

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαϊκός 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

■ Synthèse

Le Médiateur européen

2009

Cher lecteur,

BIENVENUE. La « Synthèse 2009 » du Médiateur reprend les résultats les plus importants obtenus pour les plaignants au cours de l'année passée et présente les défis majeurs que doit relever l'institution ainsi que les principales perspectives qui s'offrent à elle.

Une année importante pour les médiateurs

L'année 2009 a marqué le 200^e anniversaire de l'institution du Médiateur et des confrères du monde entier ont célébré cet événement à Stockholm en juin. Du point de vue du Médiateur européen, cette année a marqué le début de notre quinzième année d'existence. Elle a également marqué la fin de mon premier mandat complet en tant que Médiateur. La décision du Parlement européen du 20 janvier de cette année de me réélire pour un deuxième mandat complet constitue, à mes yeux, une approbation du travail que cette institution a réalisé et nous encourage à continuer à œuvrer pour une administration de l'UE plus ouverte, plus responsable, davantage axée sur le service et les citoyens.

C'est une période palpitante pour être à la tête de cette institution. L'une des principales priorités du Médiateur au cours des cinq prochaines années sera de veiller à ce que l'UE apporte aux citoyens les avantages promis par le traité de Lisbonne. Dans ce contexte, je défendrai en particulier le droit fondamental à une bonne administration, tel que consacré par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Compte tenu du nombre élevé d'enquêtes que je mène chaque année concernant le manque de transparence (36 % des enquêtes en 2009), je continuerai également à insister sur le droit fondamental que constitue l'accès aux documents. Et je veillerai à ce que le droit de saisir le Médiateur et de présenter une pétition au Parlement soit connu et utilisé correctement, de sorte que les citoyens puissent au mieux faire valoir leurs droits.

Une bonne année en termes de résultats

Une deuxième priorité du Médiateur consistera à renforcer la culture du service au sein de l'administration de l'UE. Il ressort clairement de leurs réponses à mes demandes d'informations que les institutions, organes, et organismes de l'Union répondent déjà à des normes élevées en matière de pratique administrative. Dans plus de la moitié des affaires clôturées en 2009 (56 %), l'institution concernée a accepté une solution à l'amiable ou a réglé la question, contre 36 % en 2008. Un total de neuf affaires de référence, qui sont mises en évidence dans les pages qui suivent, servent d'exemples de meilleures pratiques pour le traitement des plaintes.

Quatre enquêtes d'initiative ont été ouvertes concernant des problèmes systémiques au sein de la Commission européenne, tels que la ponctualité des paiements et l'accès aux documents dans les procédures d'infraction. Le Médiateur a également traité toute une série de dossiers relatifs à d'importantes questions de principe, comme la nécessité de dûment documenter les réunions et les examens. Ces affaires sont également résumées dans la section qui suit.

Même si le Médiateur n'a adressé des commentaires critiques aux institutions que dans 35 dossiers, contre 44 en 2008 et 55 en 2007, des améliorations sont encore possibles. À cet effet, je continuerai à suivre les réponses des institutions aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires en publiant une étude annuelle sur mon site Internet.

L'amélioration de la qualité de l'administration au bénéfice des citoyens est la pierre angulaire de toutes les actions du Médiateur. En ce qui concerne les activités de mon propre service, je suis heureux de signaler que le temps mis pour clôturer une enquête est passé d'une moyenne de treize mois en 2008 à neuf mois en 2009. Notre objectif est que les enquêtes aboutissent encore plus rapidement à des résultats.

Une année riche sur le plan de la communication

L'année 2009 a débuté avec le lancement du nouveau site Internet du Médiateur, qui contient un guide interactif permettant de mieux cibler l'organe le plus approprié auquel adresser les plaintes. Ce guide a connu un grand succès et a permis à plus de 26 000 personnes de recevoir des conseils cette année. De plus en plus de citoyens ayant commencé à trouver d'emblée la bonne adresse, le nombre de plaintes reçues par mon service est passé de 3 406 en 2008 à 3 098 en 2009. C'est là une source d'encouragement majeure pour moi. Afin d'amé-



Le Médiateur européen enquête sur des plaintes concernant des cas de mauvaise administration dans les institutions, organes et organismes de l'Union européenne. Tout citoyen, résident, ou toute entreprise ou association dans un État membre peut présenter une plainte au Médiateur. Celui-ci offre un moyen rapide, flexible et gratuit pour résoudre les problèmes avec l'administration de l'UE.

Pour de plus amples informations, dans les 23 langues officielles de l'UE, veuillez consulter <http://www.ombudsman.europa.eu>, vous y trouverez également cette *Synthèse*, les affaires mentionnées dans la présente publication, ainsi que le *Rapport annuel 2009* dans son intégralité (disponible en anglais à compter d'avril 2010 et dans toutes les langues officielles à compter de juillet 2010).

liorer encore cette situation, nous avons instauré, cette année, une coopération avec d'autres réseaux d'information et de résolution de problèmes, comme Europe Direct et SOLVIT.

Nous avons redoublé d'efforts pour mieux atteindre les plaignants potentiels et avons organisé à cette fin plusieurs manifestations avec des ONG, des groupes d'intérêt, des entreprises et des groupes de réflexion. Ces efforts ont débouché sur une augmentation du nombre d'enquêtes ouvertes, qui sont passées de 293 à 335, sur la base de plaintes reçues. Sur le nombre total de plaintes donnant lieu à une enquête, 16 % ont été soumises par des entreprises et des associations et 84 % par des particuliers.

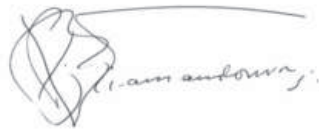
Dans pratiquement 80 % des affaires enregistrées, nous avons été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête, en renvoyant l'affaire à une instance compétente ou en donnant au plaignant des informations sur l'institution à contacter. Plus de 55 % des dossiers relevaient de la compétence d'un membre du Réseau européen des Médiateurs, ce qui confirme la nécessité de renforcer davantage encore la coopération entre les médiateurs et les commissions des pétitions au niveau européen, national et régional du Réseau.

Une dernière évolution importante en 2009 a été la formulation de la mission du Médiateur dans les termes suivants :

Le Médiateur européen tente de trouver une issue équitable aux plaintes déposées contre les institutions de l'Union européenne, il encourage la transparence et défend au sein de l'administration une culture du service. Il cherche à instaurer une relation de confiance par le dialogue entre les citoyens et l'Union européenne et à encourager les institutions de l'Union à respecter les normes de conduite les plus élevées.

Je me réjouis d'œuvrer activement, avec mon équipe, à la poursuite de ces objectifs au cours des prochaines années.

Strasbourg, le 31 janvier 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Sélection d'affaires examinées en 2009

CERTAINS exemples d'enquêtes menées par le Médiateur figurent ci-après. Ces exemples couvrent les principales catégories de plaintes et incluent toutes les affaires de référence recensées en 2009.

Questions institutionnelles et politiques

Le Médiateur a critiqué la Commission pour ne pas avoir rédigé une note appropriée d'une réunion tenue au cours d'une enquête antitrust, alors que cette réunion était en rapport direct avec l'enquête. Cette décision a fait suite à une plainte du producteur de microprocesseurs Intel (1935/2008/FOR).

La Banque européenne d'investissement (BEI) a accepté d'améliorer la manière dont elle documente les examens des études de l'impact sur l'environnement, après que le Médiateur eut relevé des lacunes

dans la procédure. Cela concernait la décision de la BEI de cofinancer le projet de ligne de chemin de fer à grande vitesse entre Madrid et la frontière française (244/2006/(BM))JMA).

La Commission a admis qu'il aurait été préférable de ne pas autoriser deux fonctionnaires haut placés, qui s'occupaient d'affaires antidumping, à accepter des billets VIP pour un match de rugby offerts par un fournisseur de vêtements de sport. Une ONG a fait valoir que cette situation aurait pu créer un conflit d'intérêts (1341/2008/MHZ).

Manque de transparence

→→→ L'Office européen de lutte antifraude a accepté de publier une longue liste de documents après avoir consulté les autorités judiciaires compétentes des États membres concernés. Deux sociétés belges avaient demandé ces documents (affaires conjointes 723/2005/OV et 790/2005/OV).

→→→ L'Office européen de sélection du personnel (EPSO) a accepté de permettre à tous les candidats, et non seulement aux candidats ayant échoué, d'avoir accès à leurs notes obtenues aux épreuves. Cette décision a fait suite à une plainte concernant le fait que les candidats sélectionnés ne pouvaient pas avoir connaissance des notes qu'ils avaient obtenues (2346/2007/JMA).

Litiges contractuels et problèmes dans le cadre d'appels d'offres

→→→ La Commission a accepté d'examiner si elle pouvait autoriser rétroactivement le recours à la sous-traitance afin d'annuler un recouvrement portant sur une somme de près de 500 000 EUR. Le Médiateur a invité la Commission à revoir sa position, étant donné que le plaignant avait complété avec satisfaction les trois projets en question (2119/2007/ELB).

→→→ L'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» a présenté ses excuses dans une affaire concernant le rejet d'une demande de subvention et a annoncé qu'elle avait pris des mesures pour résoudre les problèmes identifiés. Elle a également accepté de réexaminer la demande (1537/2008/(TJ)GG).

Plaintes pour infraction

→→→ Le Médiateur a félicité la Commission pour son soutien apporté à un citoyen allemand dans une affaire concernant les droits des passagers aériens. La Commission s'est activement occupée du dossier du plaignant et a contacté les autorités françaises concernées afin de garantir l'application effective des règles applicables (2980/2008/GG).

→→→ La Commission a rouvert une procédure d'infraction afin de vérifier si le site d'enfouissement des déchets de Malagrotta, près de Rome, avait été mis en conformité avec la directive applicable. Cette décision a fait suite à une enquête du Médiateur (791/2005/(IP)FOR).

Questions de recrutement

→→→ L'Agence exécutive pour la compétitivité et l'innovation a présenté ses excuses et a fourni des explications supplémentaires à un candidat ayant échoué. Elle a également affirmé qu'elle définirait des mesures à mettre en place pour faciliter l'application des normes administratives en vigueur par ses services (1562/2008/BB).

→→→ L'Agence exécutive du Conseil européen de la recherche a accepté d'inviter le plaignant à un entretien et a confirmé, qu'à l'avenir, elle informerait dûment les candidats ayant échoué des possibilités de recours (2003/2008/TS).

Équité

→→→ La Commission a décidé de renoncer à un recouvrement, ayant reconnu que le remboursement mettrait la plaignante dans une situation financière très

précaire. Le Médiateur a félicité la Commission d'avoir montré qu'elle pouvait être sensible à certaines situations personnelles difficiles (1908/2007/JF).

Combien de plaintes et d'enquêtes ?

LE MÉDIATEUR a enregistré 3 098 plaintes en 2009 (contre 3 406 en 2008) et a ouvert 339 enquêtes (contre 296 en 2008). Il a clôturé 318 enquêtes durant l'année (contre 355 en 2008). Au total, le Médiateur a traité près de 5 000 plaintes et demandes d'information.

Quelles sont les mesures prises par le Médiateur ?

Dans pratiquement 80 % des affaires traitées (2 423), le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête, en renvoyant l'affaire devant une instance compétente ou en donnant au plaignant des informations sur l'institution à contacter.

REMARQUE Dans certaines affaires, le plaignant a bénéficié de plusieurs conseils. Ces pourcentages s'élèvent donc à plus de 100 %.

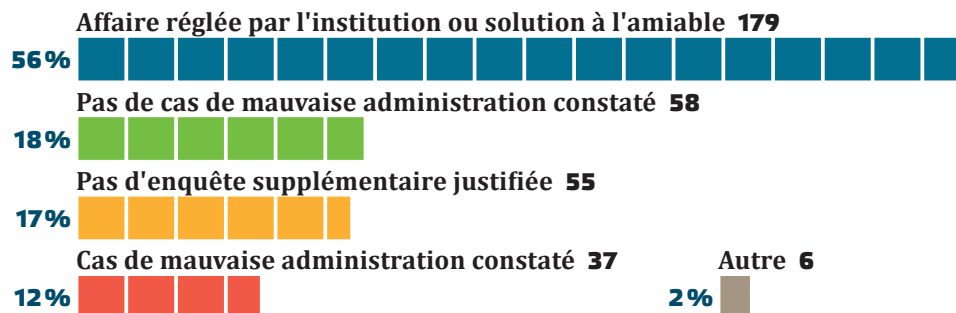
En ce qui concerne les renvois et les conseils, 53 % des plaignants ont été orientés vers un membre du Réseau européen des Médiateurs, à savoir un médiateur national ou régional dans les États membres, ou la commission des pétitions du Parlement européen. Au total, 18 % ont été dirigés vers la Commission européenne, tandis que 45 % ont été encouragés à contacter d'autres organes, dont SOLVIT, qui s'occupe des problèmes résultant de la mauvaise application du droit du marché intérieur par les autorités publiques.

Quels sont les résultats des enquêtes réalisées ?

Dans 179 affaires clôturées en 2009, l'institution concernée a accepté une solution à l'amiable ou a réglé le litige. Aucun cas de mauvaise administration n'a été constaté dans 58 affaires. Le Médiateur a formulé des remarques complémentaires pour contribuer à améliorer les futurs résultats dans 28 affaires. Des cas de mauvaise administration ont été signalés dans 37 affaires: deux se sont traduites par des projets de recommandations acceptés par l'institution, tandis que les 35 autres ont été classées avec des commentaires critiques.

 = 10 affaires

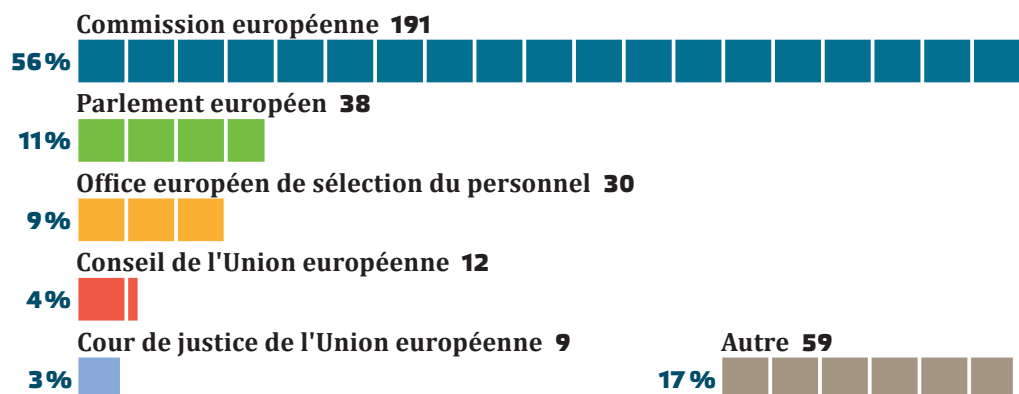
REMARQUE Dans certaines affaires, les enquêtes ont été clôturées pour plusieurs raisons. Ces pourcentages s'élèvent donc à plus de 100 %.



Quels institutions, organes ou organismes sont concernés par les enquêtes ?

La majorité des enquêtes ouvertes en 2009 concernaient la Commission européenne (56 %). Étant donné que la Commission est la principale institution de l'Union européenne qui adopte des décisions ayant un impact direct sur les citoyens, il est normal qu'elle soit la principale cible des plaintes déposées par les citoyens. Il convient toutefois de signaler que, tandis que le nombre absolu d'enquêtes concernant la Commission a diminué en 2009 (quatre enquêtes en moins), le nombre d'enquêtes concernant le Parlement, l'EPSO, le Conseil et la Cour de justice de l'Union européenne s'est accru (respectivement de dix, dix, deux et six enquêtes). En ce qui concerne la Cour, il importe de mentionner que le Médiateur n'est habilité à ouvrir une enquête que pour ses activités non judiciaires.

 = 10 affaires

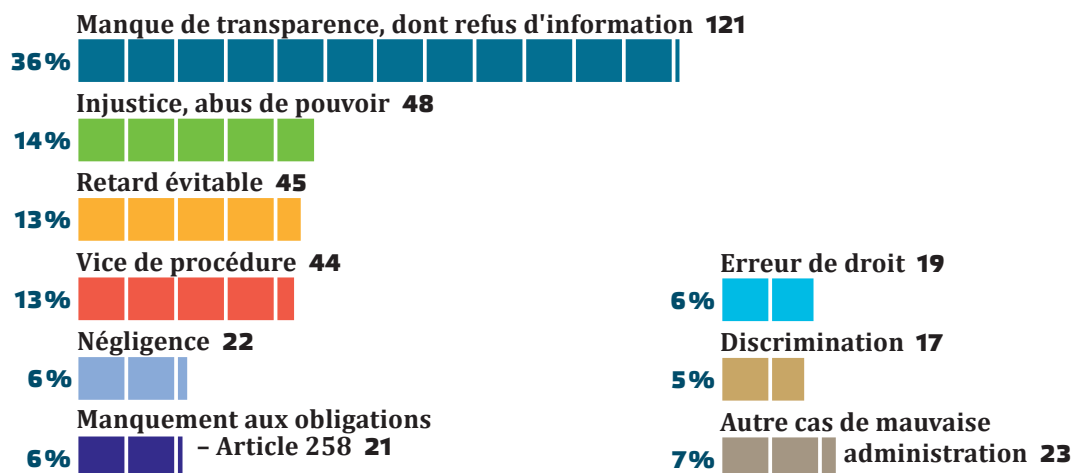


Quels types de mauvaise administration font l'objet d'enquêtes ?

On parle de mauvaise administration lorsqu'une institution refuse d'agir conformément à la loi, de respecter les principes de bonne administration ou qu'elle viole les droits fondamentaux. L'allégation de mauvaise administration la plus courante examinée par le Médiateur en 2009 était le manque de transparence (dans 36 % des enquêtes ouvertes).

 = 10 affaires

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 %.

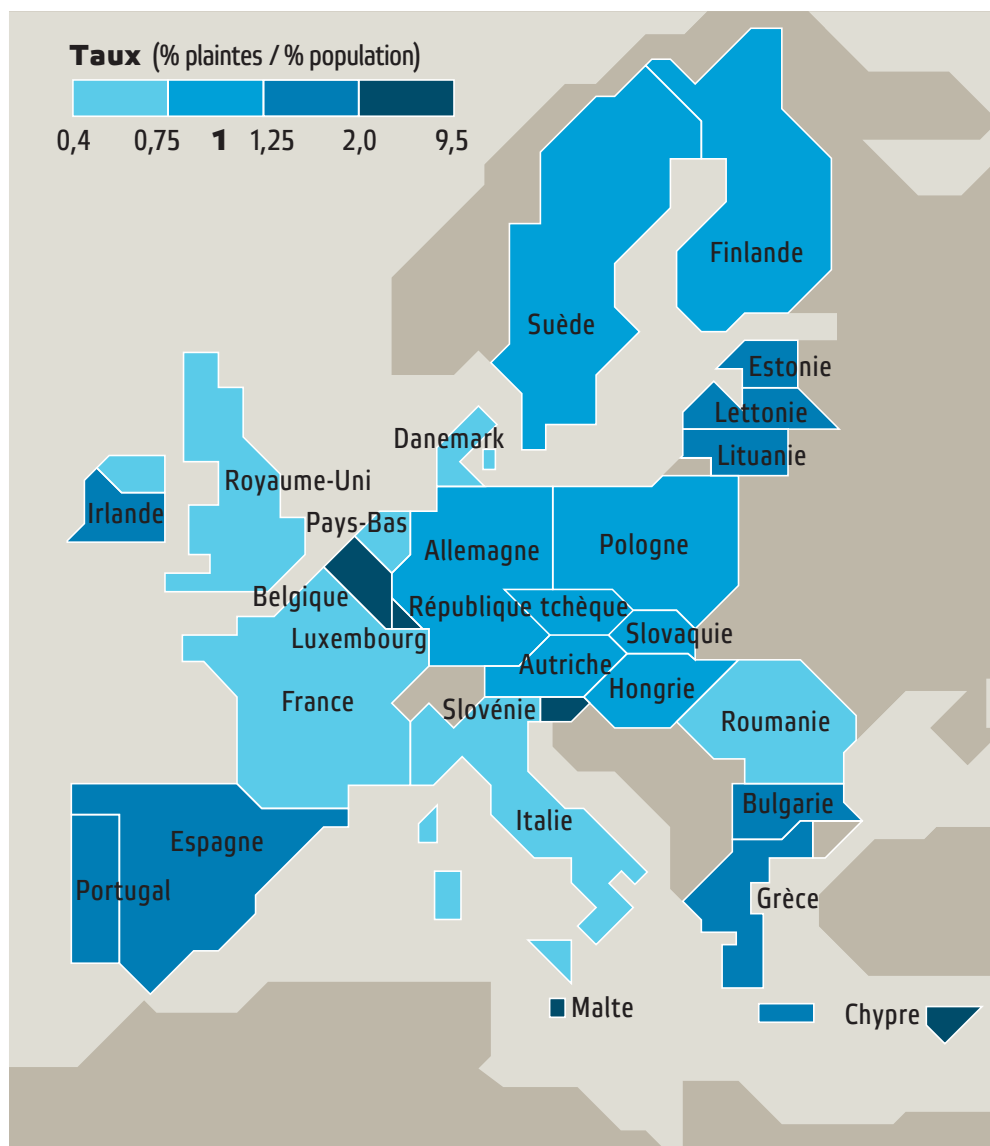


De quels pays émanent les plaintes ?

REMARQUE Le taux de plaintes a été calculé en divisant le pourcentage du nombre total de plaintes de chaque État membre par le pourcentage de la population. 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 sa population pourrait laisser penser.

Pays	Affaires
Allemagne	413
Espagne	389
Pologne	235
France	235
Belgique	207
Italie	183
Royaume-Uni	176
Portugal	102
Grèce	91
Roumanie	81
Bulgarie	77
Autriche	62
République tchèque	59
Pays-Bas	59
Hongrie	55
Finlande	42
Suède	42
Irlande	40
Lituanie	30
Luxembourg	29
Slovénie	29
Slovaquie	27
Malte	25
Chypre	24
Danemark	23
Lettonie	20
Estonie	17
Autres	157
Inconnus	169

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. Le nombre total de plaintes par État membre est également indiqué.



Médiateur européen

1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANCE
Tél. +33 3 88 17 23 13
Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Union européenne, 2010

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

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Imprimé sur CyclusPrint, papier d'impression fin produit exclusivement à partir de fibres recyclées.

QK-AD-10-001-FR-D • ISSN 1831-3604



Office des publications