxquelles le Médiateur est parvenu. Des graphiques et diagrammes ont été insérés tout au long de ce chapitre, au lieu d'être regroupés à la fin du rapport, dans une annexe distincte consacrée aux statistiques. Le chapitre 3 contient, en outre, une analyse thématique étendue qui expose de façon approfondie et synthétique la charge de travail gérée par le Médiateur et les résultats des enquêtes menées en matière de mauvaise administration. Enfin, la liste complète des membres du personnel et de leurs coordonnées de contact a été remplacée dans le rapport par une brève présentation, au chapitre 5, des différents départements et unités. Une liste du personnel, régulièrement mise à jour, est accessible sur le site Internet du Médiateur, à l'adresse: <http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/team.faces>

■ Statistiques

À l'issue de l'examen du rapport annuel de l'an dernier, la commission des pétitions du Parlement européen nous avait encouragés à améliorer la présentation de nos données statistiques. À cet effet, nous avons passé minutieusement en revue les statistiques que nous produisons et la manière



dont nous les produisons, ce qui a permis d'aboutir à une présentation plus claire des statistiques contenues dans le présent rapport (comme celles illustrant l'évolution du nombre de plaintes au fil du temps, par exemple). De nouvelles informations (concernant les enquêtes, notamment) ont également été fournies. Enfin, nous avons contrôlé et, au besoin, amélioré la méthode de calcul des statistiques.

■ Mise en page

La mise en page du rapport annuel a été entièrement revue de façon à rendre celui-ci aussi acces-

dures dont le Médiateur dispose pour traiter les plaintes et mener des enquêtes croissantes de procédures informelles visant à parvenir à un règlement.

2.1 Le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen

Le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen est l'un des droits accordés aux citoyens de l'Union européenne. (article 21 CE) et figure dans la Charte de l'Union européenne⁴ (article 43). Les administrations sont tenues à la connaissance des citoyens de l'Union européenne, l'essentiel, par le biais des plaintes. La représentation l'aspect le plus important du rôle réactif du Médiateur. Ce droit d'enquêtes de sa propre initiative et jouer ainsi un rôle proactif dans la lutte contre la mauvaise administration (voir le point suivant).

sible et agréable à consulter que possible. Ainsi, ce rapport «nouvelle mouture» met en exergue de courts extraits du texte, afin de souligner les principaux points présentés et d'attirer l'attention du lecteur. Les graphiques et tableaux inclus dans le rapport ont été élaborés de sorte qu'ils soient aisés à comprendre.

■ Impression

Le rapport annuel est imprimé sur CyclusPrint, un papier de qualité produit exclusivement à partir de fibres recyclées. Il en résulte une réduction de la consommation d'énergie et d'eau. Le papier CyclusPrint se conforme aux normes environnementales les plus sévères. Il a reçu le label écologique *EU-Flower* ainsi que les certificats de gestion environnementale EMAS et Iso 14001.

Table des matières

Introduction 9

1 Synthèse 13

2 Le mandat du Médiateur et les procédures à sa disposition 25

2.1 Le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen 27

2.2 Base juridique des activités du Médiateur 27

2.3 Mandat du Médiateur européen 30

2.4 Recevabilité des plaintes et justification des enquêtes 34

2.5 Procédures à la disposition du Médiateur 35

3 Plaintes et enquêtes 39

3.1 Vue d'ensemble des plaintes examinées 41

3.2 Analyse des enquêtes ouvertes 46

3.3 Résultats des enquêtes du Médiateur 48

3.4 Affaires de référence servant d'exemples de bonnes pratiques 56

3.5 Analyse thématique des enquêtes clôturées 57

3.6 Renvois et conseils 73

4 Relations avec les institutions, les médiateurs et autres acteurs 77

4.1 Relations avec les institutions et organes de l'Union européenne 79

4.2 Relations avec les autres médiateurs et organismes similaires 83

4.3 Relations avec d'autres acteurs 86

5 Ressources humaines et financières 93

5.1 Personnel 95

5.2 Budget 101

Comment prendre contact avec le Médiateur européen 103

Introduction



JE SUIS ravi de vous présenter le rapport annuel «nouvelle mouture» du Médiateur européen. Comme expliqué dans les pages précédentes, nous avons consenti des efforts considérables pour rendre ce rapport plus agréable et aisé à consulter, de sorte que vous puissiez avoir une vue d'ensemble claire et globale du travail effectué par le Médiateur en 2008. Je me réjouis de recevoir vos impressions sur les changements apportés.

Le rapport annuel rend compte, comme toujours, du travail mené par le Médiateur en faveur des citoyens, des entreprises et autres organisations au cours de l'année écoulée. Il met en lumière



les évolutions majeures en termes d'affaires traitées et de résultats obtenus pour les plaignants, ainsi que les principales questions d'orientation générale qui ont concerné l'institution en 2008.

Rapprocher l'Union de ses citoyens

Je dis souvent que la façon dont une institution réagit aux plaintes qui lui sont adressées est un indicateur clé de l'importance qu'elle accorde aux citoyens. Or, j'ai le plaisir d'annoncer que les institutions et organes de l'Union européenne (UE) se sont montrés, une fois encore, disposés à résoudre les problèmes que le Médiateur a soumis à leur attention en 2008. Dans 129 affaires clôturées en 2008 (soit 36 % du total), l'institution concernée a accepté une solution à l'amiable ou a réglé le problème. Dans 101 autres affaires, des éclaircissements ont été apportés de sorte qu'aucune enquête complémentaire n'a été nécessaire, tandis que le Médiateur a conclu, dans 110 affaires, à l'absence de mauvaise administration de la part des institutions concernées.

Huit affaires clôturées en 2008 illustrent les meilleures pratiques en matière de réaction des institutions aux problèmes soulevés par le Médiateur. Elles méritent, dès lors, de figurer parmi les «affaires de référence» mises en exergue dans le présent rapport, afin qu'elles puissent servir de modèles de bonne conduite administrative pour l'ensemble des institutions et organes de l'UE. Trois de ces affaires de référence ont concerné la Commission européenne, les cinq autres impliquant respectivement le Conseil, la Cour de justice des Communautés européennes, l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), l'Office européen de lutte antifraude (OLAF) et, pour la troisième année consécutive, l'Agence européenne de la sécurité aérienne.

Cependant, force est de souligner que toutes les réponses aux demandes du Médiateur n'ont pas été aussi exemplaires. Ainsi, la Commission a refusé de modifier sa position dans une affaire de

Je dis souvent que la façon dont une institution réagit aux plaintes qui lui sont adressées est un indicateur clé de l'importance qu'elle accorde aux citoyens.

discrimination fondée sur l'âge. Ce refus m'a contraint à soumettre au Parlement le seul et unique rapport spécial que j'ai présenté en 2008. Bien que le nombre d'enquêtes dans lesquelles j'ai dû adresser des commentaires critiques aux institutions de l'UE ait

diminué (44 en 2008 contre 55 en 2007), celui-ci reste encore trop élevé. Pour aider les institutions et les organes de l'UE à améliorer leur conduite administrative, j'ai publié deux études sur mon site Internet en 2008, portant sur le suivi donné par les institutions concernées aux commentaires critiques et remarques complémentaires formulés en 2006 et 2007. Ces études mettent aussi en lumière les affaires de référence qui, répétons-le, devraient servir d'exemples de bonne administration. Je publierai un rapport similaire en 2009.

Agir en tant que garant de la transparence

Un nombre record d'enquêtes (355) ont été clôturées en 2008, la majorité ayant duré moins d'un an. Notre objectif en 2009 est de continuer à améliorer nos résultats, en réduisant davantage encore le temps requis pour traiter et clôturer les affaires. L'absence de transparence constitue, de loin, le grief le plus souvent examiné dans les enquêtes ouvertes en 2008 (36 % des enquêtes). Que ce soit dans les affaires portant sur des litiges contractuels, des demandes d'accès aux documents, des plaintes pour infraction ou des procédures de sélection, le refus de fournir les informations ou documents requis apparaît comme un thème récurrent. Dans chacune de ces affaires, j'ai exhorté les institutions et organes de l'UE à faire preuve de la plus grande ouverture possible dans leurs acti-

vités. Certaines affaires avaient trait à des questions de protection des données, nécessitant, par la force des choses, de trouver un juste équilibre entre le respect de la vie privée et la transparence. Pour plusieurs d'entre elles, j'ai consulté le contrôleur européen de la protection des données, dont les conseils se sont révélés très précieux.

La proposition de la Commission de réformer la réglementation de l'Union européenne sur l'accès du public aux documents a revêtu, en 2008, une importance particulière en matière de transparence. J'ai fait part de mes préoccupations concernant certains aspects de cette proposition — par ailleurs satisfaisante — et j'ai encouragé le Parlement à user de son rôle de co-législateur dans ce domaine pour garantir aux citoyens la meilleure réglementation possible. Dans le cadre de ma contribution à ce débat, j'ai mené une étude comparative auprès de mes collègues du Réseau européen des Médiateurs sur les meilleures pratiques, au sein des États membres, en matière d'accès du public aux informations contenues dans les bases de données. Je me suis inspiré des résultats de cette étude pour élaborer des propositions concrètes concernant la réforme de la réglementation de l'UE sur l'accès du public aux documents. Je continuerai, en 2009, à suivre attentivement le déroulement de ce débat.

Promouvoir une culture du service

Le Médiateur a enregistré 3 406 plaintes durant l'année 2008. Comme précédemment, il s'est efforcé de faire en sorte que toute personne susceptible d'introduire une plainte ait connaissance

Comme précédemment, il s'est efforcé de faire en sorte que toute personne susceptible d'introduire une plainte ait connaissance des services proposés par le Médiateur.

des services proposés par le Médiateur. S'agissant, par exemple, des entreprises, des organisations non gouvernementales (ONG) et d'autres associations qui n'ont guère fait appel au Médiateur par le passé, nous avons attiré leur attention sur l'enquête d'initiative que nous avons menée concernant le respect des délais de paiement par la Commission, afin de mettre en exergue ce que nous pouvons faire concrètement pour elles.

Dans près de 80 % des affaires enregistrées, nous avons été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête sur l'allégation invoquée, en renvoyant l'affaire à un organisme compétent ou en orientant le plaignant vers la personne la plus adéquate pour régler le différend. Souvent, nous conseillons au plaignant de prendre contact avec un membre du Réseau européen des Médiateurs. Les médiateurs régionaux du Réseau se sont réunis à Berlin en novembre 2008, pour s'entretenir sur la façon dont, tous ensemble, nous pouvons améliorer les services que nous proposons aux citoyens. J'ai également poursuivi le dialogue avec les membres et fonctionnaires des institutions et organes de l'UE, pour les encourager à adopter une culture de service envers les citoyens. Parmi les principaux résultats obtenus à cet égard, il y a lieu de souligner la signature d'un protocole d'accord avec le président de la Banque européenne d'investissement (BEI) ainsi que la convention conclue par les agences de l'Union, qui se sont ainsi engagées à adopter le code européen de bonne conduite administrative dans leurs relations avec les citoyens.

Une dernière évolution majeure en 2008 concerne la révision du statut du Médiateur: grâce aux modifications apportées, les citoyens peuvent désormais avoir pleinement confiance dans la capacité du Médiateur à mener des enquêtes approfondies au sujet de leurs plaintes, sans restriction aucune. Je me réjouis à la perspective de poursuivre mon travail en faveur des citoyens, sur la base d'un mandat renforcé en 2009.

Strasbourg, le 16 février 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



Synthèse

LE QUATORZIÈME rapport annuel du Médiateur européen au Parlement européen rend compte des activités du Médiateur en 2008. Il s'agit du sixième rapport annuel présenté par M. Nikiforos DIAMANDOUROS, Médiateur européen en fonction depuis le 1er avril 2003.

■ Structure du rapport

Le présent rapport se compose de cinq chapitres. Il s'ouvre sur une introduction personnelle du Médiateur, suivie de la présente synthèse qui constitue le chapitre 1.

Le chapitre 2 explique en quoi consiste le mandat du Médiateur et décrit les procédures appliquées par ce dernier pour traiter les plaintes et mener ses enquêtes. Il couvre tous les faits marquants qui ont eu lieu au cours de l'année dernière.

Le chapitre 3 fournit un aperçu des plaintes traitées pendant l'année ainsi qu'une analyse approfondie des enquêtes menées. Il comporte, en outre, une partie consacrée aux affaires considérées par le Médiateur comme servant de référence, de même qu'une analyse thématique couvrant les conclusions de fait et de droit les plus significatives contenues dans les décisions du Médiateur en 2008. Pour terminer, le chapitre 3 présente brièvement certaines affaires ne relevant pas de la compétence du Médiateur et explique le suivi qui a été donné par ce dernier à ces plaintes.

Le chapitre 4 traite des activités d'information du Médiateur, lesquelles couvrent les relations avec les autres institutions et organes de l'Union européenne, ainsi qu'avec la communauté des médiateurs nationaux, régionaux et locaux en Europe. Il propose, enfin, un bref survol des activités de communication du Médiateur.

Le chapitre 5 fournit, quant à lui, des informations détaillées sur le personnel et le budget dont dispose le Médiateur.

■ 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

Le Médiateur procède à des enquêtes sur des plaintes relatives à des cas de mauvaise administration des institutions et organes communautaires.

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 l'exercice de leurs fonctions judiciaires. Avec l'approbation du Parle-

ment 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, en rencontrant des membres et des fonctionnaires des institutions et organes de l'Union européenne, et en allant vers les citoyens pour les informer de leurs droits et de la façon de les faire valoir.

■ Plaintes et enquêtes

Aperçu des plaintes examinées

Le Médiateur a enregistré¹ 3 406 plaintes en 2008, contre 3 211 en 2007. Près de 60 % des plaintes enregistrées par le Médiateur en 2008 ont été envoyées par voie électronique, soit par courriel, soit au moyen du formulaire de plainte disponible sur le site Internet du Médiateur.

Au total, 3 346 plaintes ont été traitées², tandis que ce nombre s'élevait à 3 265 en 2007. Sur l'ensemble des plaintes traitées, 24 % (802 plaintes) ont été considérées comme relevant de la compétence du Médiateur et 9 % ont donné lieu à une enquête. Dans près de 80 % des affaires enregistrées, nous avons été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête sur l'allégation invoquée, en transférant l'affaire à un organisme compétent ou en orientant le plaignant vers l'entité la mieux habilitée à trouver une solution rapide et efficace au problème posé.

En 2008, le principal compte de courrier électronique du Médiateur a été utilisé pour répondre à un total de plus de 4 300 demandes de renseignements transmises par courrier électronique. Sur ce nombre, quelque 3 300 concernaient des demandes individuelles d'information, tandis qu'un millier environ avait trait à des courriers en masse de citoyens. Au total, le Médiateur a donc traité, en 2008, près de 7 700 plaintes et demandes d'information introduites par des citoyens.

Analyse des enquêtes ouvertes

Au total, 293 nouvelles enquêtes ont été ouvertes en 2008 sur la base de plaintes, dont 26 % ont été introduites par des entreprises et associations, et 74 % par des particuliers.

Le Médiateur a également ouvert trois enquêtes de sa propre initiative. Deux d'entre elles ont porté sur des affaires introduites par une personne non habilitée à porter plainte (c'est-à-dire une personne qui n'est ni un ressortissant ou un résident de l'Union européenne, ni une personne morale dont le siège social est établi dans un État membre). La troisième enquête a concerné l'exercice, par le Médiateur, de son pouvoir d'enquête d'initiative pour examiner le problème d'ordre systémique soulevé par le système d'alerte précoce de la Commission européenne (OI/3/2008/FOR).

Comme chaque année, la plupart des enquêtes ouvertes par le Médiateur en 2008 visaient la Commission (195 enquêtes, soit 66 % 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 de leurs doléances. Parmi les autres enquêtes menées par le Médiateur concernant la conduite administrative des institutions, 28 (10 %) ont concerné le Parlement européen, 20 (7 %) l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), 10 (3 %) le Conseil de l'Union européenne et 7 (2 %) l'Office européen de lutte antifraude (OLAF). Vingt autres institutions et organes de l'UE ont aussi fait l'objet d'enquêtes ouvertes par le Médiateur (37 au total).

Les principaux types d'allégations de mauvaise administration ayant donné lieu à l'ouverture d'enquêtes en 2008 ont été les suivants: le défaut de transparence, y compris le refus d'information (107 cas, soit 36 % du total); l'injustice ou l'abus de pouvoir (59 cas, soit 20 %); les vices de procédure (27 cas, soit 9 %); la négligence (25 cas, soit 8 %); les retards évitables (24 cas, soit 8 %); les erreurs de droit (21 cas, soit 7 %); la discrimination (14 cas, soit 5 %); le manquement aux obligations, c'est-à-dire le défaut de la Commission d'exercer son rôle de «gardienne du traité» vis-à-vis des États membres (14 cas, soit 5 %).

1. À compter de cette année, le rapport annuel du Médiateur utilise la catégorie statistique «plaintes enregistrées», plutôt que la catégorie «plaintes reçues», afin d'établir une distinction entre les plaintes réellement enregistrées au cours d'une année civile déterminée et celles reçues durant la même période, mais enregistrées l'année suivante.

2. La classification statistique «plaintes traitées» regroupe les affaires pour lesquelles l'analyse de la plainte — qui vise à déterminer si la plainte (i) relève de la compétence du Médiateur, (ii) satisfait au critère de la recevabilité, (iii) justifie l'ouverture d'une enquête — est achevée. En raison du temps requis pour mener à bien une telle analyse, le nombre de plaintes «traitées» au cours d'une année déterminée diffère du nombre de plaintes «enregistrées» durant cette même année.

Le Médiateur a clos 355 enquêtes en 2008 (contre 348 en 2007), dont 352 ont été ouvertes à la suite de plaintes et trois étaient des enquêtes d'initiatives. La plupart des enquêtes ont été menées à bien sur un an (52 %) et plus d'un tiers (36 %) en l'espace de trois mois. La durée moyenne de classement des affaires s'élève à 13 mois.

Résultats des enquêtes du Médiateur

À chaque fois que cela est possible lors de l'enquête, le Médiateur tente d'aboutir à une solution qui satisfasse à la fois le plaignant et l'institution contre laquelle la plainte a été déposée. La coopération des institutions et organes communautaires est essentielle pour parvenir à pareil résultat, lequel contribuera à renforcer les relations entre les institutions et les citoyens, voire à éviter de longues et onéreuses procédures contentieuses. Dans 129 affaires clôturées en 2008 (soit 36 % du total), une solution positive a pu aisément être trouvée pour le plaignant, soit parce que le différend a pu être réglé par l'institution, soit parce qu'une solution à l'amiable a été convenue (en 2007, le nombre d'affaires ayant donné lieu à une solution positive s'élevait à 134, ce qui représentait déjà le double du nombre d'affaires ainsi réglées en 2006).

Dans 31 % des cas (110 affaires), le Médiateur a conclu à l'absence de mauvaise administration. Cette issue n'est pas toujours négative pour le plaignant, dans la mesure où ce dernier bénéficie au

À chaque fois que cela est possible lors de l'enquête, le Médiateur tente d'aboutir à une solution qui satisfasse à la fois le plaignant et l'institution contre laquelle la plainte a été déposée.

moins d'une explication détaillée de la part de l'institution ou de l'organe responsable concernant ses agissements, ainsi que du point de vue du Médiateur sur l'affaire.

Le Médiateur a constaté un cas de mauvaise administration dans 53 affaires traitées (soit 15 %), mais il est parvenu néanmoins à obtenir une issue positive pour le plaignant dans huit d'entre elles grâce à l'acceptation du projet de recommandation adressé par le Médiateur à l'institution concernée. Dans une affaire (185/2005/ELB), la Commission n'a pas accepté le projet de recommandation concernant l'allégation de discrimination fondée sur l'âge et le Médiateur a donc dû soumettre un rapport spécial au Parlement européen. Le rapport spécial constitue l'arme ultime dont dispose le Médiateur ainsi que la dernière mesure qu'il peut prendre dans le traitement d'une affaire. En 2008, le Médiateur a clos 44 enquêtes en adressant un commentaire critique à l'institution ou à l'organe concerné. Un commentaire critique confirme au plaignant que sa plainte est justifiée et signale l'erreur commise à l'institution ou à l'organe concerné, afin que celle-ci ou celui-ci puisse éviter, par la suite, de répéter pareil acte de mauvaise administration.

C'est aussi en vue d'inciter les institutions de l'UE à améliorer, à l'avenir, la qualité de leur administration que le Médiateur a eu davantage recours aux remarques complémentaires, à chaque fois qu'il estimait que cet instrument pouvait y contribuer. En 2008, le Médiateur a adressé des remarques complémentaires dans le cadre de 41 affaires.

Il est essentiel que les institutions et organes suivent les commentaires critiques et remarques complémentaires formulés par le Médiateur, et qu'ils prennent des mesures pour régler les problèmes

Il est essentiel que les institutions et organes suivent les commentaires critiques et remarques complémentaires formulés par le Médiateur, et qu'ils prennent des mesures pour régler les problèmes non résolus.

non résolus. Dans cette optique, le Médiateur a publié en 2008, sur son site Internet, deux études relatives au suivi donné par les institutions concernées à tous les commentaires critiques et remarques complémentaires émis en 2006 et 2007. Le Médiateur envisage de poursuivre sur sa lancée, en diffusant une fois par an

auprès du public un compte rendu des réponses apportées par les institutions à ses commentaires critiques et remarques complémentaires.

Affaires de référence illustrant les meilleures pratiques [→→→]

Huit affaires clôturées en 2008 sont des exemples de meilleures pratiques et peuvent, dès lors, servir de modèle pour l'ensemble des institutions et organes de l'UE, en ce qui concerne la meilleure façon de réagir aux questions soulevées par le Médiateur.

L'**Office européen de sélection du personnel** (EPSO) a accepté de divulguer aux candidats, à leur demande, les critères d'évaluation utilisés lors de procédures de sélection, de même que le détail de leurs notes. Cette décision a fait suite à une enquête d'initiative du Médiateur, lequel a félicité l'EPSO pour avoir adopté une approche aussi transparente (**OI/5/2005/PB**). L'**Office européen de lutte antifraude** (OLAF) a réagi de façon constructive à une demande d'accès aux documents. En délivrant deux versions du rapport correspondant, dont une contenant les données personnelles du plaignant et une autre sans ces données, l'OLAF s'est conformé aux règles de l'Union européenne en matière d'accès aux documents, tout en faisant preuve d'une approche centrée sur le citoyen (**754/2007/BU**). Toujours concernant l'accès aux documents et aux informations, une citoyenne autrichienne a saisi le Médiateur d'une plainte, dans laquelle celle-ci alléguait avoir reçu des informations inadéquates de la part du greffe de la **Cour de justice des Communautés européennes**. Après l'intervention du Médiateur, le greffe a envoyé à la plaignante une lettre contenant des informations plus détaillées et a fait savoir au Médiateur qu'il avait inclus ces indications complémentaires dans les lettres types transmises dans ce genre de cas (**2448/2008/WP**).

Le Médiateur a fait l'éloge de la **Commission** pour son approche constructive dans deux affaires portant sur des litiges contractuels. Dans une affaire relative à un litige de paiement avec une entreprise italienne, au sujet d'un projet européen d'approvisionnement en eau pour les personnes déplacées au Liberia, la Commission a montré sa volonté d'aller au fond des choses et d'être constructive tout au long de la procédure, au point de consentir aux versements complémentaires déterminés par ses propres services et par le plaignant pour ledit projet. L'entreprise italienne a reçu, en définitive, plus de 100 000 EUR (**3490/2005/(ID)PB**). Dans une affaire impliquant un institut autrichien engagé dans un contrat de recherche et développement dans le domaine du génie chimique, la Commission a accepté de verser 54 000 EUR, après que le Médiateur lui eut demandé de reconsidérer son refus de payer la somme en souffrance, refus que l'institution justifiait par le fait qu'elle n'avait pas reçu le décompte financier final dans le délai fixé (**3784/2006/FOR**). Dans le dossier **2672/2008/VL**, le Médiateur a eu recours à une procédure d'enquête simplifiée et a été heureux de constater que la Commission y répondait positivement en réglant, rapidement et de façon exemplaire, un différend opposant un chercheur universitaire et un fonctionnaire de la Commission européenne au sujet d'un courrier électronique litigieux.

Parmi les exemples de bonnes pratiques, il y a lieu de citer également le dossier **1162/2007/FOR**, dans le cadre duquel le **Conseil** a accepté de verser une somme de 1 000 EUR à titre gracieux, en dédommagement pour les désagréments et le stress subis par le plaignant. Le Conseil avait proposé initialement un contrat d'un an au plaignant, mais il en avait ensuite modifié les conditions lorsqu'il s'était rendu compte que le plaignant atteindrait l'âge de 65 ans pendant la durée de ce contrat. Enfin, il convient de saluer, pour la troisième année consécutive, la réaction de l'**Agence européenne de la sécurité aérienne** (AESA) à une plainte qui lui avait été adressée. Dans le dossier **893/2006/BU**, l'AESA n'a pas seulement présenté ses excuses pour l'erreur commise lors d'une procédure de sélection, mais elle a accepté, en outre, de fournir au plaignant les informations qu'il demandait et elle s'est engagée à toujours communiquer ces données à l'avenir.

Analyse thématique des enquêtes clôturées

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

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

Durant l'année 2008, le Médiateur a changé le format et la structure de ses décisions, en maintenant cependant les faits essentiels et l'analyse de l'affaire. Grâce aux modifications apportées, le texte des décisions est désormais plus court, plus aisé à lire et, partant, plus accessible.

Pour un nombre déterminé d'affaires, un résumé est disponible sur le site Internet du Médiateur dans les 23 langues officielles de l'Union européenne. Ces résumés illustrent l'éventail des matières traitées et des institutions et organes concernés par les 355 décisions de classement prononcées en 2008, de même que les différents motifs de classement.

Le point 3.5 du présent rapport analyse les conclusions de droit et de fait les plus importantes contenues dans les décisions du Médiateur en 2008. Elle est organisée selon une classification thématique de l'objet principal des enquêtes, laquelle s'articule autour de sept grandes catégories³:

- Ouverture, accès du public et protection des données à caractère personnel;
- La Commission en tant que gardienne du traité;
- Attribution des marchés publics et subventions;
- Exécution des contrats;
- Administration et statut des fonctionnaires;
- Concours généraux et procédures de recrutement;
- Questions institutionnelles, politiques et autres.

La première section de l'analyse thématique passe en revue les décisions rendues par le Médiateur en 2008 à la suite de plaintes concernant: (i) l'accès du public à des documents; (ii) l'accès du public à des informations; (iii) la protection des données à caractère personnel et le droit d'accès des personnes concernées à leurs propres données. Les questions examinées vont de la fourniture tardive de documents jusqu'à l'interprétation divergente des exceptions prévues par le règlement (CE) n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents⁴. Il est procédé également à l'analyse des affaires dans le cadre desquelles le Médiateur a consulté le contrôleur européen de la protection des données (CEPD) sur des aspects liés à la protection des données dans les questions de transparence.

La deuxième catégorie d'affaires concerne les plaintes dirigées contre la Commission en tant que gardienne du traité. Le Médiateur examine à la fois les aspects de procédure et de fond du traitement de ces plaintes par la Commission. Quant au fond, l'examen du Médiateur vise à vérifier si les conclusions auxquelles la Commission est parvenue sont raisonnables et si elles ont été dûment motivées et expliquées de façon détaillée aux plaignants. S'agissant des aspects procéduraux, le Médiateur se fonde essentiellement, aux fins de ses enquêtes, sur la communication de la Commission sur les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire⁵. Les allégations examinées en 2008 dans le cadre de telles affaires concernaient, notamment, des retards, la fourniture d'informations inadéquates au plaignant et le défaut d'enregistrement des plaintes.

La troisième section de l'analyse thématique traite des plaintes relatives à l'attribution ou la non-attribution de marchés publics et subventions. Dans de tels dossiers, l'examen du Médiateur se limite à vérifier si les dispositions régissant la procédure d'attribution ont été respectées, si les faits sont corrects, si aucune erreur manifeste d'évaluation n'a été commise et s'il n'y a pas eu abus de pouvoirs. Le Médiateur peut aussi contrôler si les institutions ont satisfait à l'obligation d'énoncer les motifs de leur décision et si ceux-ci sont cohérents et raisonnables. En 2008, le Médiateur a été amené à examiner des différends portant sur le déroulement incorrect de procédures d'appel d'offres, la fourniture d'informations inadéquates et des accusations non fondées.

La quatrième catégorie concerne les affaires dans le cadre desquelles les plaignants reprochent aux institutions d'avoir manqué aux obligations qui leur incombent en vertu des contrats signés. S'agissant des litiges contractuels, le Médiateur considère qu'il est justifié de limiter son enquête à la question de savoir si l'institution ou l'organe communautaire concerné a fourni au plaignant des explications plausibles et cohérentes quant à la base juridique de son action et aux raisons pour lesquelles elle ou il estime s'être fait une idée fondée de la situation contractuelle. En 2008, le Médiateur s'est penché sur des questions de retard de paiement et traitement inéquitable, de même que sur des problèmes liés à des sous-traitants.

3. Sur la base des enquêtes ouvertes en 2008, la ventilation en termes d'objet principal des enquêtes est la suivante: transparence (26 %), questions institutionnelles et politiques (17 %), la Commission européenne en tant que gardienne du traité (17 %), concours et procédures de sélection (14 %), administration et statut des fonctionnaires (10 %), exécution des contrats (8 %), attribution des marchés ou des subventions (8 %).

4. Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission (JO L 145 du 31.5.2001, p. 43).

5. Communication au Parlement européen et au Médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire (JO C 244 du 10.10.2002, p. 5).

La cinquième catégorie regroupe les plaintes relatives aux activités administratives des institutions et, notamment, à l'application du statut des fonctionnaires et d'autres dispositions connexes. Ces affaires, dont la nature est extrêmement variée, concernent la quasi-totalité des institutions et organes communautaires.

La sixième section de l'analyse thématique est consacrée aux plaintes afférentes à des concours généraux et autres procédures de sélection. La plupart de ces affaires concernent l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) et portent sur un manque de transparence, des problèmes matériels rencontrés lors des tests et des allégations de traitement inéquitable.

La dernière catégorie couvre les plaintes dirigées contre les institutions au sujet de leurs activités d'élaboration des politiques ou de leur fonctionnement général.

■ Relations avec les institutions, les médiateurs et autres acteurs

Relations avec les institutions et organes de l'Union européenne

L'établissement de relations constructives avec les institutions et organes de l'UE est une condition *sine qua non* pour que le Médiateur européen puisse obtenir les meilleurs résultats possibles

L'établissement de relations constructives avec les institutions et organes de l'UE est une condition sine qua non pour que le Médiateur européen puisse obtenir les meilleurs résultats possibles en faveur des plaignants.

en faveur des plaignants. À cette fin, le Médiateur a continué, en 2008, à rencontrer régulièrement des membres et fonctionnaires des institutions, afin de discuter avec eux des mesures à mettre en œuvre pour rehausser le niveau de qualité de l'administration de l'UE.

Une importance particulière a été accordée, durant l'année 2008, aux rencontres avec des représentants du Parlement, du Conseil et de la Commission concernant la révision du statut du Médiateur. La Commission ayant rendu un avis positif et le Conseil ayant marqué son approbation à ce sujet, le Parlement a adopté, le 18 juin 2008, une décision⁶ portant révision du statut du Médiateur. La réforme en cours du règlement (CE) n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents⁷ a également figuré à l'agenda institutionnel du Médiateur en 2008.

Le Médiateur européen rencontre régulièrement des membres et fonctionnaires des institutions et organes communautaires. M. DIAMANDOUROS est ici avec M. Hans-Gert PÖTTERING, Président du Parlement européen. Strasbourg, le 12 mars 2008.



6. Décision 2008/587/CE, Euratom du Parlement européen du 18 juin 2008 modifiant la décision 94/262/CECA, CE, Euratom concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (JO L 189 du 17.7.2008, p. 25).

7. Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission (JO L 145 du 31.5.2001, p. 43).

Parmi les autres points forts de l'année 2008, il y a lieu de souligner la signature d'un protocole d'accord⁸ avec le président de la Banque européenne d'investissement (BEI) ainsi que la convention conclue par toutes les agences de l'Union, lesquelles se sont ainsi engagées à adopter le code européen de bonne conduite administrative. Le Médiateur a aussi organisé des rencontres régulières avec des représentants de l'Office européen de sélection du personnel, en vue d'aider l'EPSO à atteindre un niveau optimal de service aux citoyens lors des procédures de sélection.

Le Médiateur a poursuivi en 2008 ses efforts de dialogue avec les autres institutions et organes de l'UE, en s'entretenant avec des représentants de premier plan de la Cour de justice des Communautés européennes, du Tribunal de première instance, du Tribunal de la fonction publique et de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne. En novembre 2008, le Médiateur a présenté ses activités aux membres du réseau SOLVIT et, en décembre, il a donné un exposé sur les relations avec le contrôleur européen de la protection des données (CEPD), à l'occasion d'une manifestation célébrant les cinq années d'exercice du CEPD. Plus tôt dans l'année, le Médiateur avait rencontré les présidents des comités du personnel des institutions européennes, afin de leur expliquer le rôle qui est le sien dans l'amélioration de la qualité de l'administration de l'UE.

Relations avec les autres médiateurs et organismes similaires

De nombreux plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Le Médiateur européen coopère

Le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues dans les divers États membres pour s'assurer que les plaintes des citoyens relatives à la législation communautaire sont traitées sans délai et de manière efficace.

étroitement avec ses homologues dans les divers États membres pour s'assurer que les plaintes des citoyens relatives à la législation communautaire sont traitées sans délai et de manière efficace. Cette coopération se déroule, pour la majeure partie, sous l'égide du Réseau européen des Médiateurs qui compte, à l'heure

actuelle, près de 90 bureaux dans 31 pays d'Europe. Au sein de l'Union, le Réseau couvre les médiateurs à l'échelon européen, national et régional. Au niveau national, il inclut aussi la Norvège et l'Islande, ainsi que les pays candidats à l'adhésion à l'UE. La commission des pétitions du Parlement européen est aussi membre à part entière de ce Réseau.

Le Réseau européen des Médiateurs a notamment pour objet de faciliter le renvoi rapide des plaintes au médiateur compétent ou à un organe similaire. Dans 1 079 affaires traitées en 2008, le Médiateur a transmis la plainte dont il avait été saisi à un membre du Réseau ou a conseillé au plaignant de prendre contact avec un tel membre.

Le point 4.2 du présent rapport décrit les activités du Réseau en 2008, dont le point culminant a été le sixième séminaire des médiateurs régionaux des États membres de l'UE, qui s'est tenu à Berlin en novembre. Ce séminaire a été organisé conjointement par le Médiateur européen et le président de la commission des pétitions du parlement régional de Berlin, M. Ralf HILLENBERG. Près de 90 participants ont suivi ce séminaire centré sur les plaintes et pétitions adressées par des personnes vulnérables. Les agents de liaison au sein du Réseau se sont réunis également en 2008, à Strasbourg.

Les visites d'information organisées de concert avec les médiateurs des États membres et des pays candidats se sont avérées extrêmement efficaces pour le développement du Réseau. Au cours de 2008, le Médiateur européen a rendu visite à ses homologues à Chypre (mars), en Grèce (mai), en Lettonie (septembre) et en Lituanie (octobre).

⁸. Protocole d'accord entre le Médiateur européen et la Banque européenne d'investissement relatif à l'information sur les politiques, les normes et les procédures de la Banque, et au traitement des plaintes, notamment des plaintes introduites par les non-ressortissants et les non-résidents de l'Union européenne (JO C 244 du 25.9.2008, p. 1).

Le Réseau constitue un mécanisme précieux pour l'échange de bonnes pratiques et d'informations sur la législation de l'UE — un objectif qu'il s'efforce d'atteindre par le biais des séminaires susmentionnés, d'un bulletin d'information semestriel, d'un forum de discussion électronique et d'échange de documents ainsi que d'un service de presse électronique assurant la diffusion d'informations journalistiques. Outre ces échanges d'informations informels qui ont lieu via le Réseau, il existe une procédure spéciale permettant aux médiateurs nationaux ou régionaux de demander des réponses écrites à leurs demandes de renseignements sur le droit communautaire et sur son interprétation, y compris dans le cadre du traitement d'affaires particulières. En 2008, le Médiateur européen a reçu huit nouvelles demandes de renseignements.



Le Médiateur européen collabore étroitement avec ses homologues dans les États membres, au sein du Réseau européen des Médiateurs. Les agents des liaisons constituent le premier point de contact du Réseau dans les bureaux des médiateurs nationaux. Leur sixième séminaire biennuel s'est déroulé du 1^{er} au 3 juin 2008 à Strasbourg.

Relations avec d'autres acteurs

Le Médiateur européen s'est engagé à veiller à ce que toute personne ou organisation susceptible d'avoir un problème avec les institutions et organes de l'UE soit informée de son droit à lui adresser

Le Médiateur européen s'est engagé à veiller à ce que toute personne ou organisation susceptible d'avoir un problème avec les institutions et organes de l'UE soit informée de son droit à lui adresser une plainte concernant un cas de mauvaise administration.

une plainte concernant un cas de mauvaise administration. Le point 4.3 fournit un aperçu des multiples moyens mis en œuvre par le Médiateur au cours de l'année 2008, pour tenter de sensibiliser le public au droit d'introduire une plainte. Le Médiateur et les membres de son personnel ont ainsi présenté près de 135 exposés à des groupes intéressés par son travail. En 2008, les

principales activités médiatiques du Médiateur ont inclus, notamment, des conférences de presse à Bruxelles, à Budapest et à Strasbourg, de même qu'à Athènes, Nicosie, Riga et Vilnius, dans le cadre des visites d'information susmentionnées. Dix-sept communiqués de presse ont été publiés et distribués durant l'année à des journalistes et parties intéressées à travers toute l'Europe. Parmi les sujets traités dans ces communiqués, il y a lieu de citer la transparence dans le domaine des indemnités allouées aux membres du Parlement européen, la révision du statut du Médiateur et celle de la réglementation communautaire sur l'accès du public aux documents.

Parmi les publications les plus intéressantes qui ont marqué l'année 2008, figure un nouveau guide sur le travail du Médiateur, produit dans les vingt-trois langues officielles de l'Union européenne. Le site Internet du Médiateur a été régulièrement mis à jour et complété avec les décisions, communiqués de presse et informations détaillées des activités de communication du Médiateur. Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008, le site Internet a été consulté par 440 000 visiteurs distincts. Parmi ceux-ci figuraient en majorité des Britanniques et, dans une moindre mesure, des Allemands, des Français, des Espagnols et des Italiens.

Le Médiateur européen entreprend des visites d'information dans les États membres de l'UE et dans les pays candidats à l'adhésion, en vue d'approfondir les relations avec les médiateurs et de sensibiliser le public à son travail. Lors de sa visite en Lituanie, qui a eu lieu du 1^{er} au 3 octobre 2008, M. DIAMANDOUROS a prononcé une allocution publique devant des fonctionnaires et des étudiants, et rencontré des représentants des milieux d'affaires lituaniens, ainsi que des ONG. Ici, les participants à la réunion avec le barreau lituanien, la Chambre du commerce, de l'industrie et de l'artisanat, ainsi que la confédération des patrons.



■ Ressources humaines et financières

Le point 5.1 du présent rapport offre un aperçu de la structure du bureau du Médiateur et fournit quelques informations sur le parcours du Médiateur et sur les membres de son personnel.

Un programme ambitieux de restructuration interne du bureau du Médiateur a été mené en 2008.

Un programme ambitieux de restructuration interne du bureau du Médiateur a été mené en 2008 et est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2008. Il a conduit à la création de quatre unités au sein de chacun

des départements existants: le département juridique et le département administratif et financier. Cette restructuration vise à établir une structure de gestion permettant aux deux chefs de département du bureau du Médiateur — dont les fonctions correspondent à celles de directeurs et qui rendent compte au secrétaire général — de bénéficier du soutien de quatre chefs d'unité dont les prérogatives ont été accrues.

Le point 5.1 fournit, en outre, des informations sur les retraites et réunions du personnel du Médiateur. Les «retraites» (ou «journées de réflexion») organisées à l'intention du personnel du Médiateur font partie intégrante de la planification stratégique de ce dernier. Elles offrent l'occasion, notamment, de communiquer au personnel des orientations pour l'élaboration des politiques et de préparer le plan annuel de gestion. Ces retraites s'inscrivent dans le cadre d'un cycle annuel de manifestations qui permettent au personnel et aux stagiaires d'échanger des points de vue sur des sujets directement liés au travail du Médiateur. La seconde retraite organisée par l'institution s'est déroulée du 27 au 29 février 2008. Les réactions recueillies immédiatement après cette retraite laissent clairement à penser que celle-ci a été perçue comme une expérience très positive par les membres du personnel du Médiateur, lesquels ont souligné l'extrême pertinence des thèmes et sujets abordés.

Avec un total de 57 postes, le tableau des effectifs du Médiateur est resté inchangé par rapport à 2006 et 2007. Les crédits budgétisés en 2008 se sont élevés à 8 505 770 EUR.

Le mandat
du Médiateur
et les
procédures
à sa
disposition

LE PRÉSENT chapitre présente de façon détaillée le rôle du Médiateur européen et la base juridique de ses activités; il décrit sa mission et fournit des informations sur les conditions de recevabilité des plaintes et les motifs justifiant l'ouverture d'une enquête. Il propose, en outre, quelques exemples d'affaires traitées en 2008, qui illustrent ces éléments et mettent en exergue certaines évolutions particulières, dont la révision du statut du Médiateur. Pour terminer, ce chapitre passe en revue les procédures dont le Médiateur dispose pour traiter les plaintes et mener des enquêtes, y compris l'utilisation croissante de procédures informelles visant à parvenir à un règlement rapide des différends.

2.1 Le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen

Le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen est l'un des droits accordés aux citoyens de l'Union européenne (article 21 CE) et figure dans la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne¹ (article 43). Les cas éventuels de mauvaise administration sont portés à la connaissance du Médiateur, pour l'essentiel, par le biais des plaintes. Le traitement de ces plaintes représente l'aspect le plus important du rôle réactif du Médiateur. Ce dernier peut aussi mener des enquêtes de sa propre initiative et jouer ainsi un rôle proactif dans la lutte contre la mauvaise administration (voir le point suivant).

Le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen est l'un des droits accordés aux citoyens de l'Union européenne.

2.2 Base juridique des activités du Médiateur

L'activité du Médiateur est régie par l'article 195 du traité CE, le statut du Médiateur et les dispositions d'exécution adoptées par le Médiateur au titre de l'article 14 du statut.

Révision du statut du Médiateur

Le Parlement européen a adopté le statut du Médiateur en 1994². Après un examen attentif, le Médiateur a conclu en 2006 que, quoique ce statut continue à offrir un cadre juridique adéquat pour ses activités, quelques modifications limitées permettraient d'accroître l'efficacité de son action en faveur des citoyens européens. En juin 2008, à la suite d'un rapport établi par la commission des affaires constitutionnelles (rapporteur: Mme Anneli JÄÄTTEENMÄKI, membre du Parlement), le Parlement européen a adopté une décision³ révisant le statut du Médiateur et prenant effet au 31 juillet 2008.

1. La Charte des droits fondamentaux a été initialement proclamée en décembre 2000, puis signée et proclamée à nouveau le 12 décembre 2007 avant la signature du traité de Lisbonne le 13 décembre 2007 (JO C 303 du 14.12.2007, p. 1).

2. Décision 94/262/CECA, CE, Euratom du Parlement européen, du 9 mars 1994, concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (JO L 113 du 4.5.1994, p. 15).

3. Décision 2008/587/CE, Euratom du Parlement européen du 18 juin 2008 modifiant la décision 94/262/CECA, CE, Euratom concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (JO L 189 du 17.7.2008, p. 25).

Les deux changements les plus importants qui ont été apportés audit statut renforcent les pouvoirs d’instruction du Médiateur. En premier lieu, le Médiateur peut désormais avoir pleinement accès, lors de ses enquêtes, aux documents détenus par les institutions et organes de l’UE. Ces derniers ne peuvent plus refuser la divulgation de documents pour «des motifs de secret dûment justifiés». En second lieu, les fonctionnaires et autres agents de l’Union européenne qui fournissent des renseignements au Médiateur ne sont plus tenus de s’exprimer «au nom et sur instruction de leurs administrations». De plus, les dispositions imposant au Médiateur de respecter le caractère confidentiel des informations et documents qui lui sont communiqués ont été clarifiées et renforcées. Enfin, l’article 5 du statut habilite le Médiateur à coopérer avec les institutions et organes des États membres chargés de la promotion et de la protection des droits fondamentaux.

Le 3 décembre 2008, le Médiateur a révisé ses dispositions d’exécution, afin de refléter les modifications apportées au statut et de tenir compte de l’expérience acquise depuis 2004, date de la dernière révision desdites dispositions. Les nouvelles dispositions d’exécution sont entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2009. Elles visent à maintenir et à renforcer la confiance que peuvent avoir les plaignants et les institutions dans les enquêtes du Médiateur. En particulier:

- le **plaignant** peut être assuré: (i) qu’il pourra voir tous les documents que l’institution concernée choisit d’envoyer au Médiateur dans le cadre de son avis sur la plainte ou en réponse à une demande de renseignements complémentaires; (ii) que le Médiateur a pleinement accès à tous les documents et renseignements qu’il considère pertinents pour l’enquête;

- les **institutions** peuvent être assurées que, lorsque le Médiateur demande des documents ou des renseignements complémentaires à ceux déjà fournis dans l’avis de l’institution et dans ses réponses aux demandes d’informations complémentaires, ou lorsqu’il examine le dossier, ni le public ni le plaignant ne pourront avoir accès au moindre renseignement ou document qualifié de confidentiel par l’institution. ■

Le statut du Médiateur et les dispositions d’exécution sont disponibles sur le site Internet du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Les dispositions d’exécution peuvent également être obtenues en version papier auprès du bureau du Médiateur.

■ Plaintes et enquêtes d’initiative

L’article 195 CE habilite le Médiateur à recevoir les plaintes émanant de tout citoyen de l’Union ou de toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un État membre. Le Médiateur est également habilité à ouvrir des enquêtes de sa propre initiative. Ce pouvoir lui permet d’enquêter sur un cas éventuel de mauvaise administration porté à son attention par une personne qui n’a pas la faculté de porter plainte. Dans ce cas, le Médiateur accorde généralement à la personne concernée les mêmes possibilités procédurales durant l’enquête que s’il s’agissait d’une plainte. Son approche habituelle consiste à décider au cas par cas s’il y a lieu ou non d’user ainsi de son pouvoir d’enquête d’initiative. Deux enquêtes d’initiative de ce type ont été ouvertes en 2008.

Protocole d’accord avec la Banque européenne d’investissement (BEI)

Dans le rapport annuel 2006, le Médiateur a indiqué son intention — sous réserves d’éventuelles contraintes budgétaires — d’user de son pouvoir d’ouvrir une enquête d’initiative à chaque fois que la seule raison pouvant l’empêcher d’enquêter sur une plainte pour mauvaise administration introduite contre la Banque européenne d’investissement (BEI) dans les prêts qu’elle consent en dehors de l’Union européenne (prêts extérieurs) tient au fait que le plaignant n’est ni un citoyen ni un résident de l’Union. Dans sa résolution

du 25 octobre 2007, le Parlement européen a salué la déclaration d'intention du Médiateur et l'a invité à examiner la possibilité de conclure un protocole d'accord avec la BEI.

Le 5 décembre 2007, le Médiateur a écrit au Président de la BEI, en lui proposant d'engager des discussions sur l'élaboration d'un protocole d'accord. Ce protocole⁴ a été signé par le Médiateur et le président de la BEI le 9 juillet 2008. Son objectif est de mieux protéger les parties prenantes en cas de mauvaise administration de la BEI, dans le cadre de ses activités. Il prévoit, en outre, d'élargir cette protection aux personnes physiques ou morales qui ne sont ni citoyennes, ni ressortissantes d'un État membre de l'UE ou qui n'ont pas leur siège statutaire dans l'UE (voir point 4.1 *infra*). ■

Le Médiateur peut également se prévaloir de son pouvoir d'ouvrir une enquête d'initiative pour s'attaquer à un problème considéré comme systémique au sein des institutions. C'est précisément ce qu'il a fait à une occasion en 2008:

Enquête d'initiative sur le système d'alerte précoce

Le Médiateur a ouvert une enquête d'initiative sur le système d'alerte précoce (SAP) de la Commission. Ce système de signalement informatisé établit la liste des entreprises, organisations non gouvernementales (ONG), associations et autres entités qui représentent, de l'avis de la Commission, une menace pour les intérêts financiers de l'Union européenne. Bien que le Médiateur admette qu'il est essentiel que la Commission s'emploie du mieux qu'elle peut pour protéger les intérêts financiers de l'UE, il a souligné néanmoins la nécessité de traiter les parties concernées de façon équitable et dans le strict respect du principe juridique fondamental de la présomption d'innocence.

Le Médiateur a demandé, en conséquence, à la Commission de lui indiquer le nombre d'entités faisant l'objet d'une inscription dans le SAP, ainsi que la base juridique sur laquelle se fondent les différentes catégories de signalement du SAP. Il a également invité la Commission à clarifier sa politique d'information à l'égard des parties concernées et à détailler les mécanismes de recours existants pour s'opposer à une inscription dans le SAP.

OI/3/2008/FOR ■

L'enquête d'initiative présentée ci-dessous a été clôturée en 2008:

Enquête d'initiative sur le respect des délais de paiement par la Commission

En décembre 2007, le Médiateur a ouvert sa deuxième enquête d'initiative, depuis son entrée en fonction, sur le respect des délais de paiement par la Commission. Celle-ci a révélé que les retards de paiement demeurent un grave problème. Tout en félicitant la Commission d'avoir déjà pris certaines mesures pour limiter ces retards, le Médiateur a exhorté l'institution à intensifier ses efforts à cet égard, notamment à l'égard des contractants les plus vulnérables, tels que les particuliers et les petites et moyennes entreprises et organisations. Le Médiateur a annoncé qu'il procédera à une nouvelle enquête au début de l'année 2009.

OI/5/2007/GG ■

4. Protocole d'accord entre le Médiateur européen et la Banque européenne d'investissement relatif à l'information sur les politiques, les normes et les procédures de la Banque, et au traitement des plaintes, notamment des plaintes introduites par les non-ressortissants et les non-résidents de l'Union européenne (JO C 244 du 25.9.2008, p. 1).

2.3 Mandat du Médiateur européen

L'article 195 du traité CE habilite le Médiateur à recevoir des plaintes relatives à des cas de mauvaise administration dans le cadre des activités des institutions et organes communautaires, à l'exception de la Cour de justice et du Tribunal de première instance dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles. Une plainte ne relève donc pas de la compétence du Médiateur si:

- (i) elle n'est pas dirigée contre une institution ou un organe communautaire;
- (ii) elle est dirigée contre la Cour de justice ou le Tribunal de première instance dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles; ou
- (iii) elle ne se rapporte pas à un cas potentiel de mauvaise administration.

Chacun de ces points sera examiné plus en détail ci-après.

■ Institutions et organes communautaires

Le mandat du Médiateur couvre les institutions et organes communautaires. Les institutions sont énumérées à l'article 7 CE, mais il n'existe aucune définition ou liste officielle des organes commu-

Les plaintes contre les autorités publiques des États membres ne relèvent pas de la compétence du Médiateur européen, même si elles concernent des questions couvertes par le droit communautaire.

nautaires. Le terme regroupe les organes établis par les traités, tels que le Comité économique et social européen et la Banque centrale européenne, ainsi que des agences instituées par un acte législatif en vertu des traités, telles que l'Agence européenne pour l'environnement et l'Agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures (FRONTEX).

Les plaintes contre les autorités publiques des États membres ne relèvent pas de la compétence du Médiateur européen, même si elles concernent des questions couvertes par le droit communautaire. Cependant, un grand nombre d'entre elles relèvent de la compétence des médiateurs nationaux et régionaux du Réseau européen des Médiateurs (voir point 3.6 *infra*).

Plaintes non dirigées contre une institution ou un organe communautaire

Un ressortissant néerlandais s'est plaint auprès du Médiateur du fait qu'il devait payer une somme mensuelle de 14 EUR pour effectuer un transfert électronique d'argent via l'Internet, depuis un compte établi dans une banque française vers un autre compte établi dans une banque aux Pays-Bas. La plainte étant dirigée contre une banque française, elle ne relevait pas de la compétence du Médiateur.

Le Médiateur a néanmoins informé le plaignant de l'existence du règlement (CE) n° 2560/2001 qui vise à éliminer les différences de coûts entre les paiements transfrontaliers et les paiements nationaux. Il lui a également communiqué le lien vers la page du site Internet de la Commission européenne qui traite de ce sujet. Enfin, le Médiateur a indiqué au plaignant qu'il pouvait envisager de prendre directement contact avec la Commission, dans la mesure où le cas invoqué pourrait être constitutif d'une violation du droit communautaire.

Affaire confidentielle ■

Un plaignant s'est adressé au Médiateur européen concernant les difficultés auxquelles il était confronté pour faire valoir ses droits à la pension au Liechtenstein. Les problèmes rencontrés étaient dus au fait que, durant la période où il avait travaillé au Liechtenstein, le plaignant vivait en Autriche. De l'avis du plaignant, le gouvernement du Liechtenstein violait la réglementation communautaire relative à l'application des régimes de sécurité sociale aux travailleurs salariés et à leur famille qui se déplacent à l'intérieur de la Communauté.

La plainte n'étant pas dirigée contre une institution ou un organe communautaire, le Médiateur a estimé qu'il n'était pas compétent pour la traiter et il a conseillé au plaignant de déposer plainte auprès de l'Autorité de surveillance AELE.

505/2008/TJ ■

Un plaignant a pris contact avec le Médiateur, en faisant valoir qu'il devrait être mis fin aux sessions plénières du Parlement européen à Strasbourg, en raison de la perte d'argent que celles-ci occasionnent. Le Médiateur a expliqué que la décision quant au lieu où doivent se tenir les sessions plénières relève exclusivement des États membres. Il a précisé que la commission des pétitions du Parlement européen pourrait être habilitée à traiter des griefs formulés par le plaignant.

2759/2008/DH ■

■ Les tribunaux dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles

Le Médiateur n'est pas compétent pour instruire des plaintes dirigées contre la Cour de justice ou le Tribunal de première instance dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles. L'affaire suivante est exemplative à cet égard.

Plainte dirigée contre la Cour de justice des Communautés européennes (CJCE) dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles

Un ressortissant allemand a introduit une plainte auprès du Médiateur, eu égard à un arrêt de la CJCE concernant l'abrogation de l'allocation octroyée aux propriétaires d'un logement (*Eigenheimzulage*) en Allemagne. Dans son arrêt, la CJCE avait estimé que l'Allemagne enfreignait le droit communautaire en excluant la possibilité d'octroyer cette allocation à des personnes soumises à une imposition au taux plein en Allemagne, mais vivant dans un autre État membre. Le plaignant contestait la façon dont l'arrêt était appliqué en Allemagne.

De l'avis du plaignant, il appartenait à la CJCE d'inclure, dans son arrêt, des mesures d'exécution de celui-ci. Étant donné que la plainte concernait l'activité juridictionnelle de la CJCE, le Médiateur s'est déclaré non compétent pour l'instruire.

Ce dernier a cependant informé le plaignant qu'il pouvait s'adresser à la commission des pétitions du parlement fédéral allemand (*Bundestag*) ou déposer une plainte auprès de la Commission européenne (laquelle avait saisi la CJCE d'un recours contre l'Allemagne).

376/2008/CD ■

■ Mauvaise administration

Le Médiateur européen a toujours considéré que la notion de mauvaise administration est vaste et que la bonne administration exige, notamment, le respect des règles et principes juridiques, dont

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

les droits fondamentaux. Néanmoins, les principes de bonne administration vont bien au-delà de ce simple respect, puisqu'ils imposent aux institutions et organes communautaires non seulement de satisfaire aux obligations juridiques qui leur incombent,

mais également de se montrer serviables et de veiller à ce que les citoyens puissent bénéficier d'un traitement correct et équitable, et exercer pleinement leurs droits. Il en résulte que si l'illégalité implique nécessairement un cas de mauvaise administration, la mauvaise administration ne revêt pas automatiquement un caractère illégal. Un cas de mauvaise administration constaté par le Média-

teur n'implique pas automatiquement un comportement illégal susceptible d'être sanctionné par une juridiction⁵.

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

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

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

Cependant, il existe des limites au concept de mauvaise administration. À titre d'exemple, le Médiateur a toujours considéré que l'activité politique du Parlement européen ne donne pas lieu à des cas éventuels de mauvaise administration. Par conséquent, le Médiateur n'est pas compétent pour traiter les plaintes dirigées contre des décisions rendues par des commissions du Parlement, telles que la commission des pétitions.

Plaintes dirigées contre l'activité politique du Parlement européen

En 2008, deux membres du Parlement européen ont saisi, séparément, le Médiateur d'une plainte concernant des sanctions qui leur avaient été infligées à la suite de protestations ayant lieu en séance plénière, durant la période de session du Parlement européen de décembre 2007. Les plaignants contestaient:

- (i) les procédures établies aux articles 147 (sanctions) et 148 (voies de recours internes) du règlement du Parlement;
- (ii) l'application de l'article 147 aux événements ayant donné lieu aux sanctions. Les plaignants faisaient valoir que ces événements en question ne relevaient pas de l'article 147 et ils reprochaient au président du Parlement son comportement lors de la session plénière en question;
- (iii) la validité des décisions prises par le Bureau du Parlement européen concernant les recours introduits contre la décision du président d'imposer des sanctions.

Le Médiateur a estimé que l'adoption du règlement du Parlement européen et la conduite de ses sessions plénières s'inscrivaient dans le cadre de l'activité politique de cette institution. Il a considéré, en outre, que si certains types de décisions du Bureau sont de nature administrative, celui-ci agit en qualité d'organe politique du Parlement, lorsqu'il est appelé à statuer sur un recours contre une décision du président d'imposer une sanction. Les plaignants n'avaient donc pas soulevé un cas de mauvaise administration pouvant être traité par le Médiateur.

1156/2008/CHM et 1176/2008/WP ■

La Charte des droits fondamentaux inscrit le droit à une bonne administration au nombre des droits fondamentaux émanant de la citoyenneté européenne (article 41). Il convient de reconnaître

Il convient de reconnaître que la culture du service aux citoyens fait partie intégrante de la bonne administration.

que la culture du service aux citoyens fait partie intégrante de la bonne administration. Cependant, il ne faut pas confondre la «culture du service» avec la «culture du blâme» qui incite à se

tenir sur la défensive. Dans ce contexte, il y a lieu de noter que les enquêtes du Médiateur ne constituent pas une procédure disciplinaire ou pré-disciplinaire.

5. Voir, dans ce contexte, les arrêts du Tribunal de première instance du 28 octobre 2004 dans les affaires jointes T-219/02 et T-337/02, *Herrera/Commission*, point 101, et du 4 octobre 2006 dans l'affaire T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack/Commission*, point 128.

La stratégie adoptée par le Médiateur pour promouvoir une culture du service englobe non seulement diverses initiatives préventives, mais s'étend également au traitement des plaintes. La capacité à reconnaître ses erreurs, et si possible à les corriger, occupe une place importante dans toute culture du service. La promptitude de présentation d'excuses suffit parfois à satisfaire le plaignant ou, à tout le moins, évite au Médiateur d'avoir à critiquer officiellement l'institution concernée.

Les excuses d'Europol dans une affaire relative à l'accès aux documents

Un journaliste danois a déposé plainte auprès du Médiateur, excipant du fait qu'Europol n'avait pas correctement appliqué, dans son cas, la nouvelle réglementation en matière d'accès aux documents. Europol a présenté ses excuses pour n'avoir pas répondu dans le délai prescrit et pour tous les désagréments susceptibles d'avoir été occasionnés par ce retard dont l'Office a assumé l'entière responsabilité. Qui plus est, Europol s'est engagé à répondre sans délai, à l'avenir, aux demandes qui lui seront adressées.

111/2008/TS ■

Dans les affaires plus complexes dans lesquelles il constate, au cours de son enquête préliminaire, un cas de mauvaise administration, le Médiateur s'efforce de trouver, dans la mesure du possible,

Le Médiateur s'efforce de trouver, dans la mesure du possible, «une solution à l'amiable» qui soit acceptable tant pour le plaignant que pour l'institution ou l'organe concerné.

«une solution à l'amiable» qui soit acceptable tant pour le plaignant que pour l'institution ou l'organe concerné. Il convient toutefois de noter à cet égard que les dispositions pertinentes du statut (article 3, paragraphe 5⁶) et les dispositions d'exécution

(article 6, paragraphe 1⁷) ne s'appliquent que lorsqu'il apparaît qu'un cas de mauvaise administration a eu lieu et qu'il s'avère possible de l'éliminer.

■ Le code européen de bonne conduite administrative

Le 6 septembre 2001, le Parlement européen a approuvé un code de bonne conduite administrative que les institutions et organes de l'Union européenne, leurs services administratifs et leurs fonctionnaires doivent respecter dans leurs relations avec le public. Ce code tient compte des principes du droit administratif européen contenus dans la jurisprudence communautaire et s'inspire des législations nationales. Le Parlement ayant invité également le Médiateur à appliquer le code de bonne conduite administrative, ce dernier veille donc à tenir compte des règles et principes énoncés dans le code lorsqu'il examine des plaintes et procède à des enquêtes d'initiative.

Le Médiateur a accueilli très favorablement la confirmation donnée par les directeurs des agences de l'UE, lors de la réunion qui s'est tenue à Lisbonne le 24 octobre 2008, selon laquelle tous acceptent de se conformer au code européen de bonne conduite administrative et de réfléchir à la meilleure façon de le diffuser (voir point 4.1 *infra*).

6. «Dans la mesure du possible, le Médiateur recherche avec l'institution ou l'organe concerné une solution de nature à éliminer les cas de mauvaise administration et à donner satisfaction à la plainte.»

7. «Si le Médiateur constate un cas de mauvaise administration, il coopère dans toute la mesure du possible avec l'institution concernée pour trouver une solution à l'amiable, ce afin d'éliminer le cas de mauvaise administration et de donner satisfaction au plaignant.»

2.4 Recevabilité des plaintes et justification des enquêtes

Pour que le Médiateur puisse ouvrir une enquête sur la base de la plainte dont il a été saisi, celle-ci doit satisfaire à d'autres critères de recevabilité. Aux termes du statut du Médiateur, ces critères sont les suivants:

1. l'auteur et l'objet de la plainte doivent être identifiés (article 2, paragraphe 3);
2. le Médiateur ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, ni remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle (article 1^{er}, paragraphe 3);
3. la plainte doit être introduite dans un délai de deux ans à compter de la date à laquelle les faits qui la justifient sont portés à la connaissance du plaignant (article 2, paragraphe 4);
4. la plainte doit avoir été précédée de démarches administratives *ad hoc* auprès des institutions et organes concernés (article 2, paragraphe 4); et
5. dans le cas de plaintes ayant trait aux rapports de travail entre les institutions et organes communautaires et leurs fonctionnaires ou autres agents, les possibilités de demande ou de réclamations administratives internes doivent avoir été épuisées préalablement à l'introduction de la plainte (article 2, paragraphe 8).

Plaintes n'ayant pas été précédées de démarches administratives

Un plaignant s'est adressé au Médiateur pour signaler que des contrôles aux frontières étaient régulièrement menés par les autorités néerlandaises à Vetschau, sur la frontière germano-néerlandaise. Ces contrôles avaient souvent lieu aux heures de pointe, ce qui — selon le plaignant — occasionnait des embouteillages. Le plaignant faisait valoir que les contrôles témoignaient d'une méconnaissance délibérée des accords de Schengen et il alléguait un manque de surveillance de la part des Pays-Bas quant à l'application de ces accords. Dans la mesure où il appartient à la Commission européenne de veiller à ce que les accords de Schengen soient dûment mis en œuvre, le Médiateur a estimé que la plainte était dirigée contre la Commission.

Étant donné que le plaignant n'avait, à l'évidence, pas encore pris contact avec la Commission, sa plainte a été jugée irrecevable pour défaut de démarches administratives préalables. Le Médiateur a fait savoir au plaignant que, s'il prenait contact avec la Commission et si cette dernière ne donnait pas suite à sa demande dans un délai raisonnable ou n'y répondait pas de façon satisfaisante, il pourrait introduire une nouvelle plainte auprès du Médiateur.

817/2008/BEH ■

L'article 195 CE précise que le Médiateur «procède aux enquêtes qu'il estime justifiées». Pour éviter de faire naître des attentes injustifiées chez les plaignants et pour exploiter au mieux les

Pour éviter de faire naître des attentes injustifiées chez les plaignants et pour exploiter au mieux les ressources disponibles, toutes les plaintes recevables sont soigneusement étudiées, afin de vérifier si une enquête a des chances raisonnables de donner lieu à un résultat utile.

ressources disponibles, toutes les plaintes recevables sont soigneusement étudiées, afin de vérifier si une enquête a des chances raisonnables de donner lieu à un résultat utile. Si ce n'est pas le cas, le Médiateur en conclut qu'il n'existe pas de motifs suffisants pour ouvrir une enquête et il classe l'affaire. Lorsqu'une plainte a déjà été examinée en tant que pétition par la commission des pétitions du Parlement européen, le Médiateur estime

généralement qu'il n'est pas justifié d'ouvrir une enquête, à moins que des éléments nouveaux ne soient produits. Il est important de noter que 44 % des plaintes recevables traitées en 2008 ont été considérées comme ne justifiant pas l'ouverture d'une enquête.

Plainte ne présentant pas d'éléments suffisants pour justifier l'ouverture d'une enquête

Un citoyen grec a saisi le Médiateur d'une plainte concernant ce qu'il appelait le comportement «inacceptable» d'un membre du personnel de la société de services de sécurité assurant la protection de la Représentation de la Commission en Grèce. Le plaignant demandait que le nom dudit employé lui soit fourni, que toutes les mesures nécessaires soient prises pour que cet employé se conduise correctement à l'avenir et que celui-ci soit clairement informé du fait que son comportement avait donné une impression très négative des services de la Commission.

La Représentation a répondu au plaignant en présentant ses excuses pour le comportement dudit employé, en lui proposant de l'aider dans le cadre de sa demande initiale et en exprimant le souhait que cet incident malheureux n'ait pas d'incidence sur la perception du plaignant à l'égard de l'Union européenne. Le Médiateur a conclu que les mesures prises par la Commission étaient appropriées et qu'il n'y avait pas de motif suffisant pour ouvrir une enquête.

87/2008/VAV ■

2.5 Procédures à la disposition du Médiateur

En règle générale, toutes les plaintes adressées au Médiateur sont enregistrées et font l'objet d'un accusé de réception dans un délai d'une semaine à compter de leur réception. L'accusé de réception informe le plaignant de la procédure d'examen et mentionne un numéro de référence ainsi que le nom et le numéro de téléphone de la personne chargée du dossier.

Ensuite, la plainte est analysée afin de déterminer s'il y a lieu d'ouvrir une enquête. Normalement, le plaignant est informé des résultats de l'analyse dans un délai d'un mois. Dans le cas où aucune enquête n'est ouverte, la raison de cette décision est communiquée au plaignant. Dans la mesure du possible, la plainte est transférée ou le plaignant est dûment conseillé quant à l'organe compétent auquel il doit s'adresser.

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

■ Procédures d'enquête simplifiées

Si le problème soulevé par un plaignant requiert que le Médiateur y apporte rapidement une solution, celui-ci peut — pour autant que l'institution ou l'organe concerné ait marqué son accord et accepte de coopérer — avoir recours à des procédures informelles plus souples que l'ouverture d'une enquête écrite sur un cas éventuel de mauvaise administration.

Durant l'année 2008, 101 affaires ont pu ainsi être réglées, après que l'intervention du Médiateur eut permis d'obtenir une réponse rapide à une correspondance restée lettre morte (pour plus de précisions sur ce type de procédures, voir le point 2.9 du *Rapport annuel 1998*). À titre d'exemple, une procédure simplifiée a été utilisée dans les affaires suivantes qui figurent parmi les «affaires de référence» de 2008.

→→→ La Commission règle, de façon rapide et exemplaire, un litige relatif à un courrier électronique

Un chercheur a saisi le Médiateur d'une plainte au sujet d'un différend portant sur un courrier électronique litigieux et l'opposant à un fonctionnaire de la Commission européenne. Le différend découlait du fait que le chercheur avait souhaité citer, dans une publication scientifique, la réponse dudit fonctionnaire à une série de questions critiques qu'il lui avait adressées par messagerie électronique. Le fonctionnaire de la Commission s'y était vivement opposé. Après un examen attentif de la plainte, le Médiateur a considéré qu'il devait être possible de trouver une solution amiable et informelle à ce différend. Le plaignant et la Commission se sont tous deux dit prêts à explorer cette possibilité.

Moins d'un mois plus tard, le plaignant a informé le Médiateur qu'une solution satisfaisante avait pu être trouvée à l'issue de la réunion qu'il avait eue dans les locaux de la Commission. Le Médiateur a classé l'affaire comme ayant été réglée par l'institution, en félicitant la Commission pour le traitement rapide et exemplaire de ce différend.

2672/2008/VL ■

→→→ Informations fournies par le greffe de la Cour de justice des Communautés européennes (CJCE)

Une citoyenne autrichienne avait envoyé une lettre à la CJCE, dans laquelle elle manifestait son intention de poursuivre l'Autriche en justice pour violation du droit communautaire. Le greffe de la CJCE l'a informée que la Cour n'était compétente pour connaître d'une telle affaire que si celle-ci était portée devant elle par la Commission ou par un État membre. Le greffe a donc conseillé à la citoyenne autrichienne de s'adresser à la Commission. Au lieu de cela, ladite citoyenne a saisi le Médiateur, en faisant valoir que le greffe ne lui avait pas précisé où elle devait s'adresser à la Commission.

Après une intervention téléphonique des services du Médiateur auprès du greffe, ce dernier a envoyé à la plaignante une lettre contenant des informations plus détaillées. Par ailleurs, le greffe a fait savoir au Médiateur qu'il avait inclus ces renseignements complémentaires dans ses lettres types prévues dans le cadre d'affaires similaires.

2448/2008/WP ■

■ Ouverture d'une enquête

Si le Médiateur décide de procéder à une enquête écrite, la première étape consiste à transmettre la plainte à l'institution ou à l'organe concerné, en l'invitant à soumettre un avis au Médiateur, en principe dans un délai de trois mois civils. En 2004, le Parlement européen et la Commission ont accepté un délai plus court (deux mois) pour les plaintes afférentes à un refus d'accès à des documents.

■ Procédure équitable

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

Le Médiateur envoie ensuite l'avis de l'institution ou de l'organe communautaire au plaignant et l'invite à faire part de ses observations. Si la plainte doit faire l'objet d'une enquête complémentaire, la procédure à suivre sera la même.

Ni le traité ni le statut ne prévoient la possibilité pour le plaignant d'interjeter appel ou de se prévaloir d'autres voies de recours contre des décisions du Médiateur, en ce qui concerne le traite-

ment ou l'issue de la plainte. Toutefois, à l'instar des autres institutions ou organes communautaires, le Médiateur peut faire l'objet d'actions en réparation de dommage au titre de l'article 288 CE. Il est possible, en principe, de saisir le juge communautaire d'un recours en réparation contre le Médiateur, sur la base d'une erreur que celui-ci aurait commise lors du traitement d'une plainte⁸.

■ Examen des dossiers et audition des témoins

Aux termes de l'article 3, paragraphe 2, du statut du Médiateur, les institutions et organes communautaires sont tenus de fournir au Médiateur les renseignements qu'il leur demande et de lui donner accès aux dossiers concernés. À la suite de la révision du statut en 2008, les institutions et organes communautaires ne peuvent plus refuser la divulgation de documents pour «des motifs de secret dûment justifiés».

Le Médiateur étant habilité à examiner les dossiers, il est en mesure de vérifier l'exhaustivité et la précision des informations fournies par les institutions et organes communautaires concernés. Cette faculté est essentielle, dans la mesure où elle garantit au plaignant et au public que le Médiateur pourra mener une enquête approfondie et complète. Au cours de l'année 2008, le Médiateur s'est prévalu de son droit d'examiner les dossiers des institutions dans le cadre de seize affaires.

L'article 3, paragraphe 2, du statut dispose, en outre, que les fonctionnaires et autres agents des institutions et organes communautaires sont tenus de témoigner à la demande du Médiateur. En vertu de la version révisée du statut, les fonctionnaires et autres agents de l'Union européenne qui fournissent des renseignements au Médiateur ne sont plus tenus de s'exprimer «au nom et sur instruction de leurs administrations». Ils demeurent néanmoins liés par les dispositions pertinentes du statut des fonctionnaires, notamment en ce qui concerne l'obligation du secret professionnel. Le Médiateur n'a pas fait usage de son droit d'entendre des témoins en 2008.

La version révisée du statut a, par ailleurs, clarifié et rendu plus stricte encore l'obligation faite au Médiateur de respecter le caractère confidentiel des informations et documents qui lui sont fournis. Tel que modifié, le statut prévoit que l'accès aux informations ou aux documents classifiés, en particulier aux documents sensibles au sens de l'article 9 du règlement (CE) n° 1049/2001⁹, est subordonné au respect des réglementations sur la sécurité en vigueur dans l'institution ou l'organe communautaire concerné. Les institutions ou organes qui transmettent des informations ou des documents classifiés informent le Médiateur de cette classification. De son côté, le Médiateur est tenu de convenir au préalable, de concert avec l'institution ou l'organe concerné, des modalités de traitement des informations ou documents classifiés et des autres informations couvertes par l'obligation du secret professionnel.

■ Procédure publique

Les plaintes adressées au Médiateur font l'objet d'un traitement public, à moins que le plaignant ne demande la confidentialité.

L'article 13 des dispositions d'exécution prévoit que le plaignant a accès aux dossiers du Médiateur concernant sa plainte. L'article 14 dispose que le public a accès aux documents détenus par le Médiateur. La décision du Médiateur du 3 décembre 2008 modifiant les dispositions d'exécution, mentionné au point 2.2 *supra*, a introduit des changements dans les articles 13 et 14, afin que les pratiques du Médiateur puissent s'aligner sur la situation nouvelle créée par la révision de son statut.

8. Voir, par exemple, l'arrêt du Tribunal de première instance du 24 septembre 2008 dans l'affaire T-412/05, *M/Médiateur européen*, non encore publié au Recueil.

9. Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission (JO L 145 du 31.5.2001, p. 43).



Plaintes et enquêtes

LE CHAPITRE 3 fournit une vue d'ensemble des plaintes et enquêtes traitées en 2008. Il débute par une présentation succincte des plaintes examinées et se poursuit par un tour d'horizon des activités d'enquêtes, accompagné des résultats obtenus et de quelques exemples d'affaires. Après une section consacrée aux affaires qualifiées par le Médiateur d'«affaires de référence», le chapitre 3 propose une analyse thématique couvrant les conclusions de fait et de droit les plus significatives contenues dans les décisions du Médiateur en 2008. Pour terminer, le chapitre 3 fait un bref exposé du suivi donné aux plaintes ne relevant pas de la compétence du Médiateur.

3.1 Vue d'ensemble des plaintes examinées

Le Médiateur a enregistré¹ 3 406 plaintes en 2008, contre 3 211 en 2007. Au total, 3 346 plaintes ont été traitées², alors que ce nombre s'élevait à 3 265 en 2007. Sur l'ensemble des plaintes traitées, 24 % (802 plaintes) ont été considérées comme relevant de la compétence du Médiateur.

Au total, 293 enquêtes ont été ouvertes sur la base de plaintes, tandis que trois autres enquêtes ont été ouvertes à l'initiative du Médiateur (contre, respectivement, 303 enquêtes sur la base de plaintes et 6 enquêtes d'initiative en 2007).

Tableau 3.1: affaires traitées en 2008

Plaintes enregistrées	3 406
Plaintes traitées	3 346
Plaintes relevant de la compétence du Médiateur européen	802
Dont:	281 recevables 228 recevables mais ne présentant pas d'éléments suffisants pour justifier l'ouverture d'une enquête 293 enquêtes ouvertes sur la base de plaintes
Enquêtes ouvertes sur la base de plaintes	293
Enquêtes d'initiative ouvertes	3
Enquêtes clôturées	355
Dont:	144 ouvertes en 2008 102 ouvertes en 2007 109 ouvertes lors des années antérieures

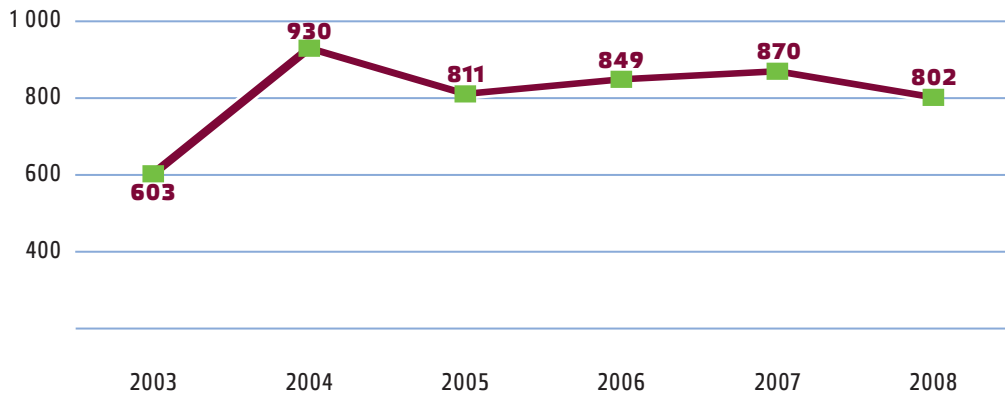
1. À compter de cette année, le rapport annuel du Médiateur utilise la catégorie statistique «plaintes enregistrées», plutôt que la catégorie «plaintes reçues», afin d'établir une distinction entre les plaintes réellement enregistrées au cours d'une année civile déterminée et celles reçues durant la même période, mais enregistrées l'année suivante.

2. La classification statistique «traitées» est attribuée aux affaires pour lesquelles l'analyse de la plainte — visant à déterminer si celle-ci: (i) relève de la compétence du Médiateur; (ii) satisfait au critère de la recevabilité; (iii) justifie l'ouverture d'une enquête — est achevée. En raison du temps requis pour mener à bien une telle analyse, le nombre de plaintes «traitées» au cours d'une année déterminée diffère du nombre de plaintes «enregistrées» durant cette même année.

Le Médiateur a clos un nombre record d'enquêtes (355) en 2008 (351 en 2007). Sur ce total, 144 avaient été ouvertes en 2008, tandis que 102 l'avaient été en 2007 et 109 au cours des années antérieures.

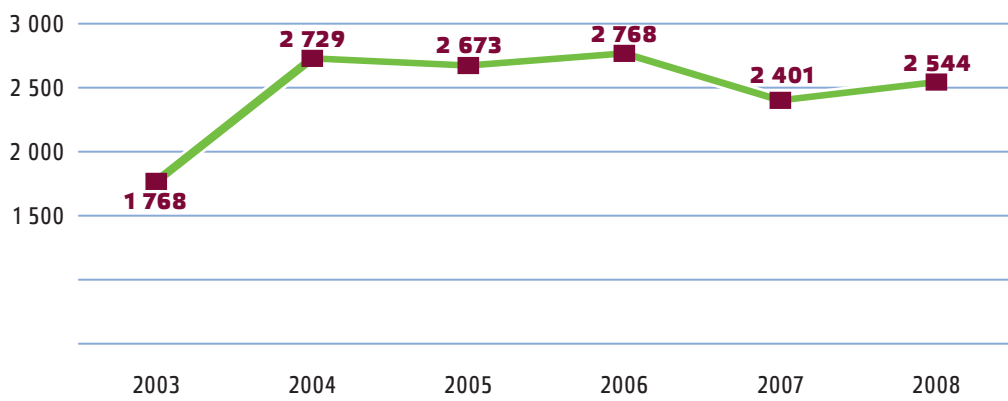
Comme le montre la figure 3.1³, le nombre de plaintes relevant de la compétence du Médiateur est passé, au cours de ces cinq dernières années, de 603 (niveau plancher) en 2003 à 802 en 2008. Le maximum a été atteint en 2004 (930 plaintes) et le second niveau le plus élevé l'a été en 2007 (870 plaintes).

Figure 3.1: nombre de plaintes relevant de la compétence du Médiateur au cours de la période 2003-2008



Il ressort de la figure 3.2⁴ que le nombre de plaintes ne relevant pas de la compétence du Médiateur a grimpé à 2 544 en 2008, alors qu'il était de 2 401 en 2007. Malgré la hausse enregistrée, ce nombre demeure inférieur aux niveaux élevés observés en 2004, 2005 et 2006, à savoir — respectivement — 2 729, 2 673 et 2 768 plaintes échappant à la compétence du Médiateur.

Figure 3.2: nombre de plaintes ne relevant pas de la compétence du Médiateur au cours de la période 2003-2008



Dans l'ensemble, le nombre de plaintes enregistrées en 2008 montre que celles-ci tendent à se stabiliser aux niveaux historiques atteints après l'élargissement de l'Union en 2004.

3. S'agissant de l'année 2005, il y a lieu de noter que 335 plaintes relevant de la compétence du Médiateur avaient le même objet. Pour rendre la comparaison plus précise entre les différentes années présentées par la figure 3.1, ces plaintes ont été prises en compte de façon distincte uniquement jusqu'à la onzième plainte incluse.

4. Pour ce qui est de l'année 2006, il convient d'observer que 281 plaintes ne relevant pas de la compétence du Médiateur avaient le même objet. Pour rendre la comparaison plus précise entre les différentes années présentées par la figure 3.2, ces plaintes ont été prises en compte de façon distincte uniquement jusqu'à la onzième plainte incluse.

Le tableau 3.2 offre un aperçu de l'origine géographique des plaintes enregistrées en 2008. Le plus grand nombre de plaintes émane de l'Allemagne, l'État le plus peuplé de l'UE, suivie de l'Espagne, la Pologne et la France. Cependant, Malte, le Luxembourg, Chypre et la Belgique s'imposent comme les États qui ont soumis le nombre le plus élevé de plaintes, par rapport à la taille de leur population.

Tableau 3.2: origine géographique des plaintes enregistrées en 2008

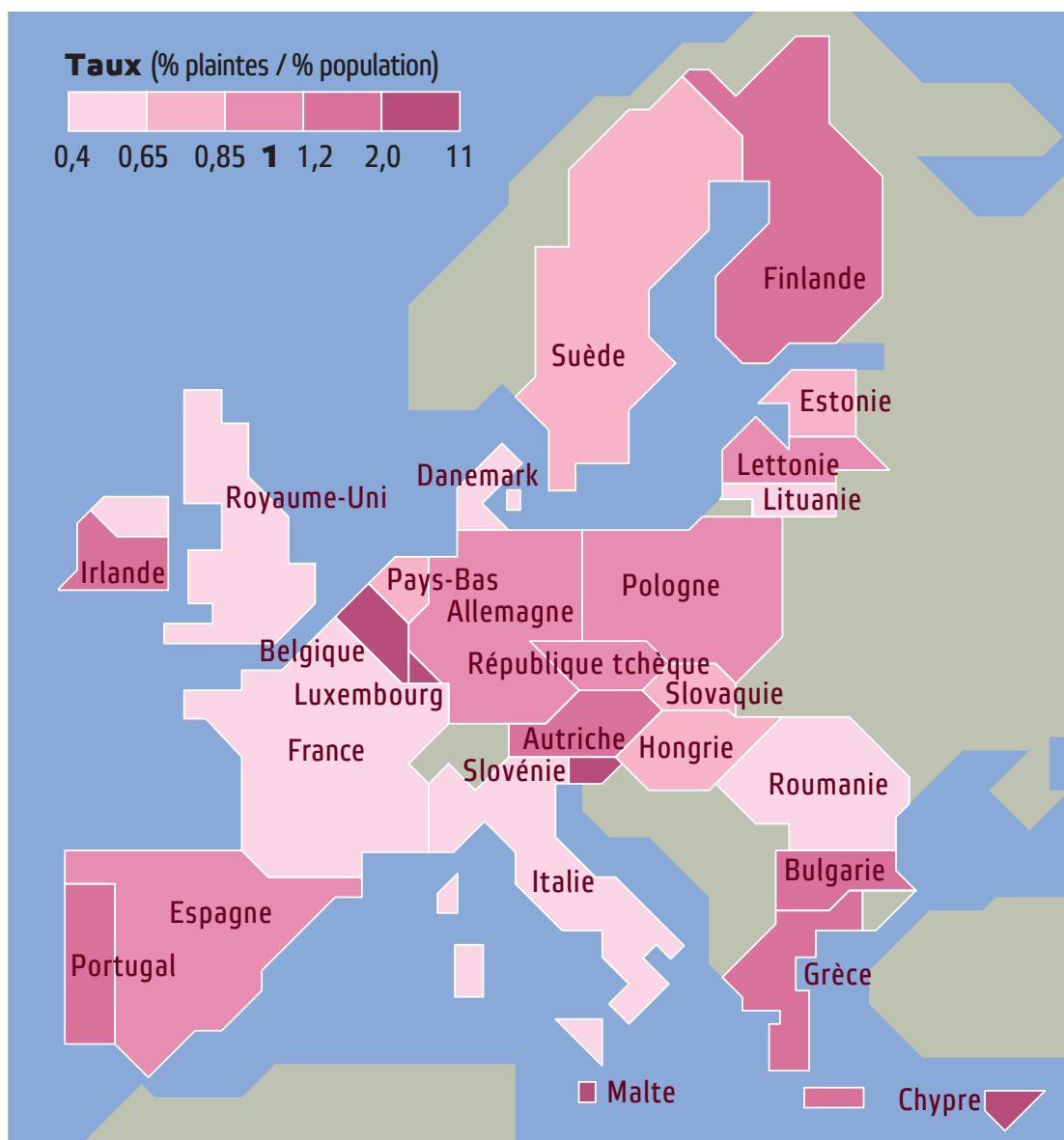
Pays	Nombre de plaintes	% de plaintes	% de la population de l'UE	Taux
Malte	36	1,1	0,1	11,0
Luxembourg	33	1,0	0,1	10,0
Chypre	35	1,0	0,2	5,0
Belgique	229	6,7	2,1	3,2
Slovénie	41	1,2	0,4	3,0
Autriche	108	3,2	1,7	1,9
Irlande	45	1,3	0,9	1,4
Grèce	110	3,2	2,3	1,4
Bulgarie	74	2,2	1,6	1,4
Portugal	95	2,8	2,1	1,3
Finlande	49	1,4	1,1	1,3
Espagne	352	10,3	9,0	1,1
Pologne	270	7,9	7,7	1,0
Lettonie	18	0,5	0,5	1,0
Allemagne	546	16,0	16,6	1,0
République tchèque	66	1,9	2,1	0,9
Suède	52	1,5	1,8	0,8
Slovaquie	29	0,9	1,1	0,8
Hongrie	46	1,4	2,0	0,7
Pays-Bas	78	2,3	3,3	0,7
Estonie	7	0,2	0,3	0,7
Danemark	23	0,7	1,1	0,6
Roumanie	97	2,8	4,4	0,6
France	240	7,0	12,8	0,5
Italie	219	6,4	11,9	0,5
Royaume-Uni	197	5,8	12,3	0,5
Lituanie	11	0,3	0,7	0,4
Autres	221	6,5		
Inconnus	79	2,3		

REMARQUE Le taux de plaintes a été calculé en divisant le pourcentage total de plaintes provenant de chaque État membre par le pourcentage de la population totale de l'UE. Lorsque ce taux est supérieur à 1, il indique que le pays en question soumet davantage de plaintes au Médiateur que ce que la taille de la population pourrait laisser penser. Tous les pourcentages figurant dans ce tableau ont été arrondis à une décimale.

Eu égard à la taille de leur population, douze États membres ont soumis un nombre de plaintes supérieur à celui attendu et douze autres un nombre de plaintes inférieur en 2008. Pour trois États, le nombre de plaintes reflète la taille de leur population.

La carte ci-dessous montre quels sont les États membres les plus enclins à soumettre une plainte au Médiateur européen. Elle se base sur le nombre de plaintes reçues de chaque État membre par rapport à la taille de sa population (voir l'explication ci-dessus sur le calcul du taux).

Origine géographique des plaintes enregistrées en 2008



Les plaintes peuvent être présentées au Médiateur européen dans l'une des 23 langues du traité sur l'Union européenne⁵. À la suite de l'accord signé en novembre 2006 entre le Médiateur euro-

Les plaintes peuvent être présentées au Médiateur européen dans l'une des 23 langues du traité sur l'Union européenne.

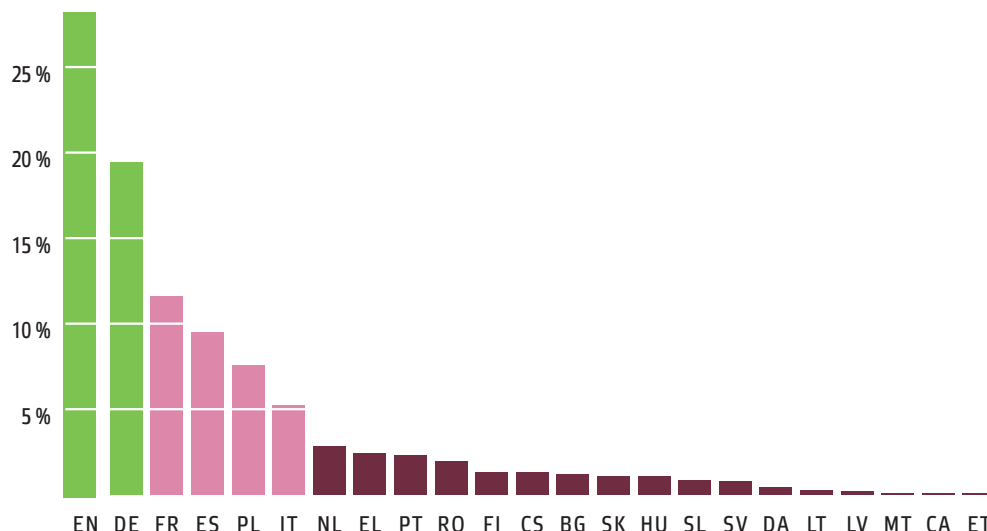
péen et le gouvernement espagnol, les citoyens peuvent aussi rédiger leur plainte adressée au Médiateur européen dans l'une des autres langues officielles de l'Espagne (catalan/valencien, galicien et basque)⁶. Comme le montre la figure 3.3, la plupart des plaignants ont choisi, en 2008,

5. Allemand, anglais, bulgare, danois, espagnol, estonien, finnois, français, grec, hongrois, irlandais, italien, letton, lituanien, maltais, néerlandais, polonais, portugais, roumain, slovaque, slovène, suédois et tchèque.

6. En signant cet accord, le Médiateur s'est conformé à la pratique instituée par le Conseil de l'Union européenne, dans ses conclusions de juin 2005, autorisant l'utilisation de ces langues afin de faciliter les communications des citoyens espagnols avec les institutions de l'Union européenne.

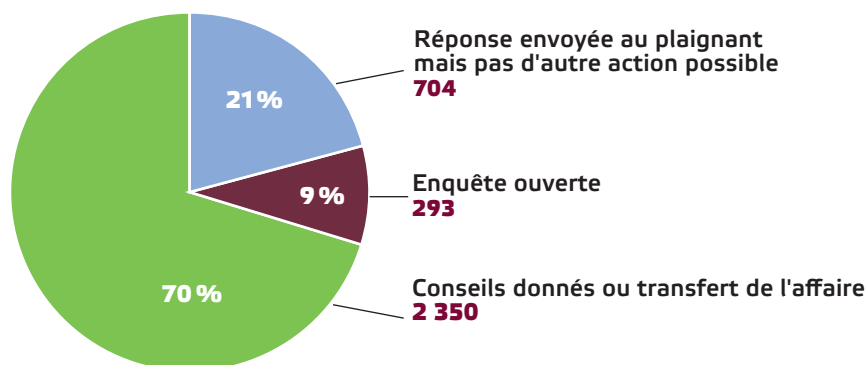
de déposer plainte devant le Médiateur en anglais. Viennent ensuite l'allemand, le français et l'espagnol. Le nombre de plaintes soumises en letton, en maltais, en catalan et en estonien demeure limité.

Figure 3.3: ventilation des plaintes par langue



Comme il ressort de la figure 3.4, le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant dans près de 80 % des affaires enregistrées, soit en ouvrant une enquête sur l'allégation invoquée (9 % des affaires), soit en renvoyant l'affaire à une instance compétente ou en indiquant au plaignant à qui s'adresser (70 %). Le point 3.6 ci-dessous propose un tour d'horizon des affaires qui ont été renvoyées à une autre instance ou pour lesquelles des conseils ont été dispensés au plaignant. Dans 21 % des affaires traitées en 2008, une réponse a été envoyée au plaignant mais le Médiateur a estimé qu'aucune autre mesure ne pouvait être prise. Dans certains cas, cela était dû au fait que le plaignant avait omis d'indiquer l'objet de sa plainte ou contre qui sa plainte était dirigée.

Figure 3.4: type de mesure prise par le Médiateur européen après la réception des plaintes

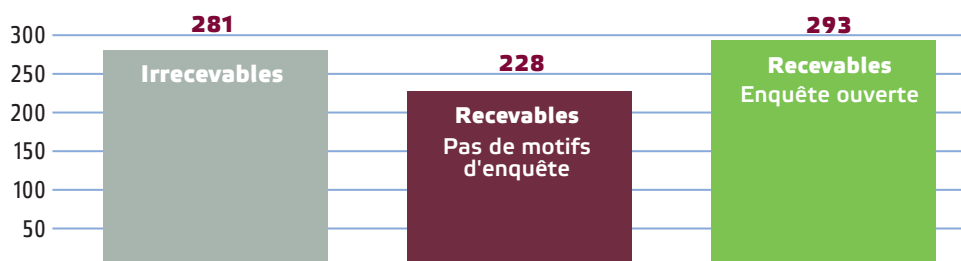


REMARQUE Les données ci-dessus incluent 158 plaintes enregistrées vers la fin de l'année 2007 mais traitées en 2008; elles excluent, par contre, 220 plaintes enregistrées fin 2008, qui étaient toujours en cours de traitement à la fin de l'année et pour lesquelles les mesures à prendre n'avaient pas encore été arrêtées.

3.2 Analyse des enquêtes ouvertes⁷

Toutes les plaintes considérées comme relevant de la compétence du Médiateur ont fait l'objet d'une analyse approfondie pour déterminer leur recevabilité. Sur les 802 plaintes relevant de la compétence du Médiateur, 281 ont été jugées irrecevables et, pour 228 autres plaintes déclarées recevables, le Médiateur a estimé qu'il n'existait pas d'éléments suffisants pour justifier l'ouverture d'une enquête.

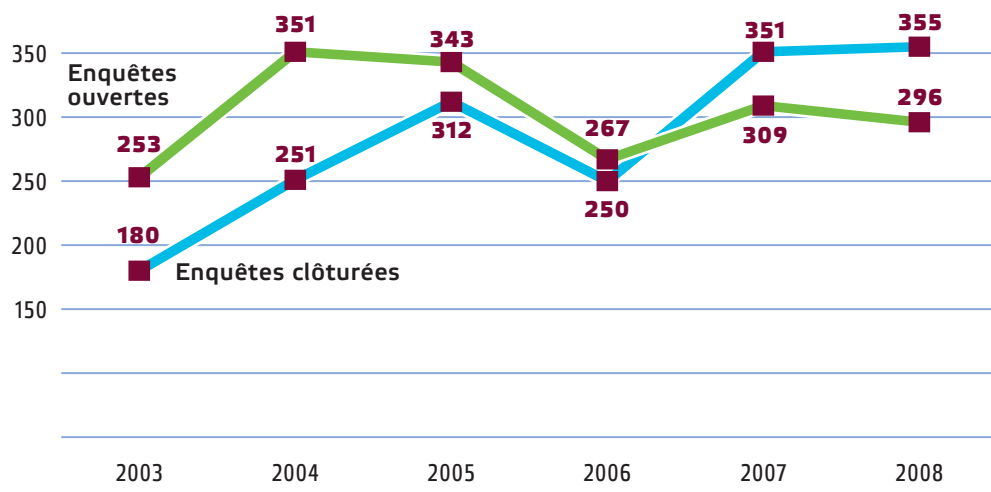
Figure 3.5: plaintes relevant de la compétence du Médiateur européen



Au total, 293 nouvelles enquêtes ont été ouvertes au cours de l'année sur la base de plaintes. Le Médiateur a également ouvert trois enquêtes de sa propre initiative.

Comme il apparaît de la figure 3.6, le nombre d'enquêtes ouvertes en 2008 (296) est légèrement inférieur à ce qu'il était en 2007 (309), 2005 (343) et 2004 (351); il excède cependant le nombre d'enquêtes ouvertes en 2006 (267) et en 2003 (253). Les enquêtes clôturées seront analysées au point 3.3 *infra*.

Figure 3.6: évolution du nombre d'enquêtes



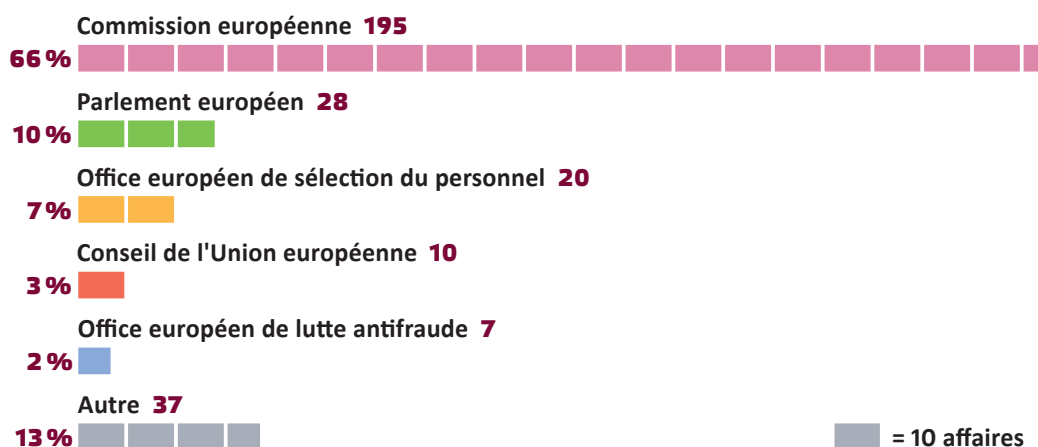
Sur l'ensemble des plaintes ayant donné lieu à une enquête, 74 % ont été introduites par des particuliers, tandis que 26 % ont été déposées par des entreprises et associations.

7. Il convient de noter que l'analyse développée dans cette section se fonde sur le nombre d'enquêtes ouvertes en 2008, plutôt que — comme c'était le cas auparavant — sur le nombre total d'enquêtes traitées durant l'année (c'est-à-dire en incluant les affaires reportées des années précédentes). Cette nouvelle méthode de calcul des statistiques devrait fournir une meilleure indication des tendances par année.

Tableau 3.3: origine des plaintes ayant donné lieu à des enquêtes

Entreprises et associations	26 % (75)
Particuliers	74 % (218)

La majorité des enquêtes ouvertes par le Médiateur en 2008 concernaient la Commission européenne (66 %). 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 de leurs doléances. Cependant, les plaignants ont aussi adressé des griefs visant l'administration du Parlement européen (10 %), de l'Office européen de sélection du personnel (7 %), du Conseil (3 %) et de l'Office européen de lutte antifraude (2 %)⁸. Vingt autres institutions et organes de l'UE ont fait l'objet de 37 autres enquêtes⁹.

Figure 3.7: institutions et organes faisant l'objet d'enquêtes

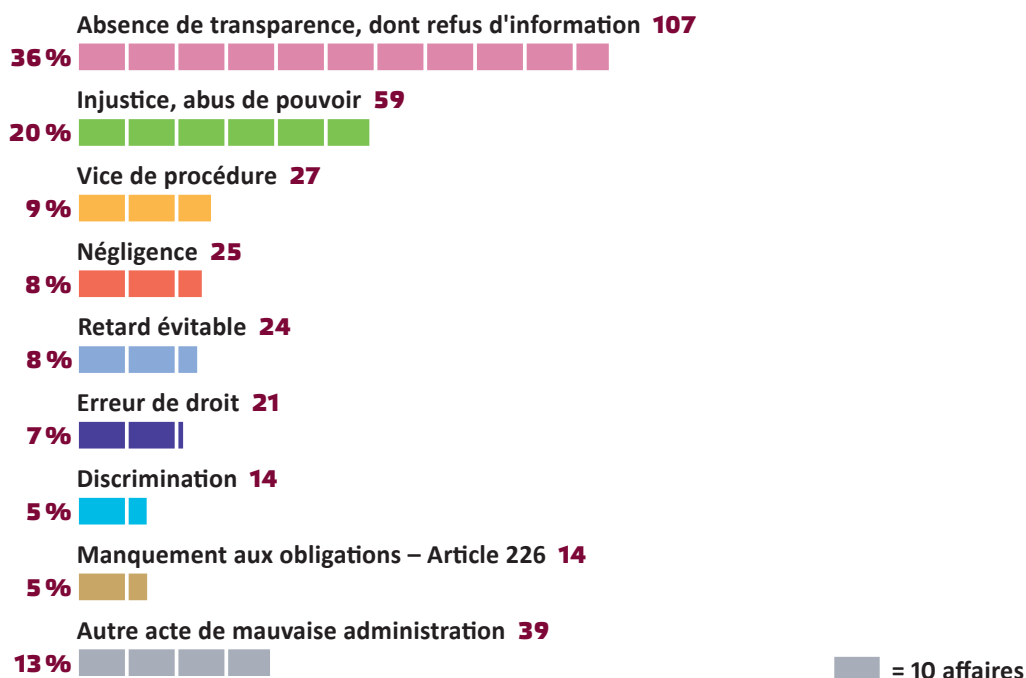
REMARQUE Dans une affaire, la même enquête concernait deux institutions. Ces pourcentages s'élèvent donc à plus de 100 %.

Les principaux types d'allégations de mauvaise administration ayant donné lieu à l'ouverture d'enquêtes en 2008 ont été les suivants: l'absence de transparence, y compris le refus d'information (36 % des enquêtes); l'injustice ou l'abus de pouvoir (20 %); les vices de procédure (9 %); la négligence (8 %); le retard évitable (8 %); les erreurs de droit (7 %); la discrimination (5 %) et le manquement aux obligations, c'est-à-dire le défaut de la Commission d'exercer son rôle de «gardienne du traité» vis-à-vis des États membres (5 %).

8. Eu égard à la possibilité pour l'OLAF de mener des enquêtes concernant le Médiateur, il y a lieu de noter que, le 2 juin 2008, le Médiateur a adhéré à l'accord interinstitutionnel du 25 mai 1999 relatif aux enquêtes internes effectuées par l'OLAF. Le même jour, le Médiateur a adopté une décision relative aux conditions et modalités des enquêtes internes en matière de lutte contre la fraude, la corruption et toute activité illégale préjudiciable aux intérêts des Communautés.

9. Banque centrale européenne (4 enquêtes); Agence européenne des médicaments (4); Cour de justice des Communautés européennes (3); Comité des régions de l'Union européenne (3); Europol (3); Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (3); Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (2); Agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures (2); Office des publications officielles des Communautés européennes (2); Contrôleur européen de la protection des données (1); Banque européenne d'investissement (1); Comité économique et social européen (1); Agence européenne de la sécurité aérienne (1); Agence européenne des produits chimiques (1); Agence européenne pour la reconstruction (1); Centre de traduction des organes de l'Union européenne (1); Agence exécutive du Conseil européen de la recherche (1); Entreprise commune européenne pour ITER et le développement de l'énergie de fusion (1); Agence exécutive pour la compétitivité et l'innovation (1); Agence d'approvisionnement Euratom (1).

Figure 3.8: types d'allégations de mauvaise administration



REMARQUE Dans certaines affaires, deux ou plusieurs types de mauvaise administration ont été examinés dans la même enquête. Ces pourcentages s'élèvent donc à plus de 100 %.

3.3 Résultats des enquêtes du Médiateur

Comme le montre la figure 3.6 ci-dessus, le Médiateur a clôturé un nombre record d'enquêtes (355) en 2008. Il s'agit là d'un nombre qui est près de deux fois plus élevé que celui atteint en 2003. Sur les 355 enquêtes clôturées, 352 étaient liées à des plaintes et trois étaient des enquêtes d'initiative.

Tableau 3.4: affaires clôturées en 2008 à la suite d'une enquête

Durée moyenne de l'enquête	13 mois
Affaires clôturées dans un délai de 3 mois	36 %
Affaires clôturées dans un délai de 12 mois	52 %
Affaires clôturées dans un délai de 18 mois	68 %

REMARQUE Il y a lieu de noter que ces pourcentages sont calculés sur la base d'un mois de 30 jours et représentent des données cumulatives.

La plupart des enquêtes clôturées par le Médiateur en 2008 l'ont été en l'espace d'un an (52 %) et plus d'un tiers (36 %) en l'espace de trois mois. Ces pourcentages couvrent les affaires que le

Le Médiateur a clôturé un nombre record d'enquêtes (355) en 2008. La plupart des enquêtes clôturées par le Médiateur en 2008 l'ont été en l'espace d'un an (52 %).

Médiateur a pu régler très rapidement, par exemple en téléphonant à l'institution concernée pour proposer une solution¹⁰ (voir point 2.5 *supra*). Près de 70 % des enquêtes ont été clôturées dans un délai de 18 mois, alors que les affaires restantes ont nécessité

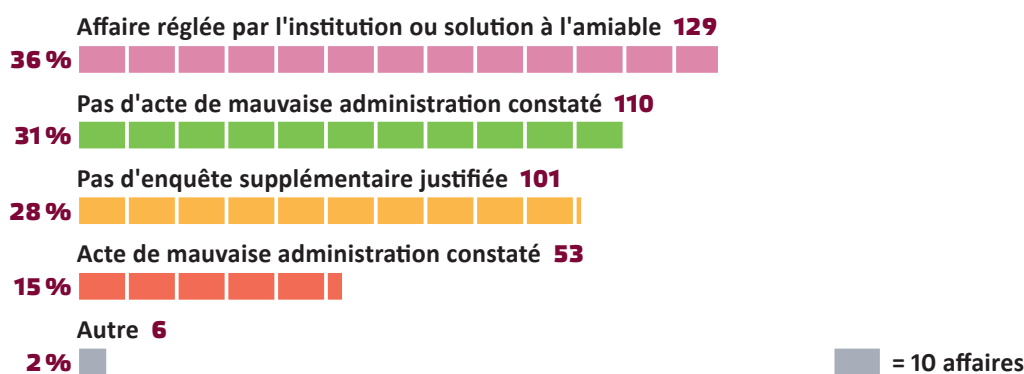
plus de temps, du fait de leur complexité ou en raison de retards. La durée moyenne de classement des affaires a été de 13 mois. Le Médiateur entend continuer à améliorer les résultats de l'institution en 2009, en réduisant davantage encore le temps requis pour traiter et clôturer les affaires. À

10. Les pourcentages susmentionnés incluent aussi les affaires dans le cadre desquelles le Médiateur aurait procédé à une enquête intégrale si le plaignant n'avait pas retiré sa plainte, ainsi que celles pour lesquelles le Médiateur n'a pas pu poursuivre son enquête en raison de la décision du plaignant de porter l'affaire en justice.

cet égard, il est important de noter que le travail supplémentaire occasionné par la hausse notable du nombre de plaintes enregistrée depuis 2004 est désormais achevé.

Il ressort de la figure 3.9 que, dans 129 affaires clôturées en 2008 (soit 36 % du total), une issue positive a pu aisément être trouvée pour le plaignant, soit parce que le différend a pu être réglé par l’institution, soit parce qu’une solution à l’amiable a été convenue. À titre de comparaison, 134 affaires avaient été clôturées en 2007. Dans 101 autres affaires, des éclaircissements ont été apportés de sorte qu’aucune enquête complémentaire n’a été nécessaire, tandis que le Médiateur a conclu, dans 110 affaires, à l’absence de mauvaise administration. Le Médiateur a constaté un cas de mauvaise administration dans 53 affaires, mais il est parvenu néanmoins à obtenir une issue positive pour le plaignant dans huit d’entre elles grâce à l’acceptation du projet de recommandation adressé par le Médiateur à l’institution concernée (voir figure 3.10). Ces résultats sont détaillés ci-après¹¹.

Figure 3.9: résultats des enquêtes clôturées



REMARQUE Dans certaines affaires, les enquêtes ont été clôturées pour plusieurs motifs. C’est pourquoi la somme totale de ces pourcentages s’élève à plus de 100 %.

■ Absence de mauvaise administration

En 2008, le Médiateur a clôturé 110 affaires pour lesquelles il n’a constaté aucun cas de mauvaise administration. Le classement d’une affaire pour absence de mauvaise administration n’est pas nécessairement négatif pour le plaignant, dans la mesure où ce dernier bénéficie au moins d’une explication détaillée de la part de l’institution ou de l’organe responsable concernant ses agissements, ainsi que d’une analyse indépendante de l’affaire par le Médiateur. Dans le même temps, cette constatation constitue une preuve tangible du fait que l’institution ou l’organe concerné a agi conformément aux principes de bonne administration.

11. L’analyse qui suit se fonde sur des enquêtes clôturées en 2008. Lorsqu’une même enquête portait sur plusieurs allégations ou réclamations, il se peut qu’elle ait donné lieu à la formulation de plusieurs conclusions de la part du Médiateur.

Irrégularités lors d'un concours d'architectes en Autriche

Un architecte autrichien, qui avait introduit une plainte auprès de la Commission en alléguant une infraction, s'est plaint au Médiateur de la façon dont ladite institution avait traité sa plainte. Dans sa plainte à la Commission, l'architecte faisait valoir que l'Autriche avait enfreint le droit communautaire sur l'attribution de marchés publics de services lors de plusieurs concours d'architectes. Bien que la Commission eût reconnu qu'il y avait eu infraction au droit communautaire, elle avait décidé de ne prendre aucune mesure supplémentaire car elle estimait que la modification introduite dans le droit autrichien en matière de passation de marchés publics garantissait qu'aucun cas semblable ne pourrait plus se produire à l'avenir. Le Médiateur comprenait la déception du plaignant, face à la décision de la Commission de clore l'affaire sans prendre aucune autre mesure, après près de cinq années de procédure. Il a toutefois rappelé que, selon la jurisprudence constante, la Commission jouit d'un pouvoir discrétionnaire pour décider s'il y a lieu ou non de porter l'affaire devant les tribunaux. Le Médiateur a jugé plausible la justification de la Commission et a clôturé l'affaire en concluant qu'aucun cas de mauvaise administration n'avait été constaté.

3570/2005/WP ■

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

Dans la mesure du possible, le Médiateur tente d'aboutir à une solution qui satisfasse à la fois le plaignant et l'institution contre laquelle la plainte a été déposée. La coopération des institutions et

Dans la mesure du possible, le Médiateur tente d'aboutir à une solution qui satisfasse à la fois le plaignant et l'institution contre laquelle la plainte a été déposée.

organes communautaires est essentielle pour parvenir à une telle réussite, qui aide à renforcer les relations entre les institutions et les citoyens et peut éviter de devoir engager des procédures longues et onéreuses.

En 2008, 125 affaires ont été réglées par l'institution ou l'organe même à la suite d'une plainte déposée auprès du Médiateur¹².

Règlement d'un litige opposant un institut de recherche à la Commission au sujet d'un paiement

En 2004, un institut de recherche néerlandais a signé une convention de subvention avec la Commission pour un projet de recherche sur la grippe humaine. En décembre 2006, l'institut a saisi le Médiateur, en alléguant le non-paiement par la Commission d'une tranche de 288 000 EUR. La Commission a fait valoir qu'elle n'avait pas versé cette tranche de la subvention car l'institut n'avait pas encore remis un tableau budgétaire adéquat pour le projet. Le Médiateur a examiné les dossiers correspondants et a noté que la Commission avait, entre-temps, fourni à l'institut les explications nécessaires pour lui permettre d'établir ce tableau budgétaire. La Commission a annoncé ultérieurement qu'elle allait débloquent le versement du solde. Le Médiateur a salué les efforts déployés par la Commission pour aider l'institut, en soulignant que cette manière de traiter les plaignants constituait, selon lui, un exemple de bonne administration.

3794/2006/FOR ■

12. Comme souligné au chapitre 2, 101 étaient des affaires dans lesquelles l'intervention du Médiateur a permis d'obtenir une réponse rapide à une correspondance restée lettre morte.

Lorsque le Médiateur, au cours de son enquête, conclut provisoirement à un cas de mauvaise admi-

Lorsque le Médiateur, au cours de son enquête, conclut provisoirement à un cas de mauvaise administration, il s'efforce de trouver, dans la mesure du possible, une solution à l'amiable.

nistration, il s'efforce de trouver, dans la mesure du possible, une solution à l'amiable. Quatre affaires ont été clôturées durant l'année, après qu'une solution à l'amiable eut été trouvée. À la fin de l'année 2008, 25 propositions de ce type demeuraient à l'étude.

Le Médiateur convient d'une solution à l'amiable avec la Commission dans une affaire relative à une aide d'État octroyée par l'Italie

En 1993, une compagnie de transport maritime italienne a déposé plainte auprès de la Commission concernant un régime d'aide en faveur des compagnies maritimes sardes. De l'avis du plaignant, ce régime d'aide était discriminatoire à l'égard des entreprises installées en Sardaigne, mais dont le siège social était établi ailleurs. En 1997, la Commission a reconnu que le régime d'aide en question constituait une aide d'État illégale et, partant, était incompatible avec le marché commun. En 2000, la Cour de justice européenne a annulé la décision de la Commission pour des raisons de procédure. La Commission n'a cependant adopté aucune nouvelle décision. La compagnie italienne a introduit une plainte auprès du Médiateur. Ce dernier a estimé que le long délai de procédure était constitutif de mauvaise administration et il a proposé une solution à l'amiable. En décembre 2007, le plaignant a informé le Médiateur que la Commission avait adopté une nouvelle décision.

2713/2006/IP (Confidentielle) ■

Dans certains cas, le litige peut être réglé ou une solution à l'amiable peut être trouvée si l'insti-

Dans certains cas, le litige peut être réglé ou une solution à l'amiable peut être trouvée si l'institution ou l'organe concerné fait une offre de dédommagement au plaignant.

tution ou l'organe concerné fait une offre de dédommagement au plaignant. Cette offre doit être faite à titre gracieux, c'est-à-dire sans reconnaître une quelconque obligation juridique et sans créer de précédent.

→→→ Le Conseil verse une indemnisation pour les désagréments occasionnés

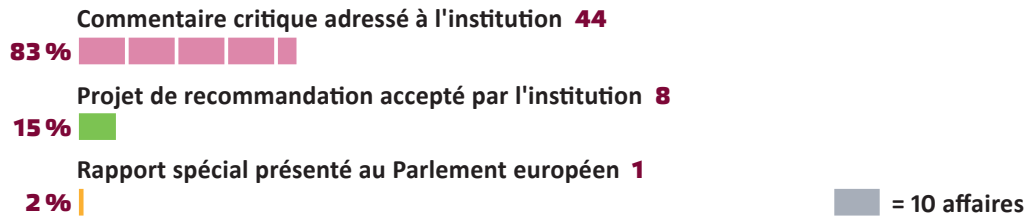
Le Conseil a accepté de verser une somme de 1 000 EUR à titre gracieux, en dédommagement pour les désagréments et le stress subis par le plaignant. Le Conseil avait proposé initialement un contrat d'un an au plaignant, mais il en avait ensuite modifié les conditions lorsqu'il s'était rendu compte que le plaignant atteindrait l'âge de 65 ans pendant la durée de ce contrat. S'agissant de l'allégation de discrimination fondée sur l'âge qui avait été avancée par le plaignant, le Médiateur n'a cependant pas constaté de cas de mauvaise administration.

1162/2007/FOR (Confidentielle) ■

■ Cas de mauvaise administration constatés

Le Médiateur a constaté un cas de mauvaise administration dans 15 % des affaires clôturées en 2008. Pour 44 d'entre elles, le Médiateur a prononcé une décision de classement assortie d'un commentaire critique à l'égard de l'institution ou de l'organe concerné (55 affaires en 2007). Huit affaires ont été clôturées après que l'institution concernée eut accepté un projet de recommandation formulé par le Médiateur. Dans une affaire où la Commission n'a pas accepté le projet de recommandation qui lui avait été adressé, le Médiateur a dû soumettre un rapport spécial au Parlement européen. Ces données sont analysées plus en détail ci-après.

Figure 3.10: enquêtes ayant révélé des cas de mauvaise administration



Commentaires critiques

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

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

En règle générale, un commentaire critique est émis quand: (i) il n'est plus possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration; (ii) ce cas n'a pas d'implications générales; (iii) il n'apparaît pas nécessaire que le Médiateur assure le suivi de l'affaire. Un commentaire critique est aussi formulé si le Médiateur considère qu'un projet de recommandation ne servirait aucun objectif utile ou dans les cas où l'institution ou l'organe concerné refuse d'accepter le projet de recommandation, mais où le Médiateur n'estime pas opportun de soumettre un rapport spécial au Parlement.

Un commentaire critique confirme au plaignant que sa plainte est justifiée, et signale l'erreur à l'institution ou à l'organe concerné afin de l'aider à éliminer le cas de mauvaise administration à l'avenir.

Restriction injustifiée des langues à utiliser dans les propositions

Une organisation non gouvernementale allemande souhaitait participer à un appel de propositions de la Commission concernant un projet de réhabilitation des victimes de torture, qui s'inscrivait dans le cadre de l'«Initiative européenne pour la démocratie et les droits de l'homme». Cette ONG a saisi le Médiateur d'une plainte, au motif que la Commission exigeait que les candidatures soient présentées en anglais, français ou espagnol. De l'avis du plaignant, la Commission était légalement tenue d'accepter l'utilisation de l'une quelconque des langues officielles de l'UE dans les soumissions présentées en réponse à des appels de propositions. La Commission a objecté qu'elle avait dû restreindre le nombre de langues à utiliser pour des raisons pratiques. Le Médiateur a clôturé l'affaire en adressant un commentaire critique à la Commission et en constatant que son insistance à exiger que seuls l'anglais, le français et l'espagnol soient utilisés dans les candidatures était constitutive de mauvaise administration.

259/2005/(PB)GG ■

Admissibilité douteuse des frais de personnel dans le cadre d'un projet agricole

Une université allemande participant à un projet cofinancé par la Communauté s'est adressée au Médiateur, en excipant du fait que la Commission aurait dû réclamer le remboursement des paiements anticipés octroyés à une université espagnole initialement chargée d'assurer la coordination du projet. L'enquête du Médiateur a révélé qu'il existait des doutes raisonnables eu égard à des frais de personnel s'élevant à 38 000 EUR, lesquels auraient dû inciter la Commission à approfondir les contrôles. La Commission refusant de procéder à des contrôles complémentaires, le Médiateur a prononcé une décision de classement assortie d'un commentaire critique, en indiquant que l'institution n'avait pas examiné, de

façon suffisamment approfondie et appropriée, les arguments solides du plaignant concernant les frais de personnel qui avaient été acceptés.

576/2005/GG ■

Prétendue exclusion systématique des soumissions pour des publications électroniques

Une société néerlandaise qui développait des logiciels de navigation et d'extraction de données pour des publications électroniques de l'Union européenne a déposé une plainte auprès du Médiateur, en alléguant que, depuis que les fonctionnaires responsables du dossier avaient changé au sein de l'Office des publications officielles (OPOCE), ses produits étaient systématiquement exclus de toute sélection dans le cadre des procédures d'appel d'offres. La société faisait référence à quatre cas dans lesquels le Médiateur a enquêté. Ce dernier a conclu que l'OPOCE n'avait pas procédé à une révision appropriée du premier contrat et qu'il avait exclu la possibilité de prolonger le deuxième contrat sur la base de deux raisons qui étaient manifestement non fondées et erronées. Le Médiateur a cependant estimé qu'il n'existait pas d'élément probant de nature à démontrer que l'OPOCE avait systématiquement exclu les produits du plaignant des procédures d'appel d'offres.

1128/2004/GG ■

Accès du public aux indemnités versées aux députés du Parlement européen

En 2005, le Parlement a rejeté la demande de renseignements d'un journaliste au sujet des indemnités versées à cinq députés maltais, en invoquant des raisons liées à la protection des données. Le journaliste a déposé plainte auprès du Médiateur, en faisant valoir que les contribuables ont le droit de savoir comment les membres du Parlement européen dépensent l'argent public. Après avoir consulté le contrôleur européen de la protection des données, qui a partagé l'avis du Médiateur, ce dernier a invité le Parlement à divulguer les informations demandées, à la lumière du droit d'accès aux documents qui est reconnu aux citoyens par la réglementation communautaire. Le Parlement a maintenu son refus. Il a néanmoins annoncé qu'il publierait sur son site Internet des informations générales sur les indemnités perçues par les députés européens et qu'il envisageait la possibilité de reconsidérer la situation en 2009. Le Médiateur a formulé un commentaire critique, en regrettant que le Parlement ne se soit pas conformé aux dispositions communautaires, telles qu'elles sont interprétées par le Tribunal de première instance. Il a salué, toutefois, la décision du Parlement de mieux informer le public sur les indemnités des députés européens, via son site Internet.

3643/2005/(GK)WP ■

Dans certains cas, la seule demande du plaignant, que ce soit de façon expresse ou implicite, est une reconnaissance publique d'un cas de mauvaise administration. En pareils cas, un commentaire

Dans certains cas, la seule demande du plaignant, que ce soit de façon expresse ou implicite, est une reconnaissance publique d'un cas de mauvaise administration.

critique constitue un moyen de réparation adéquat pour le plaignant. Cependant, une solution plus positive — dans l'optique d'une amélioration des relations entre les citoyens et les institutions de l'Union — consiste, pour l'institution concernée, à recon-

naître le cas de mauvaise administration et à présenter ses excuses. Une telle démarche montre, en outre, que l'institution sait en quoi elle a fait preuve de mauvaise administration et peut ainsi éviter de commettre à nouveau cette erreur à l'avenir.

C'est aussi en vue d'inciter les institutions de l'UE à améliorer la qualité de leur administration dans le futur que le Médiateur a recours aux remarques complémentaires à chaque fois que cet instrument lui semble pouvoir y contribuer. En 2008, le Médiateur a adressé des remarques complémentaires dans le cadre de 41 affaires, dont celles présentées ci-après:

Retard de traitement d'une plainte pour infraction

Le Médiateur a reçu une plainte d'un particulier concernant le traitement d'une plainte d'infraction qu'il avait déposé auprès de la Commission au sujet de la législation espagnole sur les majorations de l'impôt sur le capital. Le Médiateur a émis un commentaire critique sur le défaut de la Commission d'informer adéquatement le plaignant, après que celle-ci eut décidé d'ouvrir formellement une procédure d'infraction. Il a formulé également une remarque complémentaire, contenant des suggestions quant aux améliorations que la Commission pourrait envisager d'apporter à ses procédures.

3737/2006/(BM)JMA ■

Afin de s'assurer que les institutions et organes communautaires tireront les leçons des erreurs commises et que des cas de mauvaise administration pourront être évités à l'avenir, le Médiateur a publié sur son site Internet, en 2008, deux études sur le suivi donné par les institutions concernées à tous les commentaires critiques et remarques complémentaires qui leur ont été adressés en 2006 et 2007. Parmi les affaires couvertes par ces études, le Médiateur en a retenu quelques-unes qui devraient servir de modèles pour les autres institutions, quant à la meilleure façon de réagir à des commentaires critiques et à des remarques complémentaires. Ces affaires, qu'il a qualifiées d'«affaires de référence», sont résumées ci-après. Le Médiateur envisage d'informer chaque année le public sur les résultats du suivi donné par les institutions aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires.

Suivi donné aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires

→→→ Affaires de référence dans l'étude relative à 2007

Six des mesures de suivi examinées par le Médiateur dans son étude relative à l'année 2007 méritent une mention spéciale en tant qu'affaires de référence. Le **Parlement européen** a pris plusieurs initiatives afin de mieux appliquer le principe de l'égalité de traitement des candidats à des concours, vis-à-vis des candidates enceintes ou qui viennent d'accoucher (**3278/2004/ELB**). La **Commission** a adopté plusieurs mesures constructives, y compris l'établissement d'un service de consultance, afin de s'assurer que les scientifiques travaillant au Centre commun de recherche reçoivent des informations et des conseils adéquats sur leurs droits et obligations contractuels ainsi que sur le droit national applicable (**272/2005/DK**). Par ailleurs, la Commission a introduit de nouvelles règles en vue de combler une lacune dans la couverture d'assurance maladie des ex époux de fonctionnaires atteints d'une maladie grave. Elle a accepté, de surcroît, de publier et de diffuser largement une brochure expliquant ces nouvelles règles (**368/2005/BM**). La **Banque centrale européenne** a répondu aux suggestions du Médiateur en modifiant ses règles de passation des marchés, de manière à préciser la pondération relative accordée à chacun des critères sélectionnés pour déterminer l'offre économiquement la plus avantageuse (**1137/2005/ID**). La **Banque européenne d'investissement** a clarifié les responsabilités de ses services opérationnels en matière de documentation environnementale, a élaboré de nouvelles procédures relatives aux prêts cadres, incluant un suivi environnemental par les services de la Banque, et a fourni de nombreux exemples concrets de son engagement constructif avec les ONG et autres organisations de la société civile (**1807/2006/MHZ**). L'**Office européen de sélection du personnel** (EPSO) a répondu de façon positive aux critiques émises à son endroit concernant les exigences linguistiques imposées lors des concours généraux depuis l'élargissement de l'Union en 2004. L'Office a décidé, en effet, d'appliquer un régime linguistique

commun aux futurs concours généraux couvrant les onze anciens États membres (UE-11) et les dix nouveaux États membres (UE-10) (3114/2005/MHZ). ■

→→→ Affaires de référence dans l'étude relative à 2006

Le **Parlement européen** a introduit un nouveau modèle de déclaration de conflit d'intérêt, qui prend en considération les contacts antérieurs avec les soumissionnaires ou les activités y afférentes (3732/2004/GG). La **Commission** a pris diverses mesures constructives afin: (i) d'améliorer ses communications avec les candidats à des stages (2471/2005/BU); (ii) de veiller à ce que ses délégations extérieures soient pleinement informées d'une remarque complémentaire formulée par le Médiateur, par laquelle ce dernier a souligné que la Commission est tenue de s'assurer que les autorités contractantes respectent les obligations qui leur incombent dans le cadre des procédures déléguées, eu égard à la rédaction et la transmission rapides des avis de passation des marchés (3706/2005/MHZ). Par ailleurs, la Commission a répondu à un commentaire critique en proposant une indemnisation à un plaignant, en dépit de son désaccord avec la constatation de mauvaise administration du Médiateur (495/2003/ELB). Parmi les autres exemples de bonnes pratiques, il y a lieu de citer, d'une part, les améliorations apportées par la **Banque européenne d'investissement** à ses politiques et procédures de traitement des demandes d'accès à des informations ainsi que des plaintes (994/2004/IP et 3501/2004/PB) et, d'autre part, la décision de l'**Agence européenne de défense** de modifier ses procédures de recrutement, afin d'inclure des formulaires d'évaluation écrite pour chaque candidat (2044/2005/BM). ■

Projets de recommandation

Lorsqu'il s'avère possible, pour l'institution concernée, d'éliminer le cas de mauvaise administration qui lui est reproché ou lorsque le cas allégué se révèle particulièrement préoccupant ou a des implications générales, le Médiateur rédige généralement un projet de recommandation qu'il transmet à l'institution ou à l'organe concerné. En vertu de l'article 3, paragraphe 6, du statut du Médiateur, cette institution ou cet organe est tenu de lui faire parvenir un avis circonstancié dans un délai de trois mois. Au cours de l'année 2008, vingt-trois projets de recommandations ont été formulés. De plus, quatre projets de recommandation transmis en 2007 ont conduit à des décisions prononcées en 2008, tandis que deux autres affaires ont été clôturées à la suite de projets de recommandation formulés en 2004 et en 2006. Huit affaires ont pu être clôturées durant l'année, après acceptation d'un projet de recommandation par l'institution concernée (voir l'exemple ci-dessous). Une affaire a donné lieu à un rapport spécial au Parlement européen. Pour dix autres affaires, la décision de classement a été assortie d'un commentaire critique. Au terme de l'année 2008, douze projets de recommandations étaient encore à l'étude, dont deux formulés en 2007 et dix autres en 2008.

Allégation de déni de justice de la part du Conseil supérieur des écoles européennes

Un avocat a saisi le Médiateur d'une plainte dirigée contre la Commission, concernant deux décisions prises par le Conseil supérieur des écoles européennes visant à augmenter les droits d'inscription à l'école européenne de Luxembourg. Le plaignant invoquait un déni de justice de la part du Conseil supérieur car les associations de parents s'étaient vu refuser le droit d'interjeter appel contre les décisions dudit Conseil relatives aux droits d'inscription. À la lumière des résultats de son enquête, le Médiateur a invité la Commission, eu égard au rôle qui est le sien vis-à-vis du Conseil supérieur, à soutenir la position selon laquelle la compétence de la chambre de recours couvre les appels contre des actes du Conseil supérieur, tels que celui en question. La Commission a répondu qu'elle entendait demander au secrétaire général, lors d'une des prochaines réunions du Conseil supérieur, l'introduction d'un amendement au règlement général des écoles européennes, afin que pareils appels puissent être autorisés.

2153/2004/MF ■

Rapports spéciaux

Si l'institution ou l'organe communautaire n'apporte pas une réponse satisfaisante au projet de recommandation, le Médiateur peut adresser un rapport spécial au Parlement européen. Ce rapport peut contenir des recommandations.

Si l'institution ou l'organe communautaire n'apporte pas une réponse satisfaisante au projet de recommandation, le Médiateur peut adresser un rapport spécial au Parlement européen.

Ainsi que le soulignait le *Rapport annuel 1998* du Médiateur européen, la possibilité de présenter un rapport spécial au Parlement européen a une valeur inestimable pour l'activité du Médiateur. Un rapport spécial adressé au Parlement européen représente la dernière mesure importante que le Médiateur peut prendre lors du traitement d'une affaire, étant donné que l'adoption d'une résolution et l'exercice des pouvoirs du Parlement sont des domaines laissés à l'appréciation politique du Parlement¹³. Bien entendu, le Médiateur fournit toute information et assistance requise par le Parlement lorsque celui-ci examine un rapport spécial.

Aux termes du règlement du Parlement européen, la commission des pétitions est compétente pour les questions ayant trait aux relations avec le Médiateur. Lors d'une réunion de la commission des pétitions qui s'est tenue le 12 octobre 2005, le Médiateur s'est engagé, conformément à l'article 195, paragraphe 3, du règlement du Parlement, à être entendu par ladite commission à sa propre demande, chaque fois qu'il présente un rapport spécial au Parlement.

Un seul rapport spécial a été soumis au Parlement en 2008 (voir résumé ci-dessous).

Discrimination fondée sur l'âge à l'encontre des interprètes free-lance

Un interprète free-lance belge qui avait été engagé par les institutions pour des conférences et des réunions spécifiques durant plus de 35 ans a introduit une plainte auprès du Médiateur, en alléguant qu'il n'avait plus reçu aucune offre d'emploi desdites institutions dès qu'il avait atteint l'âge de 65 ans. Le Médiateur a confirmé que le comportement des institutions à cet égard constituait une discrimination fondée sur l'âge. En réponse à son projet de recommandation, le Parlement a accepté de modifier sa pratique (affaire 186/2005/ELB). En revanche, la Commission a refusé de changer sa politique en la matière, sans pour autant justifier de manière adéquate la raison pour laquelle elle traitait différemment les interprètes free-lance de plus de 65 ans. Dans la mesure où l'affaire soulevait une importante question de principe, le Médiateur a remis un rapport spécial au Parlement.

185/2005/ELB ■

3.4 Affaires de référence servant d'exemples de bonnes pratiques

Huit affaires clôturées en 2008 constituent des exemples des meilleures pratiques et ont été désignées comme «affaires de référence». Elles servent de modèle pour l'ensemble des institutions et

Huit affaires clôturées en 2008 constituent des exemples des meilleures pratiques et ont été désignées comme «affaires de référence». Elles servent de modèle pour l'ensemble des institutions et organes de l'UE, en ce qui concerne la meilleure façon de réagir aux questions soulevées par le Médiateur.

organes de l'UE, en ce qui concerne la meilleure façon de réagir aux questions soulevées par le Médiateur.

L'**Office européen de sélection du personnel** (EPSO) a accepté de divulguer aux candidats, à leur demande, les critères d'évaluation utilisés lors de procédures de sélection, de même que la ventilation des notes individuelles. Cette décision a été prise à la suite d'une enquête d'initiative du Médiateur, lequel a félicité l'EPSO

d'avoir adopté une approche aussi transparente (**OI/5/2005/PB**). L'**Office européen de lutte anti-fraude** (OLAF) a réagi de façon constructive à une demande d'accès aux documents. En délivrant deux

¹³. À titre d'exemple, le Parlement a adopté, en 2008, une résolution étayant les constatations formulées par le Médiateur dans le rapport spécial transmis dans le cadre de l'affaire 1487/2005/GG, qui avait trait au régime linguistique à appliquer pour les sites web des présidences du Conseil.

exemplaires du rapport correspondant, un avec les données personnelles du plaignant et un autre sans ces données, l'OLAF s'est conformé aux règles de l'Union européenne en matière d'accès aux documents, tout en faisant preuve d'une approche centrée sur le citoyen (754/2007/BU). Toujours concernant l'accès aux documents et aux informations, une citoyenne autrichienne a saisi le Médiateur d'une plainte, dans laquelle elle alléguait avoir reçu des informations inadéquates de la part du greffe de la **Cour de justice européenne**. Après l'intervention du Médiateur, le greffe a envoyé au plaignant une lettre contenant des informations plus détaillées et a confirmé au Médiateur l'inclusion de ces indications complémentaires dans les lettres types transmises dans ce genre de cas (2448/2008/WP, voir aussi le point 2.5 *supra*).

Le Médiateur a complimenté la **Commission** pour son approche constructive dans deux affaires portant sur des différends d'ordre contractuel. Dans une affaire relative à un litige de paiement avec une entreprise italienne, au sujet d'un projet européen d'approvisionnement en eau pour les personnes déplacées au Liberia, la Commission s'est montrée très consciencieuse et constructive tout au long de la procédure, au point de consentir à des versements complémentaires déterminés par ses propres services et par le plaignant pour ledit projet. L'entreprise italienne a donc reçu, en définitive, plus de 100 000 EUR (3490/2005/(ID)PB). Dans une affaire impliquant un institut autrichien engagé dans un contrat de recherche et développement dans le domaine du génie chimique, la Commission a accepté de verser la somme de 54 000 EUR, après que le Médiateur lui eut demandé de reconsidérer son refus de payer la somme en souffrance — refus que l'institution justifiait par le fait qu'elle n'avait pas reçu le décompte financier final dans le délai fixé (3784/2006/FOR). Dans le dossier 2672/2008/VL, le Médiateur a eu recours à une procédure d'enquête simplifiée et a été heureux de constater que la Commission y répondait positivement en réglant, rapidement et de façon exemplaire, un différend opposant un chercheur universitaire et un fonctionnaire de la Commission européenne au sujet d'un courrier électronique litigieux (voir aussi le point 2.5 *supra*).

Parmi les autres exemples de bonnes pratiques, il y a lieu de citer également le dossier 1162/2007/FOR, dans le cadre duquel le **Conseil** a accepté de verser une somme de 1 000 EUR à titre gracieux, en dédommagement pour les désagréments et le stress subis par le plaignant. Le Conseil avait proposé initialement un contrat d'un an au plaignant, mais il en avait ensuite modifié les conditions lorsqu'il s'était rendu compte que le plaignant atteindrait l'âge de 65 ans pendant la durée de ce contrat (voir aussi le point 3.3 *supra*). Enfin, il convient de saluer, pour la troisième année consécutive, la réaction de l'**Agence européenne de la sécurité aérienne** (AESA) à une plainte qui lui avait été adressée. Dans le dossier 893/2006/BU, l'AESA n'a pas seulement présenté ses excuses pour l'erreur commise lors d'une procédure de sélection, mais elle a accepté, en outre, de fournir au plaignant les informations qu'il demandait et elle s'est engagée à toujours communiquer ces données à l'avenir.

3.5 Analyse thématique des enquêtes clôturées

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

Durant l'année 2008, le Médiateur a modifié

le format et la structure de ses décisions.

Bien que présentant toujours les faits essentiels et l'analyse de l'affaire, le texte des décisions est désormais plus court, plus aisé à lire et, partant, plus accessible.

différente. Durant l'année 2008, le Médiateur a modifié le format et la structure de ses décisions. Bien que présentant toujours les faits essentiels et l'analyse de l'affaire, le texte des décisions est désormais plus court, plus aisé à lire et, partant, plus accessible.

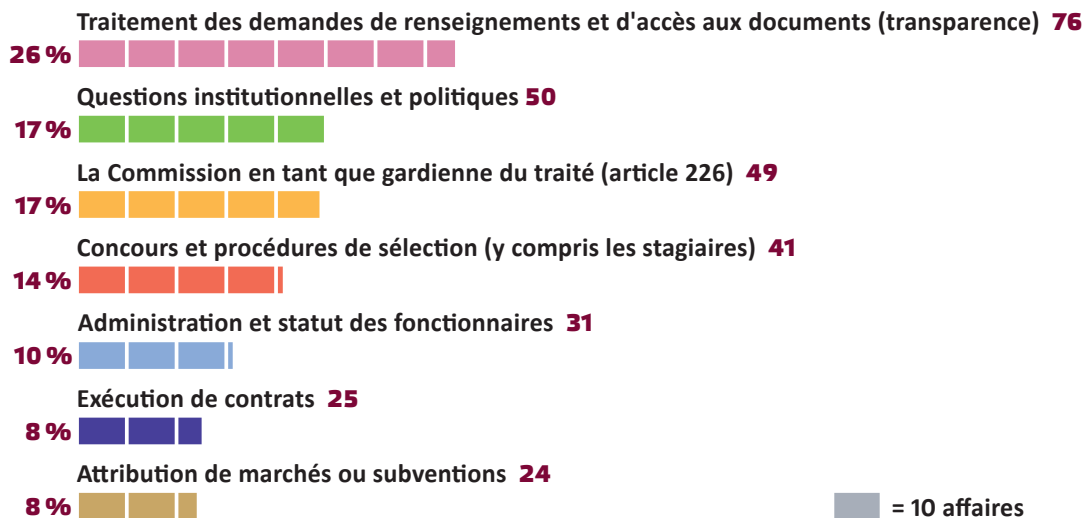
Pour un nombre déterminé d'affaires, un résumé est disponible sur le site Internet du Médiateur dans les 23 langues officielles de l'Union européenne. Ces résumés illustrent l'éventail des matières et des institutions et organes concernés par les 355 décisions de classement prononcées en 2008, de même que les différents motifs de classement.

La présente section analyse les conclusions de droit et de fait les plus importantes contenues dans les décisions de classement prononcées par le Médiateur en 2008. Elle est organisée selon une classification thématique de l'objet principal des enquêtes, laquelle s'articule autour de sept grandes catégories, à savoir:

- Ouverture, accès du public et protection des données à caractère personnel;
- La Commission en tant que gardienne du traité;
- Attribution des marchés publics et subventions;
- Exécution des contrats;
- Administration et statut des fonctionnaires;
- Concours et procédures de sélection;
- Questions institutionnelles, politiques et autres.

Il convient de noter que les catégories ci-dessus se chevauchent dans une large mesure. À titre d'exemple, les problèmes d'ouverture sont souvent soulevés dans les plaintes concernant le recrutement ou le rôle de gardienne du traité de la Commission. Il y a lieu de noter également que les catégories ne sont pas énumérées dans l'ordre dans lequel elles apparaissent à la figure 3.11¹⁴.

Figure 3.11: objet des enquêtes



■ Ouverture, accès du public et protection des données à caractère personnel

Comme mentionné dans l'introduction du présent rapport, le Médiateur agit en tant que garant de la transparence. Cette section passe en revue les décisions rendues par le Médiateur en 2008 à

Comme mentionné dans l'introduction du présent rapport, le Médiateur agit en tant que garant de la transparence.

la suite de plaintes concernant: (i) l'accès du public à des documents; (ii) l'accès du public à des informations; (iii) la protection des données personnelles et le droit d'accéder à ses propres données personnelles.

14. La figure 3.11 fournit des informations sur toutes les enquêtes *ouvertes* en 2008 en fonction de leur objet, tandis que l'analyse thématique propose un tour d'horizon des conclusions les plus significatives formulées dans un certain nombre d'affaires *clôturées* en 2008. Il a été décidé de placer ce graphique dans cette section, afin que le lecteur puisse se faire une idée de l'importance de l'objet des affaires traitées, en termes de charge de travail globale du Médiateur.

Accès du public aux documents

Aux termes de l'article 1^{er} du traité sur l'Union européenne, les décisions de l'Union doivent être prises «dans le plus grand respect possible du principe d'ouverture», tandis que l'article 255 CE consacre le droit d'accès aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission. Ce droit est régi par le règlement n° 1049/2001¹⁵. Le 30 avril 2008, la Commission a soumis une proposition¹⁶ visant à modifier et remplacer le règlement (CE) n° 1049/2001. Le chapitre 4 *infra* fera référence à la participation du Médiateur au débat public sur la proposition de la Commission.

Un grand nombre d'autres institutions et organes communautaires ont également adopté des règles relatives à l'accès aux documents, à la suite des enquêtes d'initiative menées par le Médiateur en 1996 et 1999.

Le règlement (CE) n° 1049/2001 propose une possibilité de recours aux plaignants: ils peuvent contester un refus partiel ou total d'accès en engageant des poursuites conformément à l'article 230 CE ou bien en introduisant une plainte auprès du Médiateur. Au cours de l'année 2008, le Médiateur a clos des enquêtes concernant douze plaintes relatives à l'application du règlement (CE) n° 1049/2001, dont six étaient dirigées contre la Commission, deux contre le Parlement européen, deux contre l'Office européen de lutte antifraude (OLAF), une contre Europol et une contre l'Agence européenne des médicaments (EMA).

Cinq plaintes portaient sur des allégations de retard. La Commission a présenté ses excuses pour le retard qu'elle a accusé dans le traitement de deux demandes. Dans le dossier **255/2007/PB**, elle a expliqué que le service concerné avait une charge de travail considérable pour mener à bien la réforme du règlement (CE) n° 1049/2001. Elle a cependant rassuré le Médiateur, en lui précisant que le service en question allait être réorganisé et que son effectif serait renforcé par l'engagement de personnel supplémentaire. Dans le dossier **2420/2007/BEH**, la Commission a présenté ses excuses au plaignant pour l'absence de décision au sujet de la demande confirmative du plaignant. Le plaignant a accepté la justification donnée par la Commission pour expliquer le fait qu'elle ne pouvait pas lui donner accès au document requis. Le Médiateur a reproché à la Commission, dans le dossier **3208/2006/GG**, de ne pas tenir de registre détaillé des documents qu'elle produit ou reçoit, comme le règlement (CE) n° 1049/2001 l'exige. Étant donné que ce registre aurait dû être établi en 2002 déjà, le Médiateur a exhorté la Commission à agir rapidement et le Parlement européen a émis une résolution appuyant l'appel du Médiateur. Le dossier **1161/2007/TN** concernait des demandes adressées à l'Agence européenne des médicaments (EMA). Le Médiateur a jugé raisonnables la distinction et la catégorisation établies par l'EMA pour déterminer s'il s'agissait de demandes d'accès à des documents ou à des informations. En dépit du léger retard accusé par l'EMA pour répondre à deux demandes de renseignements, le Médiateur n'a constaté, dans l'ensemble, aucun cas de mauvaise administration. Dans le dossier **111/2008/TS**, traité par la voie de la procédure d'enquête simplifiée, Europol s'est excusé pour le retard de traitement d'une demande et a donné accès au document requis.

Le Médiateur s'est montré critique à l'égard de la Commission, dans le cadre du dossier **2681/2007/PB**, car celle-ci avait nié l'existence d'un document particulier durant une enquête préliminaire. Elle a ensuite reconnu l'existence de ce document, après que le plaignant en eut reçu une copie d'une autre source. Le Médiateur a souligné que la présomption de véracité de la déclaration factuelle de l'institution, selon laquelle le document demandé n'existait pas, impose à la Commission l'obligation particulièrement stricte de contrôler l'exactitude de ses déclarations.

Le Médiateur a traité six plaintes portant sur un refus d'accès. Dans l'affaire **3824/2006/IP**, la Commission a accepté la solution à l'amiable proposée par le Médiateur, qui impliquait de donner accès aux documents demandés. La Commission a également réglé l'affaire **1452/2007/PB** en accordant l'accès demandé. Dans l'affaire **3398/2006/PB**, l'Office européen de lutte antifraude (OLAF) a marqué son accord pour un accès partiel au document en question.

15. Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission (JO L 145 du 31.5.2001, p. 43).

16. COM(2008) 229 final.

Trois affaires ont concerné l'application de l'article 4, paragraphe 1, point (b)¹⁷, du règlement (CE) n° 1049/2001. Le Médiateur a consulté le contrôleur européen de la protection des données (CEPD) à propos de ces plaintes, en vertu du protocole d'accord signé le 30 novembre 2006.

Dans l'affaire **152/2007/GG**, l'OLAF a refusé d'accorder au plaignant l'accès à un document concernant l'extension de la durée du détachement d'un fonctionnaire national à l'OLAF. À l'issue d'un examen du document, le Médiateur a conclu qu'il existait un risque que l'accès public à l'intégralité du document porte atteinte, de façon réelle et spécifique, à la protection de la vie privée et à l'intégrité des personnes concernées. Cependant, le plaignant a clairement fait savoir qu'il ne souhaitait pas maintenir sa plainte et le Médiateur a estimé, dès lors, qu'il n'y avait pas lieu de poursuivre l'enquête.

Les deux autres affaires concernaient des plaintes dirigées contre le Parlement européen et avaient trait à des demandes que le Parlement avait choisi de traiter dans le cadre du règlement (CE) n° 1049/2001. Les décisions de classement des deux affaires ont été prononcées le même jour.

L'affaire **3643/2005/WP** portait sur une demande de renseignements d'un journaliste concernant les indemnités versées aux députés européens maltais. Le Parlement avait rejeté cette demande pour des raisons de protection des données. Cependant, le contrôleur européen de la protection des données (CEPD) a été d'avis que, quoiqu'il y ait lieu de respecter le droit des députés européens à la protection de leur vie privée, le public a, quant à lui, le droit d'être informé du comportement desdits députés, notamment en ce qui concerne l'utilisation des fonds publics qui leur sont confiés. Le Médiateur a élaboré un projet de recommandation invitant le Parlement à divulguer les informations demandées. Ce dernier n'a accepté que partiellement le projet de recommandation, en faisant valoir que son refus de se conformer intégralement à celui-ci se fondait sur une interprétation juridique de la relation entre le règlement (CE) n° 1049/2001 et le règlement (CE) n° 45/2001¹⁸ — interprétation que le Médiateur a estimé incompatible avec l'arrêt du Tribunal de première instance dans l'affaire T-194/04, *The Bavarian Lager/Commission*¹⁹.

Dans l'affaire **655/2006/ID**, le Parlement européen a refusé de donner au plaignant l'accès à la liste des membres adhérant au régime de pension complémentaire pour les députés européens. Le Médiateur a constaté, au cours de son enquête préliminaire, un cas de mauvaise administration et a proposé une solution à l'amiable que le Parlement a rejetée. Le Parlement ayant également rejeté, en session plénière, une proposition concrète avancée par la commission du contrôle budgétaire du PE et prévoyant la publication de la liste de noms, le Médiateur a clôturé l'affaire au motif que, par ce rejet, le Parlement avait fait de ce problème une question de responsabilité politique, dont il devait, comme de juste, rendre compte devant les électeurs et non devant le Médiateur.

Accès du public aux informations

Le Médiateur a procédé à neuf enquêtes liées à des plaintes alléguant un défaut d'information²⁰. Dans le cadre de deux affaires, le Médiateur a constaté que le Parlement avait bel et bien communiqué les renseignements demandés. Les sept autres affaires ont été clôturées car les institutions et les organes concernés ont finalement fourni les informations à la suite de l'enquête menée par le Médiateur. Parmi ces sept affaires, quatre concernaient la Commission, une impliquait l'OLAF et les deux autres étaient dirigées contre la Cour de justice des Communautés européennes. Quatre de ces affaires ont fait l'objet d'une procédure d'enquête simplifiée.

17. «Les institutions refusent l'accès à un document dans le cas où la divulgation porterait atteinte à la protection: (...) (b) de la vie privée et de l'intégrité de l'individu, notamment en conformité avec la législation communautaire relative à la protection des données à caractère personnel.»

18. Règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données (JO L 8 du 12.1.2001, p. 1).

19. Affaire T-194/04, *The Bavarian Lager/Commission*, Recueil 2007, p. II-4523.

20. De nombreux autres cas de défaut d'information ont pu être réglés à la suite d'un contact téléphonique direct avec l'institution concernée (voir point 2.5 *supra*).

Protection des données

Outre les affaires mentionnées ci-dessus concernant l'application de l'article 4, paragraphe 1, point (b), du règlement (CE) n° 1049/2001, le Médiateur a prononcé trois décisions relatives à des plaintes soulevant des questions de protection des données.

Dans l'affaire **1129/2007/MF**, la plaignante avait demandé à la Commission de lui communiquer des informations détaillées sur la rémunération perçue par son ex-mari (un fonctionnaire de la Commission), en vue de les utiliser dans le cadre de la procédure de divorce qui était en cours. La Commission a refusé de fournir les renseignements demandés pour des raisons de protection des données à caractère personnel, tout en précisant clairement qu'elle réserverait une suite favorable à une demande présentée par une juridiction compétente portant sur l'accès à ces mêmes données. Le Médiateur a estimé que la position de la Commission était raisonnable.

Conformément à l'article 2, paragraphe 7, de son statut, dont la teneur est explicite, le Médiateur a clôturé l'affaire **2585/2006/BU** — dans laquelle le plaignant excipait du traitement illégal, par le Comité des régions, de données à caractère personnel concernant ses finances privées —, dès lors que le plaignant a engagé une procédure juridictionnelle à l'encontre du Comité. Néanmoins, l'enquête a permis au CEPD de clarifier certains points importants, eu égard au droit d'accès du plaignant à son dossier personnel ainsi qu'à son droit d'obtenir la rectification de données se révélant être inexactes ou incomplètes.

→→ Dans l'affaire **754/2007/BU**, le plaignant alléguait que l'OLAF devait lui transmettre le rapport final d'une enquête ouverte sur la base d'informations qu'il avait lui-même portées à l'attention de l'Office. L'OLAF a fourni une copie du rapport final, expurgée des informations dont la divulgation est interdite en vertu du règlement (CE) n° 1049/2001, y compris des données à caractère personnel relatives au plaignant. L'Office a également fourni un second exemplaire, destiné à être transmis uniquement au plaignant et duquel les données le concernant n'avaient pas été retirées. Estimant que l'OLAF avait agi de manière adéquate, le Médiateur a clôturé l'affaire et l'a incluse dans sa liste des affaires de référence pour l'année 2008. ←←

■ La Commission en tant que gardienne du traité

L'État de droit est un principe fondateur de l'Union européenne et l'une des missions fondamentales de la Commission est son rôle de gardienne du traité²¹. L'article 226 CE établit une procédure

L'article 226 CE établit une procédure générale permettant à la Commission de mener des enquêtes et de soumettre à la Cour de justice d'éventuelles infractions des États membres à la législation communautaire.

générale permettant à la Commission de mener des enquêtes et de soumettre à la Cour de justice d'éventuelles infractions des États membres à la législation communautaire. La Commission peut agir de sa propre initiative, sur la base de plaintes ou en réponse à des demandes du Parlement européen lui enjoignant

de prendre des mesures concernant des pétitions lui ayant été adressées en application de l'article 194 CE. D'autres procédures sont prévues pour certaines questions spécifiques, telles les aides d'État illégales.

Le Médiateur reçoit les plaintes dirigées contre la Commission en tant que gardienne du traité et il les examine. Lorsqu'il ouvre une enquête concernant une telle plainte, il prend toujours soin d'expliquer au plaignant, si besoin est, que l'enquête n'a pas pour but d'établir s'il y a eu infraction car le Médiateur européen n'est pas habilité à mener une enquête sur les agissements des autorités des États membres. L'enquête du Médiateur vise uniquement à examiner le comportement de la Commission lors de l'analyse et du traitement de la plainte pour infraction dont elle a été saisie. L'examen du Médiateur porte à la fois sur le fond et sur la forme du traitement de ces plaintes par la Commission. Toutefois, les enquêtes du Médiateur et les conclusions qui en découlent respectent pleinement les pouvoirs discrétionnaires de la Commission, tels qu'ils sont reconnus par les traités

²¹. Aux termes de l'article 211 CE, la Commission «veille à l'application des dispositions du présent traité ainsi que des dispositions prises par les institutions en vertu de celui-ci».

et la jurisprudence des tribunaux communautaires, lorsqu'elle décide s'il y a lieu ou non d'ouvrir une procédure d'infraction et de saisir la Cour de justice d'un recours contre l'État membre concerné.

S'agissant des obligations procédurales de la Commission à l'égard des plaignants, le principal point de référence du Médiateur réside dans une communication publiée en 2002 par la Commission²². Cette communication définit un certain nombre d'obligations procédurales concernant l'enregistrement des plaintes déposées devant la Commission et les exceptions à ces obligations; elle fixe, en outre, des délais pour l'instruction des plaintes et l'information des plaignants. La communication susmentionnée a été publiée en 2002, en réponse à des enquêtes menées antérieurement par le Médiateur et aux critiques que ce dernier avait formulées à l'endroit de la Commission, dans le cadre de ces affaires. De l'avis du Médiateur, cette communication représente un progrès considérable sur la voie du renforcement de la confiance que les citoyens ont à l'égard de la Commission en tant que gardienne du traité. Le Médiateur s'est penché, en 2008, sur la manière dont la Commission applique ses propres règles et son examen a révélé divers manquements dans l'application de la communication. Quelques exemples de tels manquements sont présentés ci-dessous et analysés immédiatement après.

Comme cela a été mis en lumière dans le cadre du suivi donné à un commentaire critique formulé par le Médiateur dans sa décision dans l'affaire **880/2005/TN**, il existe différentes versions linguistiques du point 8 de la communication: alors que les versions anglaise et suédoise disposent que l'institution informe le plaignant lorsqu'elle n'a pas été en mesure de trancher sur l'objet de la plainte dans un délai maximal d'un an²³, les autres versions linguistiques ajoutent que cette obligation n'existe que pour autant que le plaignant demande à en être informé. La Commission est d'avis que les versions linguistiques correctes sont celles qui prévoient la nécessité d'une demande spécifique de la part du plaignant. À la lumière de la seconde phrase de ce point, le Médiateur estime cependant que telle n'était pas l'intention de la Commission lorsque cette dernière a adopté la communication. Le même problème s'est fait jour dans l'affaire **3737/2006/(BM)JMA** qui concernait la législation espagnole sur les majorations de l'impôt sur le capital. Il a fallu deux ans à la Commission pour émettre un avis motivé à l'intention des autorités espagnoles et elle a manqué à son obligation d'informer le plaignant lorsque le délai d'un an après l'enregistrement de la plainte a été écoulé. Le Médiateur a formulé un commentaire critique ainsi qu'une remarque complémentaire, en suggérant à la Commission d'adopter l'approche suivante: la Commission pourrait informer les citoyens des normes de bonne administration devant être respectées par ses services lors de la poursuite d'une procédure d'infraction. Ces normes pourraient inclure des estimations du temps requis pour instruire des plaintes après l'envoi de la lettre de mise en demeure; elles pourraient également préciser les informations devant être communiquées aux plaignants après l'envoi d'une telle lettre.

La communication d'informations inadéquates est un problème que le Médiateur constate régulièrement lors de ses enquêtes sur la façon dont la Commission traite les plaintes présentées par les citoyens au titre de l'article 226 CE. Dans l'affaire **885/2007/JMA**, le Médiateur a reproché à la Commission, d'une part, d'avoir omis de répondre à une lettre qui lui avait été envoyée par le plaignant, après qu'elle eut notifié à ce dernier son intention de clore l'instruction de sa plainte, et, d'autre part, de ne pas avoir informé le plaignant du classement formel de l'affaire. Le même type de défaut d'information du plaignant a été relevé dans l'affaire **2697/2006/(ID)MF**; cependant, le Médiateur a clos son enquête sans formuler de commentaire critique car la Commission a présenté ses excuses au plaignant pour ce défaut d'information.

22. Communication au Parlement européen et au Médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire (JO C 244 du 10.10.2002, p. 5).

23. «En règle générale, les services de la Commission instruisent les plaintes enregistrées ... dans un délai maximum d'un an à dater de l'enregistrement ... En cas de dépassement de ce délai, le service de la Commission responsable du dossier d'infraction en informe le plaignant par écrit, à sa demande.»

Toujours en ce qui concerne les obligations procédurales énoncées dans la communication susmentionnée, le Médiateur a formulé, dans le cadre de l'affaire **1512/2007/JMA**, une remarque complémentaire dans laquelle il a confirmé l'absence de mauvaise administration dans le traitement de la plainte par la Commission, mais il a aussi invité l'institution à s'efforcer d'appliquer le point 4, cinquième alinéa, de sa communication, c'est-à-dire à expliquer aux plaignants les éventuelles possibilités alternatives de recours en cas d'allégation d'infraction au droit communautaire par les États membres.

Un autre problème récurrent qui est observé par le Médiateur lors de ses enquêtes dans ce domaine est lié à l'enregistrement des plaintes. La communication de la Commission prévoit l'obligation pour cette dernière d'enregistrer les plaintes dont elle est saisie dans le registre central des plaintes (point 3, premier alinéa, de la communication). Les exceptions à cette obligation sont énumérées à l'alinéa suivant: «[e]n cas de doute sur la nature d'une correspondance, le Secrétariat général de la Commission consulte le ou les services concernés dans les quinze jours calendrier de sa réception. A défaut de réponse de ce ou ces derniers dans les quinze jours ouvrables, la correspondance est enregistrée d'office au registre central des plaintes.» Cette obligation patente a donné lieu à de nombreux problèmes. À titre d'exemple, le Médiateur a découvert que des lettres émanant de citoyens n'avaient pas été enregistrées comme des plaintes, bien que leur objet fût clairement énoncé en ce sens. Qui plus est, la Commission n'a pas invoqué de motifs spécifiques pour justifier ce défaut d'enregistrement. Ce fut le cas, notamment, lors de l'enquête menée dans le cadre de l'affaire **2152/2006/OV**, à l'issue de laquelle la Commission a accepté la proposition du Médiateur de régler le litige à l'amiable et d'enregistrer la plainte. Dans l'affaire **2914/2006/WP** concernant le droit de la concurrence, la Commission a refusé, par contre, d'admettre qu'elle avait commis une erreur: tout en identifiant et en invoquant une exception particulière à l'obligation d'enregistrement, l'institution a maintenu sa position selon laquelle elle n'était pas tenue de procéder à cet enregistrement. Elle a également considéré qu'elle n'avait pas l'obligation de notifier au plaignant les raisons pour lesquelles elle n'avait pas enregistré sa plainte. Le défaut d'enregistrement d'une plainte et le défaut d'information du plaignant sur les raisons de ce comportement sont aussi à l'origine de l'affaire **431/2008/ELB**. Dans ce cas particulier, la question de fond a été traitée par le Parlement en tant que pétition, de sorte que le Médiateur ne l'a pas instruite. Ce dernier a cependant clôturé l'affaire en formulant une remarque complémentaire, dans laquelle il a rappelé à la Commission les obligations qui lui incombent en vertu de la communication susmentionnée.

Le Médiateur est également habilité à examiner le fond des analyses et des conclusions auxquelles la Commission est parvenue à l'issue de l'instruction de plaintes pour infraction. L'examen du Médiateur vise à vérifier si les conclusions auxquelles la Commission est parvenue sont raisonnables et si elles ont été dûment motivées et expliquées de façon détaillée aux plaignants. Si le Médiateur désapprouve fondamentalement l'appréciation de la Commission, il fait part de son désaccord, tout en soulignant que l'autorité suprême en matière d'interprétation du droit communautaire est la Cour de justice. Des désaccords de ce genre sont néanmoins exceptionnels. Dans la majorité des affaires susmentionnées, le Médiateur a estimé que le point de vue de la Commission sur le fond de l'affaire était correct.

Dans l'affaire **841/2008/BEH**, le plaignant — producteur d'une boisson mixte alcoolisée — reprochait à la Commission sa décision de classement d'une affaire relative à la violation alléguée du principe de libre circulation des marchandises. Le Médiateur a jugé raisonnable la position de la Commission, étant donné que les États membres jouissent d'une certaine marge d'appréciation eu égard aux exceptions prévues par l'article 30 CE. L'affaire **1551/2007/JMA** portait sur cette même disposition du traité CE et, plus spécifiquement, sur l'enquête de la Commission concernant la décision prise par les autorités françaises d'interdire l'importation d'œufs depuis l'Espagne, après qu'un cas de contamination des œufs aux salmonelles eut été rapporté dans cet État. Le Médiateur a conclu que la Commission avait respecté toutes les exigences procédurales établies dans la communication susmentionnée; il a approuvé la position de l'institution, selon laquelle il appartenait aux États membres de décider du niveau approprié de protection de la santé humaine, en prenant en considération les possibles effets néfastes d'un produit et les données scientifiques disponibles.

L'affaire **885/2007/JMA** concernait un projet aux îles Canaries susceptible d'avoir des incidences négatives sur l'environnement dans deux zones qualifiées de «sites d'importance communautaire». Le plaignant faisait grief à la Commission de ne pas avoir pris en compte des informations relatives à des sites alternatifs. Le Médiateur a constaté que la Commission avait procédé à une analyse détaillée des préoccupations du plaignant et qu'elle lui avait expliqué les raisons l'ayant amenée à conclure que le projet en question pouvait être poursuivi sous certaines conditions. Le Médiateur a néanmoins fait reproche à la Commission de ne pas avoir donné suite à la dernière lettre du plaignant, afin de répondre aux arguments spécifiques formulés dans cette lettre, et de ne pas avoir informé ce dernier du classement formel de sa plainte.

Dans l'affaire **789/2005/(GK)ID**, le plaignant faisait grief aux autorités grecques d'avoir enfreint la directive communautaire relative aux études d'impact environnemental (EIE), dans le cadre de la construction du tramway d'Athènes. Le Médiateur a invité la Commission à réexaminer les arguments du plaignant concernant la pertinence et la régularité des EIE. Il lui a également suggéré de vérifier à nouveau si la consultation publique correspondante avait fait l'objet d'une publicité adéquate. La Commission a refusé de suivre la recommandation du Médiateur, lequel a clôturé l'affaire en formulant deux commentaires critiques.

Dans l'affaire **2152/2006/OV**, un retraité néerlandais résidant en France a saisi la Commission d'une plainte, dans laquelle il faisait valoir que les Pays-Bas enfreignaient les règles communautaires en matière de prestations de sécurité sociale. Comme souligné ci-dessus, la Commission n'a pas enregistré cette plainte et n'a pas répliqué aux griefs essentiels qu'elle soulevait. Elle ne s'est exécutée qu'après que le Médiateur fut intervenu. Cependant, la Commission a maintenu son point de vue sur le fond de l'affaire. En classant l'affaire, le Médiateur a souligné qu'il comptait sur la Commission pour prendre dûment en considération les arguments avancés en tout dernier lieu par le plaignant, lors de l'examen du dossier. Il a fait observer, par ailleurs, que le plaignant pouvait déposer une nouvelle plainte s'il n'était pas satisfait de la décision finale de la Commission au sujet de l'affaire.

Dans l'affaire **3249/2006/(PB)WP**, un citoyen allemand a introduit une plainte auprès du Médiateur après que la Commission eut refusé de prendre des mesures contre l'Allemagne pour violation, à son endroit, du principe de la libre circulation des personnes. Cette plainte faisait suite à un litige d'ordre fiscal. Le Médiateur a rappelé que l'objectif premier des procédures d'infraction est de faire en sorte que les États membres respectent, à l'avenir, le droit communautaire; il a précisé que ces procédures n'ont pas vocation à offrir un moyen de recours aux plaignants concernant des événements passés. Le Médiateur a estimé qu'il n'y avait pas lieu de poursuivre l'enquête.

L'affaire **1962/2005/IP** concernait un projet de contournement routier prévoyant trois sections distinctes. Le plaignant alléguait que les dispositions contenues dans la législation environnementale communautaire n'avaient pas été respectées avant le lancement du processus de construction. La Commission a clos la procédure d'infraction en déclarant qu'il n'y avait eu aucune violation de la législation communautaire. Estimant que les explications de la Commission, quant à la raison pour laquelle elle avait décidé de classer l'affaire, étaient insuffisantes et non cohérentes, le Médiateur a formulé un commentaire critique.

■ Attribution des marchés publics et subventions

Le Médiateur est compétent pour instruire les plaintes relatives à l'octroi (ou non-octroi) des marchés publics et des subventions. Toutefois, il considère que les institutions et, notamment, les

Le Médiateur est compétent pour instruire les plaintes relatives à l'octroi (ou non-octroi) des marchés publics et des subventions.

comités d'évaluation des soumissions et les pouvoirs adjudicateurs concernés jouissent d'un large pouvoir d'appréciation quant aux facteurs à prendre en considération pour décider de l'attribu-

tion d'un contrat à la suite d'une procédure d'appel d'offres. Le Médiateur est d'avis que, dans pareilles affaires, son examen devrait se limiter à vérifier si les dispositions régissant la procédure d'attribution ont été respectées, si les faits sont corrects, si aucune erreur manifeste d'évaluation n'a été

commise ou s'il n'y a pas eu abus de pouvoirs. Il peut, en outre, contrôler si les institutions ont satisfait à l'obligation d'énoncer les motifs de leur décision et si ceux-ci sont cohérents et raisonnables.

Dans plusieurs affaires où les plaignants alléguaient une violation des règles de soumission et contestaient des décisions prises par les pouvoirs adjudicateurs, le Médiateur a clôturé ses enquêtes en concluant à l'absence de mauvaise administration²⁴. Dans une affaire, il a néanmoins formulé une remarque complémentaire invitant les pouvoirs adjudicateurs à améliorer, à l'avenir, la qualité des procédures d'appel d'offres²⁵, tandis qu'il a émis un commentaire critique dans une autre affaire car l'institution concernée avait omis d'indiquer les mécanismes de recours existants pour s'opposer aux décisions prises²⁶.

L'affaire **546/2007/JMA** concernait l'exclusion d'une entreprise de plusieurs appels d'offres publiés aux fins de la mise en œuvre d'un projet déterminé. Le plaignant ayant procédé, antérieurement, à une étude de faisabilité pour ce projet particulier, l'institution considérait qu'il existait un risque de conflit d'intérêt. Le Médiateur a estimé que les raisons invoquées par l'institution étaient raisonnables et a conclu à l'absence de mauvaise administration.

Dans l'affaire **3113/2007/ELB**, un soumissionnaire a vu son offre rejetée au motif qu'il ne disposait pas d'une capacité économique et financière suffisante pour assurer l'exécution du contrat. Le Médiateur a rappelé qu'il appartient à l'administration qui organise l'appel d'offres d'évaluer si les candidats remplissent les conditions énoncées dans l'appel et qu'il ne doit, en aucun cas, remplacer cette évaluation par sa propre appréciation. Il a précisé que la Commission avait fourni, selon lui, une explication raisonnable de sa position dans cette affaire.

Dans l'affaire **3346/2005/MHZ** relative à un appel d'offres pour la fourniture d'un système informatique, le plaignant faisait grief à la Commission de lui avoir fourni des motifs inadéquats de rejet de son offre, d'avoir incorrectement appliqué les critères d'attribution du marché et d'avoir annulé la soumission pour des raisons non valables. Le Médiateur a confirmé le déroulement incorrect de la procédure d'appel d'offres et a reproché à la Commission d'avoir refusé la solution à l'amiable qu'il avait proposée, soulignant que la possibilité qu'il puisse parvenir à une issue acceptable pour les deux parties dépendait de la bonne volonté de l'institution et de sa disposition à adopter une approche plus respectueuse des citoyens.

L'affaire **2283/2004/GG** a été engagée par une organisation non gouvernementale (ONG) allemande, assurant un soutien aux réfugiés et aux victimes de guerre. Cette ONG avait présenté à la Commission plusieurs demandes de cofinancement de projets. Le Médiateur a estimé, entre autres choses, que la Commission n'avait pas traité les demandes du plaignant de façon juste et objective, et qu'elle avait porté des accusations de fraude non fondées contre le plaignant. La Commission a présenté ses excuses pour n'avoir motivé ses décisions que trois ans après leur adoption et a exprimé ses regrets pour sa réaction excessive eu égard aux accusations de fraude. Elle a également déclaré qu'elle avait considérablement amélioré son système de contrôles d'admissibilité et elle s'est excusée pour certains de ses agissements. Toutefois, la Commission n'a pas répondu aux cas les plus graves de mauvaise administration relevés par le Médiateur. Ce dernier s'est montré critique à l'égard de l'institution, soulignant que la réaction de cette dernière n'était pas de nature à inspirer la confiance parmi les citoyens et les autres parties concernées.

24. Affaires 118/2006/PB, 1667/2007/(BM)JMA, 494/2006/TN, 3006/2004/BB et 3114/2004/IP.

25. Affaire 3148/2007/BEH.

26. Affaire 2989/2006/OV.

■ Exécution des contrats

Selon le Médiateur, il y a mauvaise administration dès lors qu'un organisme public n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe ayant pour lui force obligatoire. Il s'ensuit que des cas de

Selon le Médiateur, il y a mauvaise administration dès lors qu'un organisme public n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe ayant pour lui force obligatoire. Il s'ensuit que des cas de mauvaise administration peuvent aussi être constatés lorsque le respect des obligations découlant de contrats conclus par les institutions ou organes communautaires est en cause.

mauvaise administration peuvent aussi être constatés lorsque le respect des obligations découlant de contrats conclus par les institutions ou organes communautaires est en cause.

Le Médiateur estime néanmoins que le contrôle qu'il peut exercer dans ce genre d'affaires a une portée nécessairement limitée. Il est d'avis qu'il ne doit pas chercher à déterminer s'il y a eu rupture de contrat par l'une ou l'autre des parties, en cas de controverse en la matière. Seule une juridiction compétente, ayant la possibilité d'en-

tendre les arguments des parties tirés du droit national applicable et d'apprécier des preuves contradictoires sur les faits litigieux, peut valablement trancher cette question.

S'agissant des différends d'ordre contractuel, le Médiateur considère qu'il est justifié de limiter son enquête à la question de savoir si l'institution ou l'organe communautaire concerné a fourni au plaignant des explications plausibles et cohérentes quant à la base juridique de son action et aux raisons pour lesquelles elle ou il estime s'être fait une idée fondée de la situation contractuelle. Une réponse affirmative à cette question amènera le Médiateur à conclure que son enquête n'a pas révélé de cas de mauvaise administration. Cette conclusion n'affectera pas le droit des parties de soumettre leur différend d'ordre contractuel à une juridiction compétente en vue d'un règlement impératif. Si les parties engagent une procédure juridictionnelle, le Médiateur clôturera immédiatement son enquête sans formuler d'appréciation, conformément à l'article 2, paragraphe 7, de son statut²⁷.

Sur la base de l'examen susmentionné, le Médiateur a clôturé plusieurs enquêtes sans qu'ait été constaté de cas de mauvaise administration. Les affaires en question avaient pour objet des litiges sur les journées de travail reconnues et acceptées comme base de rémunération²⁸, des différends concernant les coûts admissibles et/ou les montants devant être recouvrés ou versés à l'issue d'audits²⁹, le refus de verser des intérêts pour paiement tardif³⁰ ou un retard excessif dans le versement des préfinancements relatifs à une subvention déterminée³¹.

S'agissant des retards de paiement, diverses enquêtes ont été clôturées pour cause de règlement des affaires, l'institution concernée (la Commission) ayant pu verser les sommes réclamées et rencontrer ainsi les prétentions des plaignants, après l'ouverture d'une enquête par le Médiateur³². Il y a lieu de noter que le Médiateur a clôturé, en 2008, une enquête d'initiative (OI/5/2007/GG) afférente à un retard de paiement de la Commission, à l'issue de laquelle il a conclu que l'institution devait encore faire des progrès dans ce domaine.

Un autre type de problème que le Médiateur est amené à traiter dans les affaires d'ordre contractuel concerne les contrats particuliers que la Commission conclut pour l'exécution d'actions ou de

Les institutions — et, notamment, la Commission — ont fait de réels efforts, durant l'année 2008, pour accepter les solutions à l'amiable proposées par le Médiateur dans les litiges d'ordre contractuel.

programmes financés par l'Union européenne. La Commission établit une relation contractuelle avec une entreprise ou un groupe d'entreprises spécifique qui est ensuite chargé(e) de mettre en œuvre le projet en question, que ce soit avec ses propres employés ou en ayant recours à des sous-traitants ou des experts. Certains

de ces contrats et les programmes-cadres correspondants confèrent à la Commission certains droits vis-à-vis des experts ou employés du contractant. Cet environnement contractuel particulier peut donner lieu à des différends entre les contractants de la Commission et les membres de leur personnel ou leurs experts, à l'égard desquels le Médiateur estime que la Commission a un certain

27. Affaire 2392/2005/OV.

28. Affaire 1331/2007/JMA.

29. Affaires 3394/2005/(TN)DK, 3736/2006/JF, 1367/2007/ELB, 2689/2005/BB et 1785/2005/OV.

30. Affaire 1644/2007/FOR.

31. Affaires 3794/2006/FOR et 1564/2006/VIK.

32. Affaires 338/2008/BEH, 1945/2007/WP, 2272/2008/JMA et 2273/2007/MF.

degré de responsabilité³³. L'affaire **193/2007/JMA** concernait le licenciement d'un chef de projet après que la Commission eut exprimé son mécontentement à l'égard du travail fourni par celui-ci. Bien que le Médiateur n'ait constaté aucun cas de mauvaise administration, il a attiré l'attention sur le fait que la position exprimée par l'institution aurait dû être formulée par écrit, afin de permettre à la personne concernée de présenter son point de vue à son employeur (lequel était un contractant de la Commission). Le Médiateur a formulé la même remarque dans l'affaire **1084/2006/MHZ**, portant sur les relations entre un contractant et son sous-traitant.

Le Médiateur souhaite souligner que les institutions — et, notamment, la Commission — ont fait de réels efforts, durant l'année 2008, pour accepter les solutions à l'amiable proposées par le Médiateur dans les litiges d'ordre contractuel.

→→→ Dans l'affaire **3490/2005/(ID)PB**, qui figure parmi les affaires de référence de 2008, le Médiateur a jugé exemplaire la réaction de la Commission. Tout au long de la procédure, l'institution s'est montrée consciencieuse et constructive, au point de consentir à des versements complémentaires déterminés par ses propres services et par le plaignant. Aux fins de la solution du litige, l'institution a réglé le solde du compte de projet en procédant à deux versements en faveur du plaignant, s'élevant respectivement à 48 486,79 EUR et 101 938,40 USD. L'affaire **3784/2006/FOR** — qualifiée également d'«affaire de référence» — opposait un institut autrichien à la Commission: l'institut alléguait que l'institution restait en défaut de lui verser une somme de 97 000 EUR pour un contrat de recherche et développement dans le domaine du génie chimique. Pour justifier son refus de payer, la Commission faisait valoir qu'elle n'avait pas reçu le décompte financier final dans le délai imparti. Estimant que la réaction de l'institution était disproportionnée, le Médiateur a invité cette dernière à reconsidérer sa position, ce qu'elle fit en proposant de verser un montant de 54 000 EUR. L'institut a accepté cette proposition et a remercié le Médiateur pour son intervention. ←←←

La Commission a également réglé l'affaire **2273/2007/MF** en acceptant de verser une indemnisation au plaignant dont elle avait résilié le contrat après avoir relevé une irrégularité dans la procédure d'attribution du marché. Dans la mesure où la raison invoquée pour la résiliation du contrat n'était pas imputable au plaignant, la Commission a reconnu que l'entreprise concernée avait droit à une indemnisation. Par la suite, le plaignant a informé le Médiateur qu'un nouvel appel d'offres avait été lancé et que l'entreprise figurait sur la liste des soumissionnaires présélectionnés.

■ Administration et statut des fonctionnaires

Chaque année, le Médiateur reçoit un certain nombre de plaintes concernant les activités administratives des institutions (31 enquêtes, soit 10 % de l'ensemble des enquêtes ouvertes en 2008),

Chaque année, le Médiateur reçoit un certain nombre de plaintes concernant les activités administratives des institutions.

lesquelles sont liées à l'application du statut des fonctionnaires et d'autres dispositions connexes. Ces affaires, dont la nature est extrêmement variée, concernent la quasi-totalité des institutions

et organes communautaires.

En 2008, le Médiateur a clôturé quatre affaires relatives à des plaintes émanant de fonctionnaires ou de membres de leur famille qui excipaient du caractère injuste des ordres de recouvrement de l'indu qu'ils avaient reçus de la part des institutions. En pareils cas, l'approche du Médiateur se fonde sur la jurisprudence communautaire³⁴ et sur des considérations liées au caractère équitable et raisonnable des ordres de recouvrement. Un élément qui joue indéniablement un rôle à cet égard est le fait que certains paiements indus concernent des fonctionnaires ou des tiers qui ne sont guère familiarisés avec la réglementation et les dispositions communautaires en la matière. Le Médiateur tient à souligner que — à sa grande satisfaction — les institutions concernées ont, dans l'ensemble, fait des efforts pour répondre positivement à ses propositions de solution à l'amiable ou à ses projets de recommandation. Dans l'affaire **902/2007/(MHZ)RT**, le Parlement a accepté

33. Outre les affaires présentées plus en détail dans la suite du présent rapport, ce problème a également été rencontré dans les affaires 579/2007/(TN)TS, 2306/2007/(OV)BEH, 3375/2006/JF et 3090/2005/(GK)MHZ.

34. Affaire T-205/04, *Ronsse/Commission*, Recueil fonction publique 2002, p. II-1065.

le projet de recommandation prévoyant une réduction partielle du montant visé par l'ordre de recouvrement. Dans une autre affaire (3464/2004/(TN)TS), le Médiateur n'a constaté aucun cas de mauvaise administration eu égard à la délivrance, par le Parlement, d'un ordre de recouvrement adressé à un fonctionnaire à la retraite. Néanmoins, il a reproché à l'institution la manière dont celle-ci avait procédé, c'est-à-dire son défaut d'information du plaignant quant à la décision qui avait été prise et à sa raison d'être. Après que le Médiateur eut décidé de procéder à une enquête complémentaire dans le cadre de l'affaire 3778/2005/ELB, concernant un retard de huit ans dans l'émission d'un ordre de recouvrement, la Commission a annulé l'ordre transmis au plaignant, en reconnaissant que les frais de récupération de l'indu excéderaient probablement le montant de la créance à recouvrer. Dans une autre affaire (2879/2008/BU), la Commission a accepté d'annuler un ordre de recouvrement de moins de 200 EUR concernant des intérêts dus, après que le Médiateur eut ouvert une procédure simplifiée.

En 2008, le Médiateur a clôturé neuf affaires liées au domaine d'activités de la Commission concernant les relations extérieures (RELEX). Trois de ces affaires faisaient état de divers problèmes soulevés par le programme «Jeunes Experts en Délégation» (JED) pour les délégations de la Commission européenne. Les aspects du programme qui posaient problème étaient la sélection³⁵, le recrutement et les conditions de travail des jeunes experts³⁶ de même que l'adaptation des indemnités de séjour³⁷. Le Médiateur a également clôturé plusieurs affaires portant sur des décisions de classement d'agents locaux³⁸, le congédiement de consultants travaillant pour un projet financé par l'UE³⁹, le refus d'envisager des arrangements particuliers pour permettre à des agents locaux de participer à des concours organisés par l'EPSO⁴⁰ et les procédures de recrutement des responsables informatiques dans les délégations de la Commission⁴¹. Les résultats des enquêtes menées dans le cadre de ces affaires varient considérablement. Toutefois, le nombre assez élevé de plaintes reçues par le Médiateur indique que des progrès restent à faire en matière de gestion du personnel, dans ce domaine d'activités très décentralisé de la Commission.

En ce qui concerne les plaintes émanant du personnel des institutions, le Médiateur se réjouit de constater que de très nombreuses affaires ont abouti à un résultat positif grâce à l'attitude proactive de l'administration concernée.

En ce qui concerne les plaintes émanant du personnel des institutions, le Médiateur se réjouit de constater que de très nombreuses affaires ont abouti à un résultat positif grâce à l'attitude proactive de l'administration concernée.

De l'administration concernée. Dans l'affaire 1918/2007/ELB, concernant une plainte relative à des retards dans l'exécution de divers arrêts juridictionnels afférents à la carrière du plaignant, la Commission a réglé le différend en donnant satisfaction au plaignant. Dans le cadre de l'affaire 693/2006/(BM)FOR, qui concer-

naît un litige sur le montant des indemnités de réinstallation devant être versées à un agent employé dans le domaine de l'aide humanitaire et alimentaire ainsi que les actions de coopération au bénéfice des pays tiers, la solution à l'amiable proposée par le Médiateur a été acceptée. L'affaire 2331/2007/RT, portant sur le paiement de frais funéraires, a pu être clôturée par le Médiateur comme ayant été réglée par l'institution. De même, une issue positive a été trouvée dans l'affaire 2465/2004/(TN)DK, bien que la Commission ait initialement refusé la proposition de solution à l'amiable qui prévoyait de donner, à un fonctionnaire qui contestait le grade qui lui avait été attribué, l'accès au formulaire utilisé par le comité de classement pour trancher à cet égard. Dans l'affaire 3579/2006/TS relative au non-remboursement, par la Commission, des frais d'exams médicaux effectués lors d'une procédure de recrutement, l'institution a accepté de procéder au remboursement alors que l'enquête du Médiateur était en cours. Le Médiateur a formulé une remarque complémentaire concernant le traitement, de manière générale, de la demande du plaignant par la Commission.

35. Affaire 3738/2006/(SAB)TS.

36. Affaire 1054/2007/MHZ.

37. Affaire 554/2006/(BM)FOR.

38. Affaires 1104/2005/ELB et 2851/2005/PB.

39. Affaire 1411/2006/JMA.

40. Affaire 2507/2007/VIK.

41. Affaire 887/2007/(BM)JMA.

Le Médiateur a clôturé l'affaire **2782/2006/(MHZ)RT**, en formulant deux commentaires critiques; même si la Commission avait finalement payé les indemnités de l'assurance-dommages auquel le plaignant avait droit, le Médiateur a néanmoins reproché à l'institution le retard avec lequel ce versement avait été fait ainsi que le comportement peu courtois de l'institution à l'égard du plaignant. Deux autres enquêtes ont été clôturées sans qu'aucun cas de mauvaise administration de la part de la Commission n'ait été constaté: les deux affaires en cause concernaient le transfert des droits à la pension d'un agent temporaire du régime communautaire à un régime national (**743/2007/(BM)MF**) et le changement de la dénomination de fonction d'un agent (**2393/2007/RT**). Le Médiateur a formulé des remarques complémentaires en vue d'aider la Commission à améliorer ces deux points à l'avenir. L'affaire **1584/2006/OV** s'est conclue sur une note moins positive. Dans cette affaire, le plaignant avait posé sa candidature à un concours qu'il avait réussi et au terme duquel il avait été placé sur une liste de réserve; il avait ensuite participé à différents entretiens pour l'octroi d'un poste, mais n'avait finalement jamais été recruté. Le plaignant faisait valoir onze allégations d'erreurs de fond et de forme. À l'issue de son enquête, le Médiateur a formulé deux commentaires critiques à l'égard de la Commission, concernant des manquements procéduraux dans le traitement du dossier de candidature du plaignant.

Par ailleurs, le Médiateur a clôturé quatre affaires relatives au personnel du Parlement. Dans trois d'entre elles, il n'a constaté aucun cas de mauvaise administration. Celles-ci concernaient: (i) le recrutement et le classement des candidats à l'issue d'un concours public ayant débuté avant l'entrée en vigueur du nouveau statut des fonctionnaires⁴²; (ii) le recrutement d'un interprète freelance⁴³; (iii) le défaut de promotion d'une fonctionnaire après que celle-ci eut obtenu un certain nombre de points de mérite⁴⁴. Dans une autre affaire (**3051/2005/(PB)WP**), portant aussi sur l'absence d'évaluation comparative des mérites du plaignant, le Médiateur a constaté un cas de mauvaise administration et adressé un projet de recommandation au Parlement; ce dernier se refusant à mettre dûment en œuvre ce projet, le Médiateur a prononcé une décision de classement assortie d'un commentaire critique.

Une décision a été rendue, en 2008, au sujet d'affaires relatives au personnel du Conseil.

→→→ Dans l'affaire **1162/2007/FOR** (qui figure parmi les affaires de référence de cette année), le Conseil a accepté de verser une somme de 1 000 EUR à titre gracieux, en dédommagement pour les désagréments et le stress subis par le plaignant. Le Conseil avait proposé initialement un contrat d'un an au plaignant, mais il en avait ensuite modifié les conditions lorsqu'il s'était rendu compte que le plaignant atteindrait l'âge de 65 ans pendant la durée de ce contrat. S'agissant de l'allégation de discrimination fondée sur l'âge qui avait été avancée par le plaignant, le Médiateur n'a cependant pas constaté de cas de mauvaise administration (voir, par contre, l'affaire **185/2005/ELB** décrite au point suivant, concernant un cas de discrimination fondée sur l'âge au sein de la Commission). ←←←

L'affaire **1473/2006(SAB)TS** contre le Comité économique et social européen (CESE) concernait une traductrice hongroise qui demandait l'accès au rapport établi à son sujet par le comité sur le harcèlement (*Harassment Panel*), de même que des informations sur le suivi donné par le CESE à ce dossier. La plaignante invoquait également des irrégularités administratives et faisait valoir de graves problèmes de discrimination liés à un comportement antisémite. Après l'ouverture d'une enquête par le Médiateur, le CESE a accepté de fournir à la plaignante le rapport demandé ainsi que des informations sur le suivi donné. Le Médiateur a reproché au CESE d'avoir tardé à communiquer le document et les renseignements demandés.

Le Médiateur a aussi clôturé plusieurs enquêtes dans le cadre d'affaires relatives au personnel des agences. Dans l'affaire **524/2005/BB**, l'Agence européenne des médicaments (EMA) a procédé au versement d'indemnités financières à la plaignante, après que le Médiateur eut constaté que l'EMA ne lui avait pas fourni des informations précises, claires et adéquates sur sa situation financière, telle qu'elle résultait du nouveau statut des fonctionnaires. Dans l'affaire **2209/2007/VIK** relative au remboursement de frais de transport à un candidat, le différend a été réglé par l'Agence des droits

42. Affaire 3770/2006/JF.

43. Affaire 2485/2006/MF.

44. Affaire 1586/2007/(MHZ)RT.

fondamentaux au cours de l'enquête du Médiateur. De même, l'Agence ferroviaire européenne (AFE) a réglé efficacement le différend en cause dans l'affaire **2467/2007/MF**, concernant des allégations de harcèlement moral et d'abus de pouvoir. Dans l'affaire **1180/2006/ID**, ouverte contre le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP) et relative à la résiliation d'un contrat et à la réaffectation d'un agent, le Médiateur a constaté que l'agence n'avait pas motivé sa décision, ce qui était constitutif de mauvaise administration. Il a donc prononcé une décision de classement assortie d'un commentaire critique.

■ Concours généraux et procédures de sélection

Depuis l'établissement de l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), la plupart des enquêtes du Médiateur relatives à des concours généraux et à d'autres procédures de sélection sont

Depuis l'établissement de l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), la plupart des enquêtes du Médiateur relatives à des concours généraux et à d'autres procédures de sélection sont dirigées contre cet organe communautaire relativement nouveau.

dirigées contre cet organe communautaire relativement nouveau. S'imposant clairement comme le principal point de contact pour un très grand nombre de citoyens de l'Union européenne, l'EPSO se doit de développer une culture du service au citoyen et de faire preuve de transparence dans ses procédures de sélection ainsi que dans ses activités en général.

S'il est essentiel que les jurys de concours ne fassent l'objet d'aucune ingérence ou pression inconsiderée, il apparaît tout aussi important que ceux-ci fassent montre de transparence dans leurs activités et aient obligation de les justifier. Cette double exigence crée inévitablement des tensions qui n'échappent pas au Médiateur lors de ses enquêtes. Néanmoins, ce dernier demeure persuadé qu'il est possible de concilier ces antinomies apparentes et la jurisprudence récente des tribunaux communautaires sur cette question ne fait que conforter son point de vue⁴⁵. Bon nombre des exemples qui suivent témoignent de l'attitude très positive affichée par l'EPSO eu égard à la nécessité d'allier les deux exigences susmentionnées.

En 2005, le Médiateur a ouvert une enquête d'initiative (**OI/5/2005/PB**) sur la possibilité, pour l'EPSO, d'accorder l'accès aux critères d'évaluation et de notation utilisés lors des épreuves qu'il fait passer aux candidats. En 2008, le Médiateur a formulé un projet de recommandation, en invitant l'EPSO à divulguer aux candidats, à leur demande, les éventuels critères d'évaluation adoptés par les jurys de concours pour les épreuves écrites et orales, de même que la ventilation détaillée des notes qui (le cas échéant) leur ont été attribuées pour leurs performances. La réaction positive de l'EPSO représente une avancée majeure sur la voie de la transparence des procédures de sélection, qui devrait contribuer à renforcer la confiance des citoyens dans le travail de l'EPSO. S'agissant de plaintes spécifiques, il y a lieu de noter que l'EPSO a accueilli favorablement le projet de recommandation du Médiateur dans l'affaire **1000/2006/TN** et a accepté de divulguer à une candidate la ventilation partielle des notes qu'elle avait obtenues à un examen oral. Dans l'affaire **50/2007/DK**, le Médiateur a conclu que le refus de l'EPSO de communiquer à un candidat la ventilation de ses points à l'issue d'un examen oral — justifié par l'absence de document produit par le jury et d'information pertinente concernant l'évaluation des candidats — n'était pas constitutif de mauvaise administration. Il a néanmoins rappelé à l'EPSO la teneur du projet de recommandation qu'il avait formulé dans le cadre de l'enquête d'initiative susmentionnée et il a fait de même dans un certain nombre d'autres affaires⁴⁶ qui ont été clôturées en 2008. Dans plusieurs autres affaires, le Médiateur a estimé que les informations fournies par l'EPSO dans les fiches d'évaluation transmises aux candidats étaient suffisamment claires pour que ceux-ci comprennent pourquoi ils avaient échoué à certains examens⁴⁷. Le Médiateur a clôturé ces affaires en concluant à l'absence de mauvaise administration.

45. Arrêt du Tribunal de la fonction publique du 14 octobre 2008 dans l'affaire F-74/07, *Meierhofer/Commission*, non encore publié au Recueil.

46. Affaires 801/2007/ELB, 1312/2007/IP et OI/8/2006/BU.

47. Affaires 2589/2006/BU et 2900/2006/BU.

Un autre problème lié aux activités de l'EPSO a amené le Médiateur à ouvrir une autre enquête d'initiative (**OI/4/2007/(ID)MHZ**): celle-ci a porté sur la possibilité, pour des candidats ayant échoué à des tests informatisés, d'avoir accès aux questions qui leur avaient été posées et aux réponses qu'ils avaient données. L'EPSO refusait de communiquer ces informations, en invoquant, entre autres motifs, le fait que la divulgation des questions empêcherait de les réutiliser lors de futurs concours. Ayant reçu un nombre substantiel de plaintes individuelles sur cette pratique et en ayant conclu que celle-ci était constitutive de mauvaise administration⁴⁸, le Médiateur a ouvert une enquête. Ce dernier a été saisi, par la suite, de nombreuses autres plaintes à ce sujet. Il a assuré aux plaignants qu'ils seraient informés de l'issue de l'enquête d'initiative et leur a expliqué qu'ils pouvaient suivre l'évolution de cette enquête sur son site Internet⁴⁹.

Parmi les autres objets de plainte soumis au Médiateur en rapport avec des procédures de sélection de l'EPSO, figurent les problèmes matériels rencontrés lors de certaines épreuves, qui sont considérés comme pénalisants pour les candidats. Les problèmes matériels invoqués incluent, notamment, la détection de questions incorrectes dans des épreuves qui doivent, ensuite, être annulées et qui, selon les candidats, leur feraient perdre du temps⁵⁰, le bruit et autres troubles occasionnés par certains candidats dans une salle d'examen⁵¹, les conditions inéquitables auxquelles sont confrontés les candidats gauchers qui se présentent à des tests informatisés⁵² et une fonction erronée de correction orthographique sur un ordinateur utilisé par un candidat handicapé⁵³. Dans certaines affaires, l'EPSO a présenté ses excuses pour l'erreur commise ou a proposé de remédier au problème, lorsque cela était possible.

Par ailleurs, les décisions prises par des jurys de concours quant aux diplômes pouvant donner accès à un concours déterminé sont à l'origine d'un nombre considérable de plaintes, ce qui laisse à penser que l'EPSO pourrait rendre les avis de concours plus explicites, en précisant le type de diplômes requis en fonction des profils recherchés. L'EPSO devrait, en outre, mieux expliquer comment les candidats peuvent prouver l'expérience professionnelle qu'ils ont acquise, de manière à éviter que ceux-ci n'adressent aux jurys des réclamations ou leur demandent de reconsidérer leurs décisions à cet égard⁵⁴. Une plainte spécifique mérite d'être épinglée: dans l'affaire **2826/2004/PB**, le Médiateur a conclu que le jury avait exclu à tort une candidate d'un concours pour secrétaires anglophones, au motif que son diplôme ne donnait pas accès à des études universitaires. Au terme d'une longue enquête, l'EPSO rechignait toujours à admettre son erreur, bien que les autorités nationales compétentes eussent, entre-temps, confirmé par écrit que la décision du jury était entachée d'une erreur de fond et même après que le Tribunal de première instance eut annulé d'autres décisions similaires rendues par le même jury et jugées également erronées. Dans un premier temps, l'EPSO a fait valoir qu'elle n'appliquerait les arrêts du Tribunal que dans les cas où les candidats décident d'engager une procédure juridictionnelle. Le Médiateur a insisté sur le fait que le même type de recours devait être accordé à la plaignante et l'EPSO a finalement marqué son accord.

Deux autres affaires dirigées contre l'EPSO méritent aussi d'être mises en exergue. La première porte sur une allégation de discrimination concernant l'utilisation de certaines langues dans les concours (affaire **3147/2006/IP**), tandis que la seconde a trait au manque présumé d'impartialité d'un membre d'un jury, qui avait été auparavant formateur dans le cadre d'un cours préparatoire à des examens organisés par l'EPSO, auquel le plaignant avait participé (affaire **688/2008/RT**).

Même si la majorité des plaintes en matière de recrutement sont dirigées contre l'EPSO, le Médiateur est parfois saisi de plaintes dirigées contre d'autres institutions ou organes communautaires et, notamment, contre des agences nouvellement établies dont les procédures de recrutement sont encore en voie de consolidation. Le Médiateur tient à souligner l'approche généralement positive de

48. Affaire 370/2007/MHZ.

49. Affaires 3492/2006/(WP) BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB et 801/2007/ELB.

50. Affaires 7/2007/PB et 1850/2006/IP.

51. Affaire 2214/2006/IP.

52. Affaire 1848/2007/(WP) BEH.

53. Affaire 2596/2007/RT.

54. Affaires 2189/2007/RT, 1500/2007/VIK, 1641/2007/VIK et 3224/2006/(SAB)TS.

ces agences à l'égard de ses enquêtes et recommandations. Prenons l'exemple de l'affaire **1678/2005/(ID)MF** relative à une série de procédures de sélection organisées par l'Agence européenne des médicaments (EMA). Après une analyse approfondie des éléments probants fournis, le Médiateur a confirmé l'existence d'un cas de mauvaise administration et il a invité l'EMA à présenter ses excuses au plaignant et à lui verser une indemnité de 1 000 EUR pour les dommages moraux subis. L'EMA a accepté d'agir de la sorte et s'est engagée auprès du Médiateur à tenir compte de ses observations et de ses conclusions lors des futures procédures de sélection. Dans l'affaire **1332/2007/(BM)MF** intentée contre le Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC), le Médiateur a accueilli favorablement la décision de l'ECDC d'adopter son propre code de bonne conduite administrative et son engagement à respecter les principes de bonne administration. Quant au fond de l'affaire, le Médiateur a estimé que l'ECDC avait fourni une explication raisonnable, qui était à la fois suffisante et cohérente, pour justifier sa décision de rejet de la demande du plaignant.

→→→ Un plaignant s'est adressé au Médiateur au sujet d'une procédure de sélection organisée par l'Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA). Cette dernière a réagi très positivement à l'enquête du Médiateur. Dans cette affaire (**893/2006/BU**), qui figure aussi parmi les affaires de référence de l'année 2008, l'AESA n'a pas seulement reconnu son erreur et présenté ses excuses, mais elle a aussi accepté, durant l'enquête, de fournir au plaignant les informations qu'il demandait et elle s'est engagée à toujours communiquer ces données lors des futures procédures. ←←←

Deux affaires parallèles, l'une engagée contre le Parlement (**186/2005/ELB**) et l'autre contre la Commission (**185/2005/ELB**), ont conduit à des résultats différents. Alors que le Parlement a accepté le projet de recommandation du Médiateur, la Commission a refusé d'agir de même. Ces affaires portaient sur une allégation de discrimination fondée sur l'âge et, plus précisément, sur la décision de ne plus engager d'auxiliaires interprètes de conférence (AIC), c'est-à-dire des interprètes freelance recrutés pour des conférences et des réunions spécifiques, dès lors qu'ils atteignent l'âge de 65 ans. Le plaignant avait travaillé pour ces institutions durant plus de 35 ans en qualité d'AIC, mais il n'avait plus reçu la moindre offre de travail dès qu'il avait atteint l'âge de 65 ans. Le Médiateur a estimé que la Commission n'avait pas justifié de manière adéquate la raison pour laquelle elle traitait différemment les AIC de plus de 65 ans. Dans la mesure où l'affaire soulevait une importante question de principe, le Médiateur a remis un rapport spécial au Parlement. C'est le seul rapport spécial que le Médiateur a présenté en 2008.

■ Questions institutionnelles, politiques et autres

Cette dernière partie couvre diverses plaintes dirigées contre les institutions au sujet de leurs activités d'élaboration des politiques ou de leur fonctionnement général.

Dans l'affaire **284/2006/PB**, un citoyen danois a introduit une plainte concernant la mise en œuvre de la législation communautaire relative à l'introduction de tachygraphes numériques dans les véhicules automobiles. Plus précisément, le plaignant alléguait que la Commission n'était pas juridiquement compétente pour instaurer un moratoire sur l'installation obligatoire de ces tachygraphes dans tous les véhicules. Considérant que l'allégation était justifiée, le Médiateur a formulé un commentaire critique.

Dans l'affaire **2487/2006/DK**, le plaignant alléguait que l'accès aux bâtiments de la Commission lui avait été indûment refusé. Toutefois, le Médiateur a constaté que l'accès n'avait pas été refusé au plaignant, mais seulement soumis à certaines conditions. Il a conclu que la décision de la Commission reflétait un exercice raisonnable de sa compétence à régir l'accès aux bâtiments communautaires. Dans l'affaire **2819/2005/BU**, le Médiateur s'est montré critique à l'égard du Parlement pour la façon dont ses services de sécurité avaient malmené la plaignante, une ancienne assistante d'un membre du Parlement européen, après que ce dernier eut décidé de résilier son contrat. Le Médiateur a estimé que le traitement infligé à la plaignante était contraire au principe de proportionnalité et il a formulé un projet de recommandation. Le Parlement a refusé de présenter ses excuses à la plaignante et de lui accorder l'indemnisation proposée par le Médiateur.

L'affaire **2235/2005/(TN)TS** concernait des allégations selon lesquelles la Commission n'avait pas dûment contrôlé un régime d'assurance-pension pour des experts individuels et n'avait pas correctement géré les procédures d'appel d'offres visant à sélectionner un nouvel assureur. Le Médiateur a considéré que la Commission n'avait ni excédé les limites du pouvoir discrétionnaire dont elle dispose en la matière, ni agi de manière manifestement déraisonnable.

Bien que les écoles européennes ne constituent pas un organe communautaire, le Médiateur a mené diverses enquêtes concernant le cadre général de fonctionnement de ces écoles. Ces enquêtes étaient dirigées contre la Commission qui dispose d'un représentant au conseil d'administration des écoles européennes et qui est aussi responsable, dans une très large mesure, de leur budget de fonctionnement. Plusieurs enquêtes clôturées en 2008 par le Médiateur portaient, précisément, sur le rôle joué par la Commission dans le fonctionnement de ces écoles. Dans l'affaire **262/2006/OV**, le plaignant faisait valoir que la règle instaurant une période maximale de neuf ans pour le détachement de professeurs auprès des écoles européennes était discriminatoire. L'affaire **2153/2004/MF** avait trait, quant à elle, à deux décisions du Conseil supérieur desdites écoles établissant une augmentation des droits d'inscription. Le plaignant invoquait un déni de justice car les associations de parents s'étaient vu refuser le droit d'interjeter appel contre ces décisions du Conseil supérieur. Répondant aux demandes du Médiateur, la Commission a déclaré qu'elle entendait inviter le secrétaire général, lors d'une prochaine réunion du Conseil supérieur, à modifier le règlement général des écoles européennes, afin d'autoriser la possibilité de se pourvoir en appel contre pareilles décisions.

Le Médiateur s'est montré critique à l'égard de la Commission, dans l'affaire **101/2004/GG** relative à une demande adressée à cette institution par un ancien assistant scientifique de l'Institut des transuraniens (ITU) à Karlsruhe (institut qui fait partie intégrante de la Commission), exhortant celle-ci à enquêter sur plusieurs infractions aux règles de sécurité observées au sein de l'ITU. Le plaignant faisait état d'un incident particulièrement grave lié à l'exportation prétendument illégale et délibérée de matières radioactives vers un laboratoire situé aux États-Unis, en 1997. Les autorités allemandes ont examiné les allégations du plaignant et la Commission a pris des mesures pour remédier à certains manquements et empêcher que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir. Le Médiateur a estimé, néanmoins, que la Commission n'avait pas fourni d'éléments de nature à démontrer qu'elle avait dûment examiné tous les griefs du plaignant et, en particulier, l'incident susmentionné. Il a reconnu que, puisque l'institution destinataire aux États-Unis s'était abstenue de fournir des informations à ce propos, il n'était pas possible d'établir si des matières radioactives avaient, de fait, été illégalement expédiées vers les États-Unis. Cependant, il a reproché à la Commission de ne pas avoir dûment pris en considération et examiné tous les autres éléments pertinents dans ce contexte.

3.6 Renvois et conseils

Si une plainte ne relève pas du mandat du Médiateur européen, ce dernier s'efforce d'indiquer au plaignant un autre organisme susceptible d'en être saisi, surtout si l'affaire concerne une légis-

Si une plainte ne relève pas du mandat du Médiateur européen, ce dernier s'efforce d'indiquer au plaignant un autre organisme susceptible d'en être saisi.

lation de l'Union européenne. Dans la mesure du possible — et pour autant que la plainte apparaisse fondée —, le Médiateur, avec l'accord du plaignant, renvoie directement la plainte à un organisme compétent.

Les plaintes qui ne relèvent pas du mandat du Médiateur européen concernent souvent des allégations d'infractions au droit communautaire par les États membres. La plupart des affaires de ce

Le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues nationaux et régionaux dans les États membres par l'entremise du Réseau européen des Médiateurs.

genre peuvent être mieux traitées par un autre membre du Réseau européen des Médiateurs. Le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues nationaux et régionaux dans les États membres par l'entremise du Réseau européen des Médiateurs

(voir point 4.2 *infra*), lequel a notamment pour objet de faciliter le renvoi rapide des plaintes au

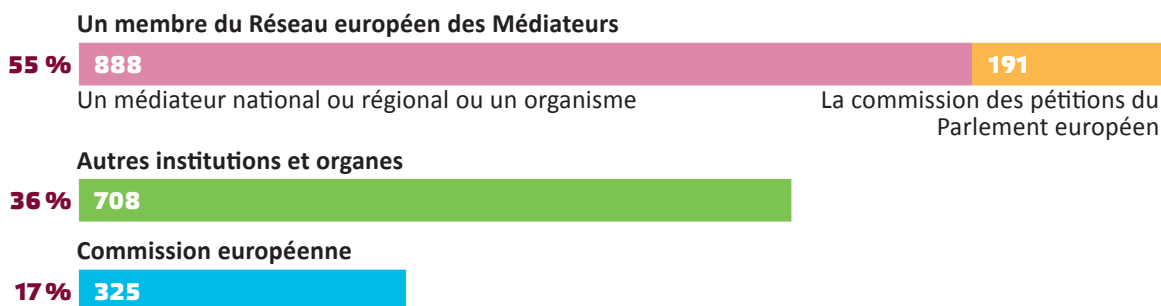
médiateur national ou régional compétent ou à un organe similaire. La commission des pétitions du Parlement européen participe également à ce Réseau en qualité de membre à part entière.

Dans certains cas, le Médiateur juge préférable de renvoyer la plainte à la Commission ou au réseau SOLVIT. Ce dernier a été mis sur pied par la Commission en vue d'aider les personnes qui se heurtent à des obstacles lorsqu'elles cherchent à faire valoir leurs droits dans le marché intérieur de l'Union. Avant de transférer une plainte ou d'orienter le plaignant vers tel ou tel organe, les services du Médiateur mettent tout en œuvre afin de veiller à conseiller au mieux le plaignant.

Dans 70 % des affaires examinées en 2008, des conseils ont été dispensés ou l'affaire a été déferée à une autre instance. Comme le montre la figure 3.12, dans 1 079 affaires, la plainte a été transférée à un membre du Réseau européen des Médiateurs où il a été conseillé au plaignant de prendre contact avec un membre du Réseau (888 ont été renvoyées à un médiateur national ou régional, tandis que 191 ont été soumises à la commission des pétitions du Parlement européen). Il convient d'ajouter 325 autres plaintes déferées à la Commission européenne⁵⁵ ainsi que 708 affaires renvoyées à d'autres institutions et organes, tels que le réseau SOLVIT, des médiateurs spécialisés ou des organismes chargés du traitement des plaintes dans les États membres.

Le reste de ce chapitre présente des exemples d'affaires renvoyées ou, dans le cadre desquelles, des conseils ont été dispensés au plaignant.

Figure 3.12: plaintes renvoyées à d'autres institutions et organes; plaignants orientés vers d'autres institutions et organes



REMARQUE 1 Les données ci-dessus incluent 158 plaintes enregistrées vers la fin de l'année 2007 mais traitées en 2008; elles excluent, par contre, 220 plaintes enregistrées fin 2008, qui étaient toujours en cours de traitement à la fin de l'année et pour lesquelles les mesures à prendre n'avaient pas encore été arrêtées.

REMARQUE 2 Dans certains cas, plusieurs conseils distincts ont été donnés au plaignant. C'est pourquoi la somme totale de ces pourcentages s'élève à plus de 100 %.

Plaintes impliquant le Réseau européen des Médiateurs

Un citoyen français a déposé plainte contre une caisse régionale d'assurance maladie, en France, à la suite des difficultés auxquelles celui-ci s'était heurté pour obtenir le paiement de ses prestations de retraite. Le Médiateur européen a pris contact avec son homologue français pour s'assurer que ce dernier était en mesure de traiter ce dossier. Il en a ensuite fait part au plaignant, lequel a accepté que sa plainte soit déferée au Médiateur français. Celui-ci a instruit la plainte et a confirmé que les prestations de retraite du plaignant lui seraient payées avec effet rétroactif.

1617/2008/CHM ■

Des citoyens bulgares ont saisi le Médiateur européen de plaintes dirigées contre des compagnies d'électricité établies en Bulgarie (assurant l'approvisionnement en électricité pour le chauffage central et la production d'eau chaude sanitaire). Étant donné que

55. Ce chiffre englobe un certain nombre de plaintes contre la Commission déclarées irrecevables faute d'avoir été précédées des démarches administratives appropriées auprès de l'institution, avant que le Médiateur soit saisi de la plainte.

les plaignants alléguaient que la législation communautaire relative à l'efficacité énergétique dans les utilisations finales et aux services énergétiques n'avait pas été correctement transposée, le Médiateur leur a conseillé d'introduire une plainte d'infraction auprès de la Commission à laquelle il a fait part du dossier.

Le Médiateur bulgare a reçu des centaines de plaintes similaires, couvrant des griefs divers, depuis la violation des droits des consommateurs jusqu'à la mise en cause de la méthode utilisée pour le calcul des factures individuelles. Dans la mesure où les compagnies d'électricité incriminées relevaient de la compétence du Médiateur bulgare, ce dernier a instruit les plaintes et a rédigé un rapport contenant des recommandations à l'intention du gouvernement, d'agences gouvernementales spécialisées, de l'administration locale et des entreprises de service public. Il a ensuite informé le Médiateur européen des évolutions dans ce domaine, notamment en ce qui concerne les modifications apportées à la législation bulgare sur l'efficacité énergétique.

2349/2008/VIK et affaires similaires ■

Un ressortissant espagnol a saisi le Médiateur européen d'une plainte introduite au nom d'un parti politique, en faisant grief aux autorités nationales et régionales espagnoles d'avoir violé des droits fondamentaux. Le plaignant alléguait que les autorités espagnoles n'avaient pas pris toutes les mesures nécessaires, eu égard à certaines régions d'Espagne dotées de leur propre langue régionale, pour garantir que les citoyens qui y vivent puissent exercer leurs droits, notamment en ce qui concerne l'usage de l'espagnol dans les écoles et universités, et pour veiller à ce que ces citoyens ne se sentent pas menacés par l'organisation terroriste ETA. Le Médiateur a renvoyé l'affaire devant le Médiateur espagnol, afin que celui-ci puisse examiner ces allégations et prendre les mesures requises.

Le plaignant faisait également valoir que la Commission européenne n'avait engagé aucune action contre les autorités espagnoles afin que celles-ci assurent le respect de ces droits et libertés. Le Médiateur européen a conseillé au plaignant de saisir la Commission d'une plainte, puisqu'il n'avait pas encore pris contact avec cette institution pour lui faire part de ses griefs.

3009/2007/SMG ■

Un plaignant vivant en Hongrie a introduit une plainte auprès du Médiateur européen, dans laquelle il expliquait qu'il payait une pension alimentaire à son ex-femme établie en France et il se plaignait du fait que cette pension n'était pas déductible des revenus imposables en Hongrie, alors qu'il aurait pu la déduire de ses revenus s'il avait vécu en France. Il estimait, dès lors, que l'Union européenne devait prendre des mesures à ce sujet.

Le Médiateur a transmis cette plainte au Parlement européen, afin qu'elle soit traitée comme une pétition. La commission des pétitions a entrepris l'examen de la pétition, en demandant à la Commission européenne de procéder à une étude préliminaire sur les différents aspects du problème.

2592/2007/LR ■

Plaintes déferées à la Commission européenne

Le Médiateur européen a été saisi d'une plainte introduite par le Médiateur régional de l'Andalousie, en Espagne, concernant une marée noire provoquée par la collision de deux navires près des côtes de Cadix et de la zone de Gibraltar. De l'avis du plaignant, cette marée noire avait de graves incidences sur la zone environnante et les autorités responsables n'avaient pas agi de manière appropriée. Il estimait, en particulier, que la situation enfreignait la législation communautaire sur la responsabilité environnementale.

Étant donné que l'affaire portait sur une infraction potentielle au droit communautaire par un État membre, le Médiateur a renvoyé l'affaire devant la Commission. Cette

dernière a informé le Médiateur qu'elle avait écrit au Médiateur andalou, en lui expliquant que la directive pertinente n'avait pas été transposée par les autorités de Gibraltar et que cet aspect de l'affaire faisait l'objet d'une procédure d'infraction. S'agissant du problème spécifique soulevé par le plaignant, la Commission a souligné qu'elle avait demandé aux autorités britanniques de lui fournir des informations complémentaires sur la nature de la matière transportée et de préciser si elles avaient ou non satisfait aux obligations qui leur incombent en vertu du droit communautaire. La Commission s'est engagée à tenir le Médiateur andalou au courant de l'évolution de son enquête.

2017/2008/JMA ■

Le Médiateur européen a été saisi de deux plaintes faisant état de problèmes rencontrés par des conjoints de ressortissants de l'Union européenne qui avaient besoin d'un visa pour entrer dans un autre État membre. Dans la première affaire, il était demandé à un(e) ressortissant(e) nigérian(e) marié(e) à un(e) ressortissant(e) roumain(e) d'obtenir un visa pour pouvoir pénétrer sur le territoire du Royaume-Uni. La seconde affaire concernait un(e) ressortissant(e) thaïlandais(e) marié(e) à un(e) ressortissant(e) du Royaume-Uni, à laquelle/auquel l'accès au territoire espagnol était conditionné à l'obtention d'un visa. Les deux affaires concernaient des violations potentielles de la législation communautaire relative au droit des citoyens de l'Union et des membres de leurs familles de circuler et de séjourner librement sur le territoire des États membres. Le Médiateur les a déferées devant la Commission.

Dans le cadre de ces deux affaires, la Commission a fourni des explications utiles. S'agissant plus spécifiquement de la seconde affaire, l'institution a précisé qu'il était à craindre que l'Espagne ait transposé de façon incorrecte la directive pertinente. Elle a fait savoir au plaignant qu'elle se pencherait sur les allégations soulevées dans le cadre de cette affaire lors de l'examen général de la conformité de la législation nationale avec ladite directive. La Commission a également conseillé au plaignant de prendre contact avec SOLVIT United Kingdom au sujet de sa plainte et d'introduire une plainte formelle auprès de la Commission, si le problème persistait.

2709/2008/EC et 2733/2008/EC ■

Plaintes renvoyées au réseau SOLVIT

Une citoyenne chypriote a déposé plainte auprès du Médiateur, en excipant du refus de la commission de la fonction publique à Chypre de prendre en compte les années durant lesquelles elle avait travaillé au Royaume-Uni pour le calcul de sa pension de retraite, au motif que Chypre n'était pas membre de l'Union européenne à l'époque. La plaignante estimait être victime d'une discrimination, dans la mesure où elle devrait travailler plus longtemps que les autres fonctionnaires publics pour pouvoir bénéficier d'une pension complète.

La plainte a été renvoyée à SOLVIT qui a pris contact avec le ministre chypriote du travail et de l'assurance sociale. Ce dernier a confirmé que la reconnaissance des années de travail effectuées au Royaume-Uni par la plaignante ne devrait pas poser problème. Lors de ses contacts ultérieurs avec le réseau, la plaignante a précisé, d'une part, que sa plainte était dirigée contre la commission de la fonction publique en raison de la non-reconnaissance, par cette dernière, de sa période de travail au Royaume-Uni à des fins de promotion et, d'autre part, qu'elle avait porté l'affaire devant les tribunaux nationaux. En conséquence, SOLVIT l'a informée qu'il ne pouvait pas traiter sa plainte.

796/2008/TIS ■

The background features a large, abstract geometric shape in a light green color, resembling a stylized letter 'A' or a similar form, set against a white background. The green shape is composed of several rectangular and triangular sections. The text is positioned to the right of the main green shape.

Relations
avec
les institutions,
les médiateurs
et
autres acteurs

LE MÉDIATEUR européen consacre énormément de temps à sensibiliser le public au travail qu'il accomplit pour lutter contre les cas de mauvaise administration et promouvoir la transparence et la bonne administration. Le présent chapitre fournit un aperçu des efforts déployés par le Médiateur pour nouer des relations avec les institutions et organes de l'Union européenne (UE), de même qu'avec ses confrères médiateurs et d'autres acteurs clés.

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

L'établissement de relations constructives avec les institutions et organes de l'UE est une condition *sine qua non* pour que le Médiateur européen puisse obtenir les meilleurs résultats possibles

L'établissement de relations constructives avec les institutions et organes de l'UE est une condition *sine qua non* pour que le Médiateur européen puisse obtenir les meilleurs résultats possibles en faveur des plaignants.

en faveur des plaignants. À cette fin, le Médiateur rencontre régulièrement des membres et fonctionnaires des institutions, et discute avec eux des mesures à mettre en œuvre pour rehausser le niveau de qualité de l'administration de l'UE. Ses activités dans ce domaine sont exposées ci-après.

■ Le Parlement européen

Le Médiateur européen est élu par le Parlement européen auquel il doit rendre compte, notamment par la présentation de son rapport annuel ainsi que de rapports spéciaux. Le Médiateur entretient une excellente relation de travail avec la commission des pétitions du Parlement, laquelle assume la responsabilité des relations entre le Parlement et le Médiateur, et fait rapport au Parlement sur le rapport annuel du Médiateur. À la demande de la commission, le Médiateur a été représenté par un membre de son personnel lors de chacune des réunions organisées par cette dernière en 2008.



Le Médiateur européen est élu par le Parlement européen, auquel il doit rendre compte, notamment par la présentation de son rapport annuel. Ici, le Médiateur présente son rapport 2007 à M. Hans-Gert PÖTTERING, Président du Parlement européen. Strasbourg, le 12 mars 2008.

Le 12 mars 2008, le Médiateur a présenté son rapport annuel 2007 au président du Parlement européen, M. Hans-Gert PÖTTERING. Le jour suivant, il l'a remis au président de la commission des pétitions, M. Marcin LIBICKI (également membre du Parlement européen), et, le 19 mai 2008, l'opportunité lui a été donnée de le présenter à la commission elle-même. Mme Dushana ZDRAVKOVA, membre du Parlement européen, a élaboré le rapport de la commission des pétitions sur les activités du Médiateur. Lors de sa session plénière du 23 octobre 2008, le Parlement européen a adopté, par 465 voix contre une, une résolution basée sur son rapport. Dans sa résolution, le Parlement s'est déclaré satisfait du travail du Médiateur, de sa collaboration constructive avec les institutions et de son image auprès du public.

En 2008, la révision du statut du Médiateur européen a également contribué à renforcer les relations de ce dernier avec le Parlement. À la fin de l'année 2007, la commission des affaires constitutionnelles du Parlement a examiné un projet de rapport sur les modifications proposées au statut du Médiateur (rapporteur: Mme Anneli JÄÄTTEENMÄKI, membre du Parlement européen). Le 24 janvier 2008, M. DIAMANDOUROS a présenté une seconde fois ses propositions de révision du statut à ladite commission et, le 10 mars 2008, le rapport de Mme JÄÄTTEENMÄKI a été adopté à l'unanimité par la commission (19 voix contre 0). Comme souligné au chapitre 2 du présent rapport annuel, le Parlement a adopté, le 18 juin 2008, une décision¹ révisant le statut du Médiateur (par 576 voix contre 8). La version révisée du statut est entrée en vigueur le 31 juillet 2008.

La réforme en cours du règlement (CE) n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents² a également figuré parmi les préoccupations institutionnelles du Médiateur en 2008. Ce dernier a présenté son avis sur la proposition de la Commission de révision dudit règlement à la commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures du Parlement européen, lors d'une réunion qui s'est tenue à Bruxelles le 2 juin 2008, puis à nouveau le 11 décembre 2008, à l'occasion d'un séminaire organisé à Bruxelles par le parlement finlandais et le ministre finlandais de la justice. Le Médiateur a encouragé le Parlement européen à user de son rôle de coauteur de ce règlement pour garantir aux citoyens le plus large accès possible aux documents. Dans le cadre de sa contribution au débat sur ce sujet, le Médiateur a mené une étude comparative sur la législation et la pratique dans les États membres en matière d'accès du public aux informations contenues dans des bases de données. Il s'est ensuite inspiré des résultats de cette étude pour élaborer des propositions concrètes concernant la réforme de la réglementation relative à l'accès aux documents.

■ Le Conseil de l'Union européenne

La révision du statut du Médiateur figurait parmi les points prioritaires à l'ordre du jour de la plupart des réunions organisées par M. DIAMANDOUROS avec des représentants des États membres au Conseil, au cours du premier semestre 2008. Le 16 mai 2008, le Médiateur a présenté un exposé au groupe «Affaires générales», afin d'expliquer la finalité de la révision de son statut et de répondre aux questions éventuelles des délégations des États membres. Le Conseil a marqué son approbation du statut révisé dans une déclaration de M. Janez LENARČIČ, président en exercice du Conseil, lors de la session plénière du Parlement du 18 juin 2008.

1. Décision du Parlement européen du 18 juin 2008 modifiant la décision 94/262/CECA, CE, Euratom concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (JO L 189 du 17.7.2008, p. 25).

2. Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission (JO L 145 du 31.5.2001, p. 43).

■ La Commission européenne

La Commission européenne est l'institution visée par la majeure partie des enquêtes menées par le Médiateur. La tenue de réunions régulières avec les commissaires et hauts fonctionnaires est, dès

La Commission européenne est l'institution visée par la majeure partie des enquêtes menées par le Médiateur.

lors, une condition essentielle pour garantir des relations de travail constructives avec la Commission et permettre au Médiateur d'obtenir des réponses satisfaisantes à ses demandes. Au

cours de l'année 2008, M. DIAMANDOUROS a rencontré le président de la Commission, M. José Manuel BARROSO, la vice-présidente de la Commission, chargée des relations institutionnelles et de la stratégie de communication, Mme Margot WALLSTRÖM, le commissaire chargé de la science et de la recherche, M. Janez POTOČNIK, et le commissaire chargé de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances, M. Vladimír ŠPIDLA.

Afin d'assurer le meilleur service possible aux plaignants, le Médiateur collabore étroitement avec d'autres mécanismes de recours, y compris ceux coordonnés par la Commission. Le 20 novembre 2008, M. DIAMANDOUROS a présenté son travail au réseau SOLVIT, dans le cadre d'un atelier de travail organisé au Luxembourg. SOLVIT est le réseau constitué par la Commission en vue d'aider les citoyens européens à lever les obstacles auxquels ils se heurtent lorsqu'ils tentent d'exercer leurs droits au sein du marché intérieur de l'Union. Le Médiateur et les représentants de SOLVIT ont convenu de la nécessité de renforcer les efforts pour mieux informer le public sur les mécanismes de retour existants, de sorte que les plaignants puissent immédiatement se tourner vers celui qui est le plus approprié dans leur cas. À cet égard, le Médiateur a attiré l'attention sur le guide interactif que son bureau est occupé à mettre au point, dans le cadre du nouveau site Internet du Médiateur.

■ La Banque européenne d'investissement (BEI)

En 2008, le Médiateur a consacré beaucoup de temps à tisser des relations avec la BEI, en rencontrant son président, M. Philippe MAYSTAD, son vice-président, M. Plutarchos SAKELLARIS, ainsi que d'autres hauts fonctionnaires de la Banque européenne. Les membres du personnel de ces deux institutions ont aussi procédé à des visites réciproques qui se sont révélées extrêmement instructives pour les deux parties.

La signature, le 9 juillet 2008, d'un protocole d'accord³ entre le Médiateur et le président de la BEI a marqué un jalon important de cette année 2008. L'objectif de ce protocole vise à mieux protéger les parties prenantes en cas de mauvaise administration de la BEI, dans le cadre de ses activités.



Le Médiateur se réunit régulièrement avec ses collègues des autres institutions communautaires pour un partage d'expériences et de meilleures pratiques. Ici, il discute avec le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD), M. Peter HUSTINX, et le Contrôleur adjoint, M. Joaquín BAYO DELGADO. Le Médiateur a présenté une vue d'ensemble de ses relations avec le CEPD lors d'un événement organisé le 17 décembre 2008, pour célébrer les cinq années du CEPD et le départ M. BAYO DELGADO.

3. Protocole d'accord entre le Médiateur européen et la Banque européenne d'investissement relatif à l'information sur les politiques, les normes et les procédures de la Banque, et au traitement des plaintes, notamment des plaintes introduites par les non-ressortissants et les non-résidents de l'Union européenne (JO C 244 du 25.9.2008, p. 1).

Il prévoit, en outre, d'élargir cette protection aux personnes physiques ou morales qui ne sont ni citoyennes, ni ressortissantes d'un État membre de l'UE ou qui n'ont pas leur siège statutaire dans l'UE. Le protocole dispose, en outre, qu'en cas d'allégation de mauvaise administration, le plaignant pourra recourir à une procédure appropriée de dépôt de plainte, interne à la BEI, avant de s'adresser au Médiateur. Cette procédure est définie dans le cadre de la politique de traitement des plaintes lancée par la Banque, qui sera soumise à une consultation publique en 2009⁴.

■ L'Office européen de sélection du personnel (EpsO)

Compte tenu de son rôle central dans les activités de recrutement de l'UE et, partant, dans les relations avec les citoyens européens, l'EPSO fait l'objet d'un nombre relativement élevé d'enquêtes

Compte tenu de son rôle central dans les activités de recrutement de l'UE et, partant, dans les relations avec les citoyens européens, l'EPSO fait l'objet d'un nombre relativement élevé d'enquêtes menées par le Médiateur.

menées par le Médiateur. Pour garantir aux citoyens de l'UE un niveau de service optimal, le Médiateur et son personnel ont rencontré à diverses reprises le directeur de l'EPSO, M. David BEARFIELD, et les membres de son équipe, au cours de l'année 2008. M. DIAMANDOUROS a exposé les résultats de son

travail sur le personnel de l'EPSO le 15 avril 2008. Cette présentation a été suivie d'un débat animé sur la meilleure manière de répondre aux plaintes. M. BEARFIELD a également profité de cette occasion pour expliquer les plans élaborés par l'EPSO en vue de moderniser les procédures de recrutement de l'UE, plans qui ont été regroupés sous l'intitulé «Programme de développement EPSO». Le directeur de l'EPSO a présenté à nouveau ce programme le 9 octobre 2008, lors de sa visite, en compagnie d'une délégation du personnel de l'EPSO, à l'antenne bruxelloise du Médiateur, afin de rencontrer ce dernier ainsi que le secrétaire général, le chef du département juridique et les chefs des différentes unités juridiques. L'objectif de cette rencontre était de permettre aux deux parties de mieux se connaître et de mieux appréhender leurs activités respectives. Une nouvelle réunion entre le Médiateur et M. BEARFIELD a eu lieu le 17 décembre 2008.

■ Les agences de l'Union européenne

Le secrétaire général du Médiateur, M. Ian HARDEN, a participé à la réunion des directeurs des diverses agences de l'UE, qui s'est tenue le 24 octobre 2008 à Lisbonne. Lors de cette réunion, les agences ont unanimement approuvé le code européen de bonne conduite administrative et se sont engagées à réfléchir à la meilleure façon de le diffuser en leur sein. Le Médiateur s'est réjoui de cette évolution, estimant que celle-ci devrait aider les citoyens à savoir plus précisément ce qu'ils peuvent attendre des agences, lorsqu'ils prennent contact avec elles. Le code susmentionné devrait, en outre, servir de guide pour les membres des agences chargés des relations avec le public.

■ Les autres institutions et organes de l'Union européenne

Durant l'année 2008, le Médiateur a organisé plusieurs autres réunions avec des représentants des institutions et organes de l'UE. Le 24 janvier 2008, il a ainsi rencontré les présidents des comités du personnel des institutions européennes, afin de leur expliquer le rôle qui est le sien dans l'amélioration de la qualité de l'administration de l'UE. Le 5 septembre 2008, le Médiateur a participé à un atelier de travail organisé à Vienne par le directeur de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, M. Morten KJAERUM. Les 20 et 21 novembre 2008, il s'est rendu au Luxembourg pour s'entretenir avec les présidents de la Cour de justice européenne, M. Vassilios SKOURIS, du Tribunal

4. De plus amples informations sur la politique de traitement des plaintes de la BEI sont disponibles à l'adresse suivante: <http://www.eib.org>

de première instance, M. Marc JAEGER, et du Tribunal de la fonction publique, M. Paul J. MAHONEY. Enfin, le 17 décembre 2008, lors d'un séminaire organisé à Bruxelles par M. Peter HUSTINX, contrôleur européen de la protection des données (CEPD), le Médiateur a présenté un exposé sur les relations entre son institution et celle du CEPD. Ce séminaire a offert l'occasion de célébrer les cinq années d'exercice du CEPD, mais aussi d'annoncer le départ du contrôleur adjoint, M. Joaquín BAYO DELGADO.

4.2 Relations avec les autres médiateurs et organismes similaires

Le Médiateur européen collabore étroitement avec ses homologues aux niveaux national, régional et local, afin de s'assurer que les plaintes des citoyens sont traitées sans délai et de manière effi-

Le Médiateur européen collabore étroitement avec ses homologues aux niveaux national, régional et local, afin de s'assurer que les plaintes des citoyens sont traitées sans délai et de manière efficace.

cace. Cette collaboration est également essentielle pour échanger des informations sur la législation de l'Union européenne, suivre les évolutions importantes dans le monde des médiateurs et partager les meilleures pratiques. Elle se déroule, pour la majeure partie, sous l'égide du Réseau européen des Médiateurs, quoique

le Médiateur européen participe aussi à des conférences, des séminaires et des réunions en dehors du Réseau.

■ Le Réseau européen des Médiateurs

Le Réseau européen des Médiateurs compte, à l'heure actuelle, près de 90 bureaux dans 31 pays d'Europe. Au sein de l'Union, il couvre les médiateurs et organismes similaires à l'échelon euro-

Le Réseau constitue un mécanisme de coopération efficace pour le traitement des affaires.

péen, national et régional. Au niveau national, il inclut aussi la Norvège, l'Islande, ainsi que les pays candidats à l'adhésion à l'UE.

Le Réseau constitue un mécanisme de coopération efficace pour

le traitement des affaires. Il œuvre, en outre, au partage d'expériences et de meilleures pratiques — un objectif qu'il s'efforce d'atteindre par le biais de séminaires et de réunions, d'un bulletin d'information régulier, d'un forum de discussion électronique et d'un service de presse électronique assurant la diffusion d'informations journalières. Soulignons l'importance fondamentale qu'a revêtue, à cet égard, l'étude comparative menée en 2008 par le Médiateur au sujet de la législation et la pratique dans les États membres en matière d'accès du public aux informations contenues dans des bases de données. Le Médiateur a pris contact avec ses confrères au sein du Réseau, afin de déterminer quelles sont, au niveau national, les meilleures pratiques visant à garantir au public un accès maximal aux bases de données. Il s'est inspiré des résultats de cette étude pour élaborer des propositions concrètes concernant la réforme de la réglementation de l'UE en matière d'accès du public aux documents.

Lors du sixième séminaire des médiateurs nationaux qui s'est tenu à Strasbourg en octobre 2007, les médiateurs membres du Réseau ont adopté une déclaration, par laquelle ils se sont engagés à faire mieux connaître la dimension communautaire de leur travail et à mieux informer le public sur les services qu'ils offrent aux personnes qui leur adressent des plaintes liées à des questions relevant du droit de l'UE. Durant l'année 2008, le Médiateur européen a beaucoup œuvré à sensibiliser le public à cette déclaration, que ce soit par ses publications et exposés ou en la mettant à disposition sur son site Internet dans vingt-trois langues. M. DIAMANDOUROS a aussi attiré l'attention sur cette déclaration lors de ses visites d'information aux États membres, lesquelles sont coordonnées par ses confrères médiateurs.

Coopération dans le traitement des affaires

De nombreux plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Dans un grand nombre de cas,

De nombreux plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Dans un grand nombre de cas, le médiateur de l'État membre en question peut offrir une voie de recours efficace.

le médiateur de l'État membre en question peut offrir une voie de recours efficace. Lorsque cela s'avère possible, le Médiateur européen transfère directement l'affaire aux médiateurs nationaux et régionaux, ou dispense des conseils utiles aux plaignants. De plus amples détails sur cette coopération sont fournis à la fin du chapitre 3.

Les médiateurs nationaux et régionaux peuvent demander au Médiateur européen des réponses écrites à des questions relatives au droit communautaire et à son interprétation, y compris dans le cadre du traitement d'affaires particulières. Le Médiateur européen répond directement ou oriente la question, s'il y a lieu, vers une autre institution ou organisation de l'UE en vue d'obtenir une réponse. En 2008, le Médiateur a reçu huit demandes de renseignements (dont cinq émanant des médiateurs nationaux et trois des médiateurs régionaux). Il s'agit d'une progression notable par rapport aux années précédentes, qui montre que la publication de la déclaration susmentionnée contribue à mieux faire connaître la procédure de consultation. Les questions soulevées en 2008 concernent des sujets divers, allant de l'interprétation par les Pays-Bas des règles communautaires sur l'indemnisation des passagers aériens jusqu'à l'interprétation des règles de l'UE en matière de transport public par les autorités espagnoles.

Séminaires

Tous les deux ans, des séminaires destinés aux médiateurs nationaux et régionaux sont organisés conjointement par le Médiateur européen et un homologue national ou régional.

Le sixième séminaire des Médiateurs régionaux des États membres de l'UE s'est tenu à Berlin du 2 au 4 novembre 2008. Il a été organisé par le président de la commission des pétitions du parlement régional de Berlin, M. Ralf HILLENBERG, et le Médiateur européen, avec le soutien de l'*Europäische Akademie Berlin*. Près de 90 participants — venant de chacun des six États dotés de médiateurs au niveau régional (à savoir, la Belgique, l'Allemagne, l'Espagne, l'Italie, l'Autriche et le Royaume-Uni⁵) — ont suivi ce séminaire, ayant pour thème: «*Protecting the most vulnerable in society: the role of complaints and petitions*» [Protéger les plus vulnérables au sein de la société: le rôle des plaintes et pétitions]. Le discours-programme sur «*The role of ombudsmen in national and European legal protection*» [Le rôle des médiateurs en matière de protection juridique aux niveaux national et européen] a été prononcé par M. Günter HIRSCH, ancien président de la Cour suprême allemande et

Le sixième séminaire des médiateurs régionaux des États membres de l'UE s'est déroulé à Berlin du 2 au 4 novembre. Plus de 90 personnes ont participé à l'événement (voir photo). Le thème du séminaire était «Protéger les plus vulnérables au sein de la société: le rôle des plaintes et pétitions».



© Abgeordnetenhaus von Berlin

5. Les États sont cités dans l'ordre protocolaire de l'Union européenne, c'est-à-dire selon l'ordre alphabétique établi sur la base du nom de chaque État dans sa propre langue. Cet ordre sera respecté dans l'ensemble de la présente publication.

aujourd'hui Médiateur allemand des assurances. Ce discours a été suivi de séances de travail sur les thèmes suivants: l'indépendance des médiateurs et des commissions des pétitions; comment travailler efficacement en faveur des citoyens; les plaintes relatives à des questions de santé, aux personnes âgées, aux affaires sociales et aux problèmes de migration. Les discussions auxquelles le séminaire a donné lieu ont été à la fois animées et instructives. Les commentaires reçus de la part des médiateurs démontrent que ces derniers ont jugé le choix du sujet extrêmement pertinent, eu égard à leur travail quotidien.



Le sixième séminaire des agents de liaison du Réseau européen des Médiateurs s'est déroulé du 1^{er} au 3 juin à Strasbourg. Les participants ont débattu divers sujets, tels que la liberté d'expression, l'accès aux informations et aux documents, la promotion de la bonne administration et le traitement efficace des plaintes.

Un autre séminaire a été organisé en 2008 dans le cadre du Réseau: il s'agit du sixième séminaire des agents de liaison, qui s'est déroulé du 1^{er} au 3 juin 2008 à Strasbourg. Les agents de liaisons constituent le premier point de contact du Réseau dans les bureaux des médiateurs nationaux. Durant ce sixième séminaire, divers sujets ont été débattus, tels que la liberté d'expression, l'accès aux informations et aux documents, la promotion de la bonne administration et le traitement efficace des plaintes. Le premier jour, M. Paul J. MAHONEY, président du Tribunal de la fonction publique de l'Union européenne, a prononcé le discours-programme intitulé «*The EU Charter of Fundamental Rights and freedom of expression of officials*» (La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et la liberté d'expression des fonctionnaires). Celui-ci a été suivi d'un exposé de Mme Helena JÄDERBLOM — présidente du *Group of specialists on access to documents* (groupe de spécialistes sur l'accès aux documents) et juge en chef de la cour administrative d'appel en Suède — concernant le projet de convention du Conseil de l'Europe relative à l'accès aux documents officiels. Le séminaire s'est clôturé par une séance de travail intitulée «*Ensuring the application of EU law*» (Veiller au respect du droit de l'Union européenne), au cours de laquelle l'intervention principale a été assurée par M. Alain LAMASSOURE, membre du Parlement européen et ministre français des affaires européennes. Au total, 30 participants issus de 28 États européens ont assisté à ce séminaire.

Médiateurs de l'Europe – Bulletin d'information

La publication *Médiateurs de l'Europe – Bulletin d'Information* couvre le travail des membres du Réseau européen des Médiateurs ainsi que celui des membres plus nombreux encore de la région européenne de l'*International Ombudsman Institute* (IOI) (Institut international de l'Ombudsman). Publié en anglais, français, allemand, italien et espagnol, ce bulletin est envoyé à plus de 400 bureaux aux niveaux européen, national, régional et local. Il est publié par le Médiateur européen deux fois par an, en avril et en octobre. Les articles parus dans les deux numéros de 2008 ont couvert un large éventail de sujets, tels que la discrimination raciale, les obstacles à la libre circulation des personnes, les questions de migration et d'asile, la législation environnementale européenne, le rôle des médiateurs dans la surveillance des prisons, les droits des personnes handicapées et ceux des enfants ou encore le droit de manifester. L'un des thèmes communs à nombre de

ces articles a été le rôle joué par les médiateurs pour veiller à ce que le droit de l'Union européenne soit pleinement mis en œuvre.

Outils de communication électronique

Le forum de discussion et de partage de documents pour les médiateurs et les membres de leur personnel en Europe, qui a été mis en place sur l'Internet à l'initiative du Médiateur, s'est révélé d'une utilité extrême pour le Réseau. Plus de 230 personnes ont accès à ce forum qui offre des possibilités de coopération quotidienne au sein des différents bureaux et entre eux.

La section la plus prisée du forum de discussion est le service *Ombudsman Daily News*, qui est publié chaque jour ouvrable et contient des nouvelles des bureaux de médiateurs ainsi que de l'Union européenne. Presque tous les bureaux des médiateurs nationaux et régionaux d'Europe y contribuent et le consultent régulièrement.

En 2008, le forum de discussion a continué à offrir aux bureaux des médiateurs un moyen très précieux d'échanger des informations: ceux-ci peuvent, en effet, poser des questions et répondre à d'autres via ce forum. Plusieurs débats importants ont ainsi été lancés, sur des sujets aussi divers que le droit de grève, la liberté de réunion, les mécanismes de surveillance de la police, l'euthanasie, la divulgation des données médicales, le problème des sans-abri, l'accès aux soins de santé pour les demandeurs d'asile, l'accès à l'emploi au sein du secteur public et la présentation de plaintes par courrier électronique.

Le forum de discussion permet, en outre, d'accéder à une liste officielle des médiateurs nationaux et régionaux au sein des États membres de l'UE ainsi qu'en Norvège, en Islande et dans les pays candidats à l'adhésion à l'UE. Cette liste, qui est mise à jour à chaque fois que les coordonnées du bureau d'un médiateur changent, constitue une ressource indispensable pour tous les médiateurs exerçant en Europe.

■ Réunions du Médiateur européen

Au cours de l'année 2008, le Médiateur a étendu ses efforts de collaboration avec ses homologues au-delà des activités du Réseau européen des Médiateurs. Afin de promouvoir la fonction de médiateur et d'échanger des bonnes pratiques, M. DIAMANDOUROS et les membres de son personnel ont assisté à des manifestations organisées par des médiateurs nationaux et régionaux à travers toute l'Europe, y compris en Belgique, en Bulgarie, en Estonie, en France, en Irlande et en Italie. Ces manifestations portaient sur des sujets variés, allant de l'accès aux documents jusqu'à l'établissement des réseaux de médiateurs. Durant l'année 2008, le Médiateur européen et les membres de son personnel ont rencontré également de nombreux médiateurs et représentants d'institutions de médiation, provenant des États membres de l'UE et de pays non membres.

4.3 Relations avec d'autres acteurs

Le Médiateur européen s'est engagé à veiller à ce que toute personne ou organisation susceptible d'avoir un problème avec les institutions et organes de l'UE soit informée de son droit à lui adresser

Le Médiateur européen s'est engagé à veiller à ce que toute personne ou organisation susceptible d'avoir un problème avec les institutions et organes de l'UE soit informée de son droit à lui adresser une plainte concernant un cas de mauvaise administration.

une plainte concernant un cas de mauvaise administration. En 2008, le Médiateur et les membres de son personnel ont intensifié les efforts de sensibilisation, en présentant près de 135 exposés. De plus, une nouvelle unité, intitulée «Médias, entreprises et société civile», a été créée au sein de l'antenne bruxelloise du Médiateur. Sa mission consiste à nouer des relations avec les citoyens, les organisations non gouvernementales (ONG), les associations et les entreprises.

Cette section fournit un aperçu des multiples moyens mis en œuvre par le Médiateur au cours de l'année, pour tenter de sensibiliser le public au droit d'introduire une plainte.

■ Conférences et réunions

Impliquant le Médiateur

En 2008, le Médiateur a consacré énormément de temps à rencontrer les principaux acteurs en vue de leur expliquer en quoi consistent ses services. Il a ainsi présenté son travail lors de plus de 60 manifestations, auxquelles ont participé des représentants du monde juridique, d'associations professionnelles, de groupes de réflexion, d'ONG, des administrations régionales et locales, de groupes de pression et d'intérêts, ainsi que des universitaires, des hauts représentants politiques et des fonctionnaires publics. Ces conférences, séminaires et réunions ont été organisés à Bruxelles et dans les divers États membres, souvent dans le cadre des visites d'information du Médiateur (voir ci-après).



Le 15 septembre, M. DIAMANDOUROS s'est rendu à Budapest pour participer à une séance d'information organisée par ses confrères hongrois, M. Máté SZABÓ, M. Sándor FÜLÖP et M. Ernő KÁLLAI. De nombreux journalistes ont assisté à cette séance, ainsi que des ONG, des groupes d'entreprises et des citoyens intéressés.

Impliquant les membres du personnel du Médiateur

Les membres du personnel du Médiateur s'emploient aussi à promouvoir l'institution auprès du grand public. En 2008, plus de 75 exposés ont été présentés à environ 2 500 citoyens de toute l'Union européenne. Les deux pays les plus représentés parmi les groupes de visiteurs ont été, en premier lieu, l'Allemagne et, en second lieu, la France. L'assistance à ces exposés était composée essentiellement d'étudiants et stagiaires, d'avocats et de juges, de chefs d'entreprise et de membres de groupes de pression, de fonctionnaires et agents d'État, ainsi que de membres du personnel des bureaux de médiateur.

Bien que les contraintes, en termes de ressources, limitent le nombre d'exposés pouvant être donnés chaque année, le Médiateur s'efforce, dans la mesure du possible, d'accepter les invitations qui lui sont adressées et de satisfaire aux demandes émanant de groupes cibles. Toutes ces présentations sont, en effet, d'une importance extrême pour contribuer à donner un «visage humain» à l'administration européenne.



Des documents présentant le travail du Médiateur ont été largement diffusés tout au long de l'année et, en particulier, lors de la conférence annuelle du réseau *Enterprise Europe*, qui s'est tenue à Strasbourg en novembre, et à l'occasion des journées «portes ouvertes» organisées par le Parlement européen à Bruxelles et Strasbourg, au mois de mai. Plusieurs milliers de visiteurs se sont rendus au stand du Médiateur lors des journées «portes ouvertes», et nombre d'entre eux ont eu des conversations approfondies avec le personnel du Médiateur.

■ Visites d'information

En vue de mieux informer les citoyens de leur droit d'introduire une plainte et d'intensifier encore ses relations de travail avec ses homologues nationaux et régionaux, le Médiateur a lancé, en 2003,

Les visites d'information ont conduit le Médiateur à Chypre, en Grèce, en Lettonie et en Lituanie au cours de l'année 2008.

un programme intensif de visites d'information dans les États membres et les pays en voie d'adhésion. Ces visites, qui continuent à s'enchaîner au même rythme, ont conduit le Médiateur à

Chypre, en Grèce, en Lettonie et en Lituanie au cours de l'année 2008.

(i) À Chypre, Mme Eliana NICOLAOU, commissaire en charge de l'administration (Médiateur), a organisé un programme intensif de quatre jours de visites, du 17 au 20 mars 2008, à l'intention du Médiateur. M. DIAMANDOUROS a rencontré le président de Chypre, M. Dimitris CHRISTOFIAS, le président du Parlement chypriote, M. Marios GAROYIAN, trois ministres du gouvernement, les dirigeants des partis politiques et le président de la Cour suprême, M. Christos ARTEMIDES. Durant son séjour à Nicosie, le Médiateur a donné deux conférences publiques sur son travail et a rencontré les membres du conseil des chambres de commerce de Chypre. Par ailleurs, il s'est vu décerner le prix du service public «Yannos Kranidiotis».

(ii) Lors de sa visite en Grèce, du 23 au 28 mai 2008, le Médiateur européen a rencontré le président, M. Karolos PAPOULIAS, le premier ministre, M. Kostas KARAMANLIS, le président du Parlement, M. Dimitris SIOUFAS, le président du Conseil d'État, M. Georgios PANAGIOTOPOULOS, trois ministres du gouvernement, les dirigeants des partis politiques, ainsi qu'un ancien président et deux anciens premiers ministres. M. DIAMANDOUROS s'est également entretenu avec des avocats, des fonctionnaires et des hommes d'affaires, auxquels il a expliqué ses activités. Le Médiateur grec, M. Yorgos KAMINIS, et les membres de son personnel ont assuré la coordination de la visite d'information de M. DIAMANDOUROS.

(iii) Le Médiateur européen a visité la Lettonie du 28 au 30 septembre 2008. Au cours de ce séjour organisé par le Médiateur letton, M. Romāns APSĪTIS, le Médiateur européen a présenté son travail

Toutes ces visites se sont révélées extrêmement utiles pour sensibiliser les citoyens aux droits dont ils jouissent en vertu de la législation communautaire, pour améliorer l'image du Médiateur européen et de ses homologues auprès du public et pour fournir des informations sur le droit d'introduire une plainte.

à des représentants des autorités locales, des ONG, des hommes d'affaires et des étudiants universitaires. Il a assisté à des réunions avec des représentants du monde judiciaire et a exposé sa mission à diverses commissions parlementaires. Enfin, M. DIAMANDOUROS a profité de son séjour à Riga pour s'entretenir avec le président de la Lettonie, M. Valdis ZATLERS, ainsi qu'avec trois ministres du gouvernement.

(iv) Le Médiateur s'est rendu à Vilnius du 1^{er} au 3 octobre 2008 pour une visite d'information organisée par les médiateurs du *Seimas* (Parlement lituanien), M. Romas VALENTUKEVIČIUS, Mme Albina RADZEVIČIŪTĒ, M. Augustinas NORMANTAS, Mme Virginija PILIPAVIČIENĒ et Mme Zita ZAMŽICKIENĒ, de même que par les membres de leur personnel. Il a rencontré plusieurs commissions du *Seimas*, et il s'est entretenu avec le ministre de la justice, M. Petras BAGUŠKA. Le Média-

LITUANIE — Le Médiateur européen a effectué une visite d'information en Lituanie, du 1^{er} au 3 octobre 2008. La visite était co-organisée par les médiateurs du *Seimas* (Parlement lituanien). Ici avec M. DIAMANDOUROS, de gauche à droite, Mme Virginija PILIPAVIČIENĒ, Mme Albina RADZEVIČIŪTĒ, M. Augustinas NORMANTAS, Mme Zita ZAMŽICKIENĒ, et M. Romas VALENTUKEVIČIUS.



teur a donné une conférence publique à l'intention de fonctionnaires et d'étudiants universitaires, et a pris contact avec des représentants des milieux d'affaires lituaniens et d'ONG.

(v) M. DIAMANDOUROS s'est aussi rendu à Budapest, le 15 septembre 2008, pour participer à une séance d'information organisée par ses confrères hongrois, M. Máté SZABÓ, M. Sándor FÜLÖP et M. Ernő KÁLLAI.

Toutes ces visites se sont révélées extrêmement utiles pour sensibiliser les citoyens aux droits dont ils jouissent en vertu de la législation communautaire, pour améliorer l'image du Médiateur européen et de ses homologues auprès du public et pour fournir des informations sur le droit d'introduire une plainte.

GRÈCE — Lors de sa visite en Grèce, du 23 au 28 mai 2008, le Médiateur européen a rencontré de nombreux responsables politiques de haut rang, tels que le Président, le Premier ministre et le Président du Parlement. Il est ici en compagnie de la Présidente de la commission parlementaire sur les affaires européennes, Mme Elsa PAPADEMETRIOU. Pendant cette visite, M. DIAMANDOUROS a également rencontré des avocats, des ONG, des fonctionnaires et des hommes d'affaires, afin de leur expliquer en quoi consistent ses activités. Le Médiateur grec, M. Yorgos KAMINIS, a assuré la coordination de la visite d'information de M. DIAMANDOUROS.



© Athens News Agency



© A.F.I.

LETTONIE — Le Médiateur européen a visité la Lettonie du 28 au 30 septembre 2008 afin de sensibiliser le public à son travail. Le Médiateur letton, M. Romāns APSĪTIS, a co-organisé la visite. M. DIAMANDOUROS est ici accompagné de M. APSĪTIS à sa droite et du Président de la Lettonie, M. Valdis ZATLERS, à sa gauche.

LETTONIE — Dans le cadre de la visite d'information qu'il a effectuée en Lettonie du 28 au 30 septembre 2008, le Médiateur européen a présenté ses travaux aux représentants du gouvernement, aux fonctionnaires, aux ONG, aux milieux d'affaires et aux étudiants. On le voit ici avec le Médiateur letton, M. Romāns APSĪTIS, à sa gauche, le Président de la Cour constitutionnelle, M. Gunārs KŪTRIS, à sa droite, et des juges et du personnel de la Cour constitutionnelle.



■ Activités relatives aux médias

Le Médiateur reconnaît que les médias jouent un rôle important en informant le grand public, en enrichissant le débat et en renforçant la visibilité de ses services dans tous les États membres de

Sa stratégie médiatique proactive constitue un élément central de ses activités et des efforts qu'il déploie pour promouvoir le respect des droits découlant de la législation communautaire et pour améliorer la qualité de l'administration.

l'UE. Sa stratégie médiatique proactive constitue un élément central de ses activités et des efforts qu'il déploie pour promouvoir le respect des droits découlant de la législation communautaire et pour améliorer la qualité de l'administration.

En 2008, les principales activités médiatiques du Médiateur ont inclus, notamment, des conférences de presse à Bruxelles, pour présenter son rapport annuel, et à Strasbourg, pour expliquer les modifications apportées à son statut. D'autres conférences de presse ont également été données à Athènes, Budapest, Nicosie, Rīga et Vilnius, dans le cadre des visites d'information susmentionnées. Les diverses rencontres avec des journalistes intéressés travaillant pour divers journaux et agences de presse ont offert au Médiateur l'opportunité d'expliquer son travail en faveur des citoyens et d'exposer son point de vue sur des sujets pertinents. Enfin, M. DIAMANDOUROS a accordé, en 2008, près de trente entretiens à des journalistes de la presse écrite, radiotélévisée et électronique, à Strasbourg, Bruxelles et ailleurs, notamment au cours de ses visites d'information.



En principe, des conférences de presse sont organisées dans le cadre des visites d'information du Médiateur européen. On voit ici le Médiateur aux côtés du Médiateur en chef du Parlement lituanien, M. Romas VALENTUKEVIČIUS, lors d'une conférence de presse commune, durant laquelle ils ont expliqué les services fournis par leurs bureaux.

Durant cette même année, le Médiateur a publié dix-sept communiqués de presse, qui ont été distribués aux journalistes et à toutes les personnes intéressées partout en Europe. Parmi les sujets traités dans ces communiqués, il y a lieu de citer la transparence dans le domaine des indemnités allouées aux membres du Parlement européen, les retards de paiement de la Commission européenne, la révision du statut du Médiateur et celle de la réglementation communautaire sur l'accès du public aux documents. Eu égard à ce dernier point, le Médiateur a aussi publié, dans *European Voice*, une lettre ouverte à la vice-présidente de la Commission européenne, Mme Margot WALLSTRÖM, mettant en exergue ses préoccupations au sujet des propositions avancées par la Commission dans ce domaine.

■ Publications

Des documents présentant le travail du Médiateur ont été largement diffusés tout au long de l'année 2008 et, en particulier, lors de la conférence annuelle du réseau *Enterprise Europe*, qui s'est

Toutes les publications du Médiateur sont disponibles sur son site Internet (<http://www.ombudsman.europa.eu>) et peuvent être obtenues gratuitement depuis le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

tenu à Strasbourg en novembre 2008, et à l'occasion des journées «portes ouvertes» organisées par le Parlement européen à Bruxelles et Strasbourg, au mois de mai 2008.

Parmi les publications les plus intéressantes qui ont marqué l'année 2008, figure un nouveau guide sur le travail du Médiateur, produit dans les vingt-trois langues officielles de l'Union européenne. Ce guide a été distribué aux principaux acteurs ainsi qu'au grand public.

Toutes les publications du Médiateur sont disponibles sur son site Internet (<http://www.ombudsman.europa.eu>) et peuvent être obtenues gratuitement depuis le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

■ Communications électroniques

Communications par courrier électronique

Près de 60 % des plaintes reçues par le Médiateur en 2008 ont été introduites via l'Internet, dont une large proportion au moyen du formulaire de plainte électronique qui est disponible sur le site

Près de 60 % des plaintes reçues par le Médiateur en 2008 ont été introduites via l'Internet.

Internet du Médiateur en vingt-trois langues.

En 2008, le principal compte de courrier électronique du Médiateur a été utilisé pour répondre à un total de plus de 4 300 demandes de renseignements transmises par courrier électronique. Sur ce nombre, quelque 3 300 concernaient des demandes individuelles qui ont toutes reçu une réponse individuelle de la part d'un collaborateur spécialisé du Médiateur. Ce dernier chiffre s'élevait à près de 4 100 en 2007 et à 3 500 en 2006. Sur les 4 300 courriers électroniques reçus, un millier environ concernait des courriers en masse de citoyens, faisant part des présumées difficultés rencontrées par les chaînes de télévision catalanes pour émettre leurs programmes dans la région de Valence.

Évolutions du site Internet

Le site Internet du Médiateur a été créé en juillet 1998. Tout au long de l'année 2008, le développeur Internet du Médiateur européen a continué à collaborer étroitement avec le chef de l'unité «Communications», de même qu'avec les services techniques du Parlement européen, pour transformer le site Internet du Médiateur en un service aux citoyens qui soit à la fois moderne, dynamique, riche en informations et en évolution constante. Le lancement du nouveau site Internet est prévu pour le début de l'année 2009.

De nouvelles informations telles que des décisions, des communiqués de presse, et le détail des activités du Médiateur ont été régulièrement publiées sur le site Internet du Médiateur. Du 1^{er} janvier

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008, environ 440 000 visiteurs uniques ont consulté le site web du Médiateur.

au 31 décembre 2008, environ 440 000 visiteurs uniques ont consulté le site Internet du Médiateur. Les pages du site en anglais ont été les plus lues, suivies des pages en français, allemand, espagnol et italien.

Le plus grand nombre de visiteurs étaient originaires du Royaume-Uni, puis d'Allemagne, France, Espagne et Italie. La section du site Internet du Médiateur consacrée aux liens utiles renvoie aux sites des médiateurs nationaux et régionaux en Europe. Plus de 97 000 visites concernaient ces pages en 2008, démontrant clairement la valeur ajoutée des services fournis par le Réseau européen des Médiateurs.

Soucieux de maintenir le site Internet du Médiateur au premier rang des sites de l'UE, le bureau du Médiateur a participé, tout au long de l'année 2008, aux travaux du Comité éditorial interinstitutionnel Internet (CEiii).

Discussions en ligne

Pour la première fois en 2008, le bureau du Médiateur a participé à une discussion en ligne organisée par l'*European Institute* en Bulgarie, dans le cadre d'un projet intitulé «*Now Interacting with the European Parliament*». Lors de cette discussion, ayant pour thème «Le rôle du Médiateur européen dans l'amélioration des relations entre les institutions de l'UE et les citoyens», des membres du personnel du Médiateur ont répondu à des questions relatives à divers sujets liés au traitement des plaintes par le Médiateur. Cette discussion en ligne a donné lieu, en Bulgarie, à une vaste couverture médiatique du travail du Médiateur et a été jugée très fructueuse.



Ressources
humaines
et financières

5.1 Personnel

Pour garantir que l'institution puisse s'acquitter comme il se doit des tâches relevant du traitement des plaintes pour mauvaise administration dans les vingt-trois langues du traité et sensibiliser les citoyens à leur droit d'introduire une plainte, le Médiateur bénéficie du soutien d'un personnel multilingue et dûment qualifié. La présente section décrit le travail exécuté par les différents départements et leurs diverses unités au sein du bureau du Médiateur. Elle débute par quelques mots d'explication sur la restructuration menée en 2008 ainsi que par un aperçu succinct de la retraite annuelle et des réunions du personnel qui ont eu lieu au cours de cette année.

■ Restructuration

Un programme ambitieux de restructuration interne a été mené en 2008. Entré en vigueur au 1^{er} juillet 2008, il prévoit la création de quatre unités au sein de chacun des départements existants:

Un programme ambitieux de restructuration interne a été mené en 2008 et est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2008.

le département juridique et le département administratif et financier. Cette restructuration vise à établir une structure de gestion permettant aux deux chefs de département du bureau du Médiateur — dont les fonctions correspondent à celles de directeurs et qui rendent compte au secrétaire général — de bénéficier du soutien de quatre chefs d'unité dont les prérogatives ont été accrues.

Le Médiateur a procédé à la réorganisation interne de son bureau sans engager de personnel supplémentaire, le nombre de postes au tableau des effectifs demeurant fixé à 57. L'autorité budgétaire a marqué son accord pour que six nouveaux postes soient prévus au budget 2009.

Le Médiateur se trouve ici avec le personnel, lors de la deuxième retraite de l'institution qui a eu lieu du 27 au 29 février 2008. Ces retraites s'inscrivent dans le cadre d'un cycle annuel de manifestations qui donnent au personnel et aux stagiaires l'occasion d'échanger informellement leurs points de vue sur des sujets directement liés au travail du Médiateur. Les conclusions de ces retraites aident à façonner les objectifs stratégiques du Médiateur, lesquels contribuent, à leur tour, à orienter les activités de l'institution.



■ Retraite du personnel

Les «retraites» (ou «journées de réflexion») organisées à l'intention du personnel du Médiateur européen font partie intégrante de la planification stratégique de ce dernier. Elles offrent l'occasion, notamment, de communiquer au personnel des orientations pour l'élaboration des politiques et de préparer le plan annuel de gestion. Elles constituent, en outre, un espace ouvert de discussion et de dialogue ainsi qu'un véritable creuset d'idées. Ces retraites s'inscrivent dans le cadre d'un cycle annuel de manifestations qui donnent au personnel et aux stagiaires l'occasion d'échanger des points de vue sur des sujets directement liés au travail du Médiateur. Les conclusions tirées à l'issue de ces retraites aident à façonner les objectifs stratégiques du Médiateur, lesquels contribuent, à leur tour, à orienter les activités de chaque unité.

La seconde retraite organisée par l'institution s'est déroulée du 27 au 29 février 2008. Aux fins de la préparation de cet événement, les membres du personnel avaient été invités à répondre à un questionnaire concernant les objectifs du Médiateur, la manière dont ce dernier est perçu hors de l'institution et le fonctionnement de son bureau. Les résultats de ce questionnaire, associés à d'autres documents d'information, ont jeté les bases des discussions qui ont eu lieu lors de cette retraite. Chaque membre du personnel a été encouragé activement à participer aux débats, lesquels ont été centrés sur les objectifs et priorités de l'institution, l'image que s'en fait le public hors de ses murs et le travail réactif et proactif du Médiateur.

Les réactions recueillies dès la fin de cette seconde retraite laissent clairement à penser que celle-ci a été perçue comme une expérience très positive par les membres du personnel du Médiateur, lesquels ont souligné l'extrême pertinence des thèmes et sujets abordés. L'intérêt réel manifesté par tous les participants ainsi que leur enthousiasme et leur esprit d'ouverture ont contribué à créer une excellente atmosphère de travail.

■ Réunions du personnel

Pour garantir la bonne circulation des informations au sein de l'équipe et promouvoir les possibilités de développement professionnel, le Médiateur convoque régulièrement des réunions du personnel. En règle générale, l'ordre du jour de ces réunions comporte un exposé du Médiateur sur ses activités récentes et futures, de même qu'une présentation des évolutions administratives, juridiques et politiques qui ont une incidence sur l'institution. Au cours de l'année 2008, des réunions du personnel ont eu lieu les 3 juillet 2008 et 12 décembre 2008. Elles ont constitué une précieuse plateforme de discussion et d'échange d'informations. La réunion de décembre 2008 a été la première qui a suivi la réorganisation du bureau mentionnée *supra* et au cours de laquelle les chefs d'unités ont endossé un rôle plus actif: ils ont pu ainsi présenter les activités de leurs unités ainsi que d'autres développements les concernant.

Le Médiateur et les membres de son personnel

La section qui suit offre un aperçu de la structure du bureau du Médiateur et fournit quelques informations de base sur le Médiateur et les membres de son personnel. Enfin, elle décrit brièvement le rôle du comité du personnel du Médiateur et celui du délégué à la protection des données.

Le Médiateur européen

P. Nikiforos DIAMANDOUROS — MÉDIATEUR EUROPÉEN

P. Nikiforos DIAMANDOUROS est né à Athènes, en Grèce, le 25 juin 1942. Il a été élu Médiateur européen le 15 janvier 2003 et est entré en fonction le 1^{er} avril 2003. Il a été réélu pour un nouveau mandat de cinq ans le 11 janvier 2005.

De 1998 à 2003, il a occupé le poste de premier Médiateur national de Grèce. Depuis 1993, il est également professeur de politique comparée au département de sciences politiques et d'administration publique de l'université d'Athènes (actuellement en congé). Entre 1995 et 1998, il fut président et administrateur du Centre national de recherche sociale (EKKE) en Grèce.

Il a obtenu un B.A. en sciences politiques à l'*Indiana University* (1963), puis un M.A. (1965), un M.Phil (1969) et un Ph.D (1972) dans le même domaine à la *Columbia University*. Avant de rejoindre la faculté de l'université d'Athènes en 1988, il a occupé des postes d'enseignant et de chercheur dans deux universités new-yorkaises, respectivement la *State University of New York* et la *Columbia University* (1973-1978). De 1980 à 1988, il a assumé la fonction de directeur de développement au Collège d'Athènes en Grèce. De 1983 à 1988, il a dirigé le programme pour l'Europe occidentale, le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord au *Social Science Research Council* de New York. De 1988 à 1991, il fut administrateur de l'Institut grec des études internationales et stratégiques (Athènes), un groupe de réflexion orienté vers la politique qui a été établi avec le financement conjoint des fondations Ford et MacArthur. En 1997, il a été professeur invité de sciences politiques au *Juan March Centre for Advanced Studies in the Social Sciences* (Madrid).

Il a assumé les fonctions de président de l'Association grecque de science politique (de 1992 à 1998) et de la *Modern Greek Studies Association* aux États-Unis (de 1985 à 1988). Entre 1999 et 2003, il a fait partie de la commission nationale des droits de l'homme et, entre 2000 et 2003, du conseil national pour la réforme administrative, en Grèce. De 1988 à 1995, il a été co-président du sous-comité pour l'Europe du sud du *Social Science Research Council* à New York, dont les activités sont financées par la Fondation Volkswagen. Il est en outre co-directeur général de la collection sur la nouvelle Europe du Sud et bénéficiaire des allocations de recherche Fulbright et NEH (*National Endowment for the Humanities*).

Son importante contribution écrite couvre la politique et l'histoire de la Grèce ainsi que de l'Europe du sud et du sud-est, et se concentre plus particulièrement sur la démocratisation, la construction de l'État et de la nation, et la relation entre culture et politique. ■

— Secrétariat du Médiateur européen

Le secrétariat du Médiateur européen est chargé de la gestion du cabinet du Médiateur. Il gère le calendrier du Médiateur, coordonne son courrier entrant et sortant, le conseille au sujet des relations avec les autres institutions et organes communautaires, s'occupe des aspects protocolaires du travail de l'institution et effectue les tâches de secrétariat général pour le Médiateur.

Le secrétariat du Médiateur européen est chargé de la gestion du cabinet du Médiateur.

Le secrétaire général

Outre la planification stratégique au sein de l'institution, le secrétaire général est chargé de superviser l'administration générale du bureau. Il dispense des conseils au Médiateur concernant la structure et la gestion du bureau, l'organisation temporelle de ses activités et le contrôle de son travail et de ses performances. S'agissant, plus spécifiquement, du travail du département juridique, le secrétaire général a pour tâche d'assister et de conseiller le Médiateur dans le traitement des plaintes et enquêtes. Enfin, il coordonne les relations entre le bureau du Médiateur et les autres institutions européennes, tout en jouant un rôle essentiel dans le développement des relations avec les autres bureaux de médiateur à travers toute l'Europe ainsi que dans les efforts déployés en vue de toucher les citoyens européens.

Outre la planification stratégique au sein de l'institution, le Secrétaire général est chargé de superviser l'administration générale du bureau.

IAN HARDEN — SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

M. IAN HARDEN est né à Norwich, en Angleterre, le 22 mars 1954. Il a étudié le droit au *Churchill College* de Cambridge, où il a obtenu un B.A. avec mention «très bien» en 1975 et un LLB [baccalauréat en droit] en 1976. Après ses études, il a rejoint la faculté de droit de l'*University of Sheffield*, où il a assumé les fonctions d'assistant universitaire entre 1976 et 1990, de maître de conférences de 1990 à 1993, de chargé de cours de 1993 à 1995 et, enfin, de professeur de droit public à compter de 1995. Il a rejoint le bureau du Médiateur européen en 1996, en tant que conseiller juridique principal. Il a ensuite occupé le poste de chef du secrétariat de 1997 à 1999, puis celui de chef du département juridique à partir de 2000. Le 1^{er} août 2006, il a été nommé secrétaire général du bureau du Médiateur. Il est, en outre, l'auteur et le co-auteur de nombreuses publications sur le droit européen et le droit public, parmi lesquelles il y a lieu de citer notamment: *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992), *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (London CEPR, 1995) et *European Economic and Monetary Union: The*

Institutional Framework (Kluwer Law International, 1997). Il est membre de l'Association française de droit constitutionnel et du «*Study of Parliament Group*» au Royaume-Uni, et professeur honoraire à l'*University of Sheffield*. ■

Département juridique

Le département juridique est composé, en majeure partie, de juristes dont la principale responsabilité consiste à analyser les plaintes reçues par le Médiateur européen et à mener des enquêtes

Le département juridique est composé, en majeure partie, de juristes dont la principale responsabilité consiste à analyser les plaintes reçues par le Médiateur européen et à mener des enquêtes.

sous la supervision du chef du département juridique et des chefs des quatre unités juridiques. Le chef du département juridique a aussi pour tâche de conseiller le Médiateur sur la stratégie juridique et l'orientation de l'institution, et d'assurer la gestion du département.

En 2008, l'équipe du département comptait, au total, vingt-quatre personnes et était composée du chef du département juridique, de quatre chefs d'unité juridique, de trois conseillers juridiques principaux, de quatorze juristes, d'un juriste-linguiste et d'une assistante du chef du département juridique. Durant l'année en question, le département juridique a supervisé vingt-trois stagiaires.

João SANT'ANNA — CHEF DU DÉPARTEMENT JURIDIQUE

João SANT'ANNA est né à Setúbal, au Portugal, le 3 mai 1957. Il a étudié le droit à l'université de Lisbonne de 1975 à 1980, et a été inscrit au barreau de Lisbonne en 1981. Entre 1980 et 1982, il a travaillé comme juriste à la division juridique et administrative du ministère portugais des affaires intérieures pour la région de Lisbonne. Entre 1982 et 1984, il a poursuivi ses études juridiques dans le domaine des droits de propriété intellectuelle à l'Université Louis-Maximilien et à l'Institut Max-Planck de Munich. Après son retour au Portugal en 1984, il a été nommé chef de la division juridique et administrative du ministère susmentionné pour la région de Lisbonne. En 1986, il est devenu fonctionnaire au Parlement européen et a travaillé dans les directions générales de l'information et des relations publiques, de la recherche, du personnel et des finances, et finalement au service juridique du Parlement européen. Il a rejoint en 2000 le bureau du Médiateur européen au poste de chef du département administratif et financier. Il a été nommé chef du département juridique le 1^{er} juillet 2007. ■

— Les chefs des unités juridiques

Chaque chef d'unité juridique supervise sa propre équipe de juristes et de stagiaires. Sa mission consiste à garantir un très haut niveau de qualité dans le traitement des plaintes et d'assister le chef

Chaque chef d'unité juridique supervise sa propre équipe de juristes et de stagiaires. Sa mission consiste à garantir un très haut niveau de qualité dans le traitement des plaintes.

du département juridique, en veillant à ce que le travail fourni par le département soit précis, opportun et cohérent. Cette tâche implique de promouvoir et de surveiller le respect des procédures internes, des normes et des délais. De plus, les chefs des unités

juridiques assument des responsabilités spécifiques qui sont similaires à celles des juristes (voir ci-après) et ils sont chargés de représenter le Médiateur lors de certains événements publics. Ils relèvent tous du chef du département juridique qu'ils rencontrent régulièrement et auxquels ils sont tenus de rendre compte.

Quatre chefs d'unité juridique sont en poste actuellement: M. Gerhard GRILL, de nationalité allemande, qui a rejoint le bureau du Médiateur en 1999; Mme Marta HIRSCH-ZIEMBSKA, de nationalité polonaise, engagée en 2003; M. Fergal Ó REGAN, de nationalité irlandaise, nommé en 2006; M. Peter BONNOR, de nationalité danoise, qui travaille au sein du bureau du Médiateur depuis 1998 et assume la fonction de chef d'unité juridique *ad interim*.

— Juristes

Les juristes traitent les plaintes qui peuvent être soumises au Médiateur dans n'importe laquelle des 23 langues du traité sur l'Union européenne. En outre, ils proposent et mènent les enquêtes

Les juristes traitent les plaintes qui peuvent être soumises au Médiateur dans n'importe laquelle des 23 langues du traité sur l'Union européenne.

d'initiative, répondent aux demandes de renseignements des citoyens, apportent leur aide au Médiateur sur des questions juridiques et dispensent des conseils sur les procédures, les évolu-

tions et les traditions de leurs États membres respectifs. Enfin, ils sont appelés à présenter des exposés sur le travail du Médiateur.

Département administratif et financier

Le département administratif et financier est chargé de toutes les tâches du bureau du Médiateur qui ne sont pas liées directement à l'examen des plaintes et à la conduite des enquêtes. Depuis le 1^{er} juillet 2008, il est constitué des quatre unités décrites ci-dessous et du secrétariat des plaintes. Le chef du département administratif et financier coordonne l'ensemble des activités du département. À ce titre, il est responsable de l'organisation générale et du fonctionnement du bureau, de la politique du personnel, ainsi que de l'élaboration et de la mise en œuvre de la stratégie budgétaire et financière de l'institution. De plus, il représente le Médiateur lors de divers forums interinstitutionnels. En 2008, le département employait 31 personnes au total.

João SANT'ANNA

CHEF DU DÉPARTEMENT ADMINISTRATIF ET FINANCIER (*AD INTERIM*) ■

— Secrétariat des plaintes

Le secrétariat des plaintes est responsable de l'enregistrement, de la distribution et du suivi des plaintes adressées au Médiateur européen. Il veille à ce que chaque plainte soit enregistrée dans

Le secrétariat des plaintes est responsable de l'enregistrement, de la distribution et du suivi des plaintes adressées au Médiateur européen.

une base de données, qu'un accusé de réception soit envoyé et que la plainte soit transférée au département juridique. Il est chargé de gérer tous les courriers entrants et sortants liés aux

plaintes, de veiller à ce que les dossiers de plaintes contenus dans la base de données soient mis à jour tout au long de la procédure d'instruction, de contrôler le respect des délais impartis, de produire des statistiques relatives aux plaintes et d'enregistrer les documents relatifs aux plaintes. M. Peter BONNOR est chef du secrétariat des plaintes.

— Unité «Administration et personnel»

L'unité «Administration et personnel» assure une vaste palette d'activités: recrutement et gestion du personnel; gestion du courrier entrant et sortant; standard téléphonique; infrastructure du

L'unité «Administration et personnel» assure une vaste palette d'activités dont le recrutement et la gestion du personnel.

bureau; coordination de la traduction des documents; organisation et gestion de la bibliothèque de références juridiques; politique de l'institution en matière de documentation et d'archives.

Elle est également chargée de conduire la politique de l'institution en matière de technologie de l'information et de répondre aux besoins informatiques du bureau, tâche qu'elle accomplit en coopération étroite avec le Parlement européen. Cette unité est dirigée par M. Alessandro DEL BON, qui a la double nationalité allemande et italienne, et a rejoint le bureau du Médiateur en 1998.

— Unité «Budget et finances»

L'unité «Budget et finances» a pour mission de veiller à ce que le bureau du Médiateur se conforme aux règles financières applicables et de garantir une utilisation économique et efficace des ressources

L'unité «Budget et finances» a pour mission de veiller à ce que le bureau du Médiateur se conforme aux règles financières applicables et de garantir une utilisation économique et efficace des ressources disponibles, ainsi qu'une protection adéquate de ces ressources.

disponibles, ainsi qu'une protection adéquate de ces ressources. Cette unité a également pour tâche d'établir et d'appliquer les mécanismes de contrôle interne qui sont appropriés et nécessaires à l'obtention de ces objectifs. Ces responsabilités découlent du fait que le Médiateur européen dispose d'une totale autonomie budgétaire. Des assistants financiers, placés sous l'autorité de l'ordonnateur délégué, élaborent et exécutent le budget. M. Loïc JULIEN, de nationalité française, engagé

au sein du bureau du Médiateur en 2005, assume la fonction de chef de cette unité.

— Unité «Communications»

L'unité «Communications» est chargée de produire les publications et les documents de promotion du Médiateur, de tenir à jour et de développer ses sites Internet, et de conférer à l'institution

L'unité «Communications» est chargée de produire les publications et les documents de promotion du Médiateur, de tenir à jour et de développer son site Internet, et de conférer à l'institution une identité visuelle.

une identité visuelle. Elle a aussi pour responsabilité de coordonner le Réseau européen des Médiateurs et, plus généralement, les relations avec les associations de médiateurs en Europe et ailleurs. Le chef de cette unité est M. Ben HAGARD, ressortissant britannique, qui a rejoint le bureau du Médiateur en 1998.

— Unité «Médias, entreprises et société civile»

L'unité «Médias, entreprises et société civile» a pour tâche d'assister le Médiateur à nouer le dialogue avec les personnes physiques et morales susceptibles d'avoir besoin de ses services. Elle

L'unité «Médias, entreprises et société civile» a pour tâche d'assister le Médiateur à nouer le dialogue avec les personnes physiques et morales susceptibles d'avoir besoin de ses services.

contribue ainsi à sensibiliser le public au travail du Médiateur, dans l'ensemble de l'Union européenne. Outre le maintien et le renforcement des relations avec les médias, l'unité est également chargée d'organiser les visites d'information du Médiateur ainsi que les manifestations auxquelles il participe. Ses membres sont

aussi responsables de la rédaction des publications et discours du Médiateur. Mme Rosita AGNEW, de nationalité irlandaise, entrée au service du Médiateur en 2001, assume la fonction de chef de cette unité.

— Comité du personnel

Le comité du personnel du Médiateur représente les intérêts des membres de son équipe et favorise un dialogue continu entre ces derniers et l'institution. Le comité du personnel a contribué grandement au bon fonctionnement du service, d'une part en permettant aux membres du personnel d'exprimer leurs opinions par son intermédiaire et, d'autre part, en portant à l'attention de l'administration toutes les difficultés relatives à l'interprétation et à l'application de la réglementation pertinente. Le comité du personnel présente des suggestions concernant l'organisation et le fonctionnement du service, de même que des propositions pour améliorer les conditions de vie et de travail du personnel. Dans ce contexte, le comité du personnel a joué un rôle notable lors des retraites organisées à l'intention du personnel en 2006 et 2008.

— Délégué à la protection des données

Chaque institution de l'Union européenne dispose d'un délégué à la protection des données (DPD). Ce dernier collabore avec le contrôleur européen de la protection des données et veille à ce que les opérations de traitement des données personnelles ne portent pas préjudice aux droits et libertés des personnes concernées. Le DPD s'assure également que les contrôleurs de la protection des données et les personnes concernées soient informés de leurs droits et obligations en vertu du règlement (CE) n° 45/2001¹. Depuis mars 2006, M. Loïc JULIEN est le délégué à la protection des données au sein du bureau du Médiateur.

1. Règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données (JO L 8 du 12.1.2001, p. 1).

5.2 Budget

■ Le budget en 2008

Depuis le 1^{er} janvier 2000, le budget du Médiateur constitue une section indépendante du budget de l'Union européenne (actuellement section VIII)². Il est divisé en trois titres: le titre 1 reprend les traitements, indemnités et autres dépenses de personnel; le titre 2 couvre les bâtiments, le mobilier, les équipements et dépenses diverses de fonctionnement; le titre 3 concerne les dépenses résultant de l'exercice, par l'institution, de ses missions générales.

En 2008, les crédits budgétisés se sont élevés à 8 505 770 EUR.

■ Coopération interinstitutionnelle

Pour garantir une utilisation optimale des ressources et éviter les doubles emplois inutiles au sein du personnel, le Médiateur collabore avec d'autres institutions et organes de l'Union européenne, dans la mesure du possible. Bien que ces services soient naturellement facturés au Médiateur européen, cette coopération a permis de substantielles économies dans le budget communautaire. Le Médiateur coopère, notamment, avec:

- (i) le Parlement européen, qui l'assiste en lui fournissant des services techniques, concernant, entre autres, les bâtiments, les technologies de l'information, les télécommunications, les services médicaux, la formation du personnel et les services de traduction et d'interprétation;
- (ii) l'Office des publications officielles des Communautés européennes sur divers aspects relatifs aux publications;
- (iii) le Centre de traduction des organes de l'Union européenne, qui fournit de nombreuses traductions demandées par le Médiateur dans le cadre de son travail en faveur des citoyens.

■ Contrôle budgétaire

Afin de garantir une gestion efficace des ressources mises à la disposition du Médiateur, un auditeur interne — ayant le statut de fonctionnaire du Parlement européen — procède à des vérifications régulières des systèmes de contrôle interne de l'institution et des opérations financières effectuées par le bureau du Médiateur.

L'institution fait aussi l'objet d'audits menés par la Cour des comptes européenne.

2. Règlement (CE, CECA, Euratom) n° 2673/1999 du Conseil du 13 décembre 1999 modifiant le règlement financier du 21 décembre 1977 applicable au budget général des Communautés européennes (JO L 326 du 18.12.1999, p. 1).

Comment prendre contact avec le Médiateur européen

Par courrier postal

Médiateur européen
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
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

Via le site Internet

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



**Le Médiateur européen procède
à des enquêtes sur des plaintes dirigées
contre les institutions et organes de
l'Union européenne.**

→→→ www.ombudsman.europa.eu

**Médiateur européen
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANCE**