



Médiateur
européen
Synthèse
2012

FR



Cher lecteur,

Bienvenue à la *Synthèse 2012* du Médiateur européen, publication présentant les événements marquants de l'année passée ainsi que les principaux défis et perspectives qui s'offrent à l'institution.

Une année record en ce qui concerne les plaintes et les enquêtes

2012 a été une année particulièrement chargée pour le Médiateur et son personnel. Un nombre record d'enquêtes ont été ouvertes et clôturées. 465 enquêtes ont été ouvertes, soit une hausse de 18 % par rapport à 2011 (396). Le nombre d'enquêtes clôturées a augmenté de 23 % par rapport à l'année précédente, pour atteindre le nouveau chiffre record de 390. Plus généralement et comme en 2011, le Médiateur a fourni une aide directe à plus de 22 000 personnes en traitant leurs plaintes (2 442 dossiers), en répondant à leurs questions (1 211 dossiers) ou en leur donnant des conseils par l'intermédiaire du guide interactif publié sur notre site Internet (19 281 dossiers). Nous avons, en outre, intensifié nos efforts en vue de sensibiliser les citoyens en publiant un petit film vidéo sur notre site Internet et sur la chaîne YouTube.

Grâce aux précieux conseils fournis dans le guide interactif, le nombre de plaintes hors du mandat du Médiateur européen s'est élevé à 1 720, chiffre le plus bas atteint depuis dix ans. En 2012, nous avons également simplifié et accéléré notre procédure de traitement de ces plaintes. Nous avons, en outre, continué de mener à bien la plupart des enquêtes (69 %) dans un délai d'un an, améliorant ainsi légèrement nos résultats par rapport à 2011 (66 %).

Le conseil le plus couramment donné par mon bureau, notamment par l'intermédiaire du guide interactif, est de prendre contact avec un membre du Réseau européen des Médiateurs. Près de 60 % des plaintes traitées en 2012 relevaient de la compétence d'un membre de ce réseau. Pour renforcer la coopération entre les membres du réseau, nous avons conjointement organisé des séminaires à Bruxelles et à Strasbourg pour, respectivement, les médiateurs régionaux et les agents de liaison des bureaux de médiateurs nationaux.



© Union européenne

Une année positive pour la coopération avec l'administration de l'UE

Nous pouvons pour la première fois, depuis 2012, répondre concrètement à la question «Quels résultats positifs ont été obtenus par le Médiateur européen?» Selon les conclusions de deux publications produites l'année dernière – l'étude de suivi axée sur les commentaires critiques et remarques complémentaires et un nouveau rapport de conformité –, les institutions européennes se conforment aux propositions du Médiateur dans quatre affaires sur cinq. Bien que ce résultat soit impressionnant, je continuerai à m'employer à encourager les institutions européennes à respecter les normes de conduite les plus élevées, conformément à l'énoncé de mission du Médiateur. À cette fin, le Médiateur a par ailleurs publié cinq principes pour la fonction publique qui devraient guider la conduite des fonctionnaires européens.

Le Médiateur européen procède à des enquêtes sur des cas de mauvaise administration dans les institutions, organes et organismes de l'Union européenne. Tout citoyen de l'Union, résident, entreprise ou association ayant son siège statutaire dans un État membre de l'Union peut déposer une plainte auprès du Médiateur. Le Médiateur offre des moyens rapides, flexibles et gratuits pour résoudre les problèmes avec l'administration de l'UE. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site Internet (<http://www.ombudsman.europa.eu>), disponible dans toutes les langues officielles de l'Union, où vous pourrez également consulter la présente *Synthèse*, les affaires citées dans la présente publication, ainsi que le *Rapport annuel 2012* complet, disponible en anglais dès mai 2013 et dans toutes les autres langues officielles à partir de juillet 2013.



J'ai attiré l'attention sur ces principes lorsque j'ai rencontré les directeurs généraux de la Commission en mars dernier, en soulignant particulièrement qu'à l'heure où l'UE est confrontée à une crise grave, ces principes peuvent contribuer à accroître la confiance entre les citoyens et les institutions. Le plus grand événement réunissant les parties prenantes organisé jusqu'à présent par le Médiateur a permis aux citoyens de discuter du thème «L'Europe en crise: le défi de gagner la confiance des citoyens» avec les présidents du Parlement, de la Commission et du Conseil de l'UE. L'organisation de cet événement s'inscrit également dans le droit fil d'un principe directeur de l'énoncé de mission du Médiateur, à savoir, le principe de l'instauration d'une relation de confiance par le dialogue entre les citoyens et l'Union européenne.

Une année satisfaisante pour les droits des citoyens

Lors d'une conférence organisée à Bruxelles en mars dernier, le Médiateur et le réseau de recherche sur le droit administratif de l'UE (*Research Network on EU Administrative Law – ReNEUAL*) ont exploré la possibilité d'adopter un ensemble de règles générales de procédure administrative pour les institutions, organes et organismes de l'Union européenne en vue de renforcer les relations entre les institutions et les citoyens européens. Pour améliorer notre action en faveur des citoyens, le Médiateur a participé à un projet mené par la Fondation européenne pour la gestion de qualité (*European Foundation for Quality Management – EFQM*). Les résultats et le processus en tant que tel ont été très satisfaisants. Grâce à la mise en œuvre réussie des trois améliorations prioritaires identifiées, le Médiateur est désormais perçu par l'EFQM comme «soucieux d'atteindre l'excellence» (*Committed to Excellence*).

La compétence du Médiateur concernant les droits des personnes handicapées a été reconnue dans la décision du Conseil approuvant le cadre communautaire conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Le Médiateur s'emploiera, aux côtés de quatre autres organes, dont la commission des pétitions du Parlement européen, à protéger, favoriser et assurer le suivi de la mise en œuvre de la Convention. Il est clair que nous devons être ambitieux et proactifs dans le cadre des efforts que nous déployons pour veiller à ce que l'UE soit en première ligne pour assurer le respect des droits des personnes handicapées, comme prévu par la Convention et la Charte des droits fondamentaux.

L'ensemble des activités précitées démontrent que, fin 2012, nous sommes en passe de tenir les promesses que nous avons faites dans le cadre de la stratégie du Médiateur pour le mandat 2009-2014. Un des principaux objectifs de la stratégie étant de veiller à ce que les citoyens européens jouissent pleinement de leurs droits, nous nous réjouissons de travailler à la réalisation de cet objectif en 2013, l'Année européenne de la citoyenneté, avec une énergie et un enthousiasme renouvelés.

Strasbourg, le 31 janvier 2013

P. Nikiforos Diamandouros

© Union européenne, 2013

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

Conception et mise en page par Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund (Danemark), et EntenEller A/S, Valby (Danemark). Polices de caractères utilisées: FrutigerNext et Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-459-5 . ISSN 1831-3604 . doi:10.2869/12052

QK-AD-13-001-FR-C

Médiateur européen

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

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

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

eo@ombudsman.europa.eu

Cette *Synthèse* est disponible en ligne à l'adresse suivante:

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



Office des publications

Affaires de référence en 2012

Dix affaires de référence clôturées en 2012 illustrent les meilleures pratiques. Six d'entre elles concernent la transparence, tandis que l'une d'elles a trait à la Charte des droits fondamentaux. Les questions du recrutement, du respect des citoyens et de l'indemnisation sont également concernées.

Transparence

Dans l'affaire **2016/2011/AN**, la **Banque centrale européenne** (BCE) a répondu positivement à la proposition du Médiateur de fournir au plaignant les informations qu'il souhaitait concernant le contenu d'une lettre adressée par la BCE au gouvernement espagnol. En clôturant l'affaire, le Médiateur a encouragé la BCE à continuer de considérer la transparence non seulement comme une obligation légale, mais aussi comme une possibilité de renforcer sa légitimité aux yeux des citoyens.

Le Médiateur a accueilli favorablement les mesures générales et institutionnelles proposées dans le cadre de l'enquête d'initiative **OI/3/2011/KM**. L'affaire concernait la capacité du **Conseil** de répondre aux demandes confirmatives dans les délais prévus par le règlement (CE) 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents.

Après que le Médiateur lui a demandé d'expliquer quelles mesures elle prendrait en réponse à l'enquête menée dans l'affaire **849/2010/KM**, la **Commission** a également présenté plusieurs mesures visant à améliorer le respect du règlement (CE) 1049/2001. La Commission a en outre accordé l'accès aux documents concernés et s'est excusée pour le retard. Dans l'affaire **1161/2010/BEH**, la **Commission** a divulgué l'intégralité des documents demandés par le plaignant et reconnu que le retard était injustifiable.

Dans l'affaire **2493/2008/FOR**, l'**Agence européenne des médicaments** (EMA) a accepté de rendre les rapports sur les effets indésirables d'un médicament anti-acné accessibles au public. L'EMA était impliquée dans une affaire de référence semblable en 2011.

Dans l'affaire **808/2011/MHZ**, le Médiateur a félicité le **Conseil européen** d'avoir présenté ses excuses à un citoyen qui s'était adressé à lui pour exprimer ses préoccupations concernant l'utilisation de voitures de service. Selon le Médiateur, les excuses sincères présentées par le Conseil constituent le meilleur exemple du respect témoigné par l'administration de l'UE envers ses citoyens.

Charte des droits fondamentaux

En réponse à l'enquête d'initiative **OI/3/2008/FOR**, la **Commission** s'est engagée à réformer son système d'alerte précoce (SAP) – un système d'information informatisé visant à identifier les «menaces» pour les intérêts financiers et la réputation de l'UE. Le Médiateur a insisté pour que les droits des personnes inclus dans le SAP, particulièrement les droits fondamentaux tels que définis dans la Charte (par exemple, le droit de toute personne d'être entendue et le droit d'accès de toute personne à son dossier), soient protégés et ce, même avant la réforme du SAP.

Versements

Dans l'affaire **53/2010/OV**, la **Commission** a accepté de rembourser plus de 100 000 EUR à une ONG en réponse aux allégations selon lesquelles elle aurait méconnu le principe de confiance légitime en ne respectant pas la méthodologie de déclaration des coûts mutuellement convenus.

Courtoisie

En réponse à l'affaire **882/2009/VL** qui faisait suite à l'envoi d'un message insultant au mari de la plaignante dans le cadre d'une procédure de recouvrement concernant des allocations familiales prétendument indues, la **Commission** a (i) présenté une lettre d'excuses, proposé de verser 500 EUR à titre d'indemnité pour préjudice moral et (ii) organisé une série de séances de formation internes pour souligner l'importance de l'éthique et de la culture du service.

Recrutement

Après l'intervention du Médiateur dans l'affaire **371/2010/(MF)AN**, la **Commission** a adopté de nouvelles mesures concernant la reconnaissance des diplômes nationaux afin de tenir compte de différentes pratiques nationales. Elle a également déclaré que le plaignant était éligible pour les postes concernés.

Combien de plaintes et d'enquêtes?

Le Médiateur a enregistré 2 442 plaintes en 2012, dont 740 relevaient de son mandat, contre 2 510 plaintes en 2011, dont 698 relevant de son mandat. Il a ouvert 465 enquêtes, contre 396 en 2011, et a clôturé 390 enquêtes durant l'année (contre 318 en 2011). Au total, le Médiateur a traité plus de 3 671 plaintes et demandes d'information – soit une baisse par rapport aux 3 828 plaintes et demandes traitées en 2011.

Quelles sont les mesures prises par le Médiateur?

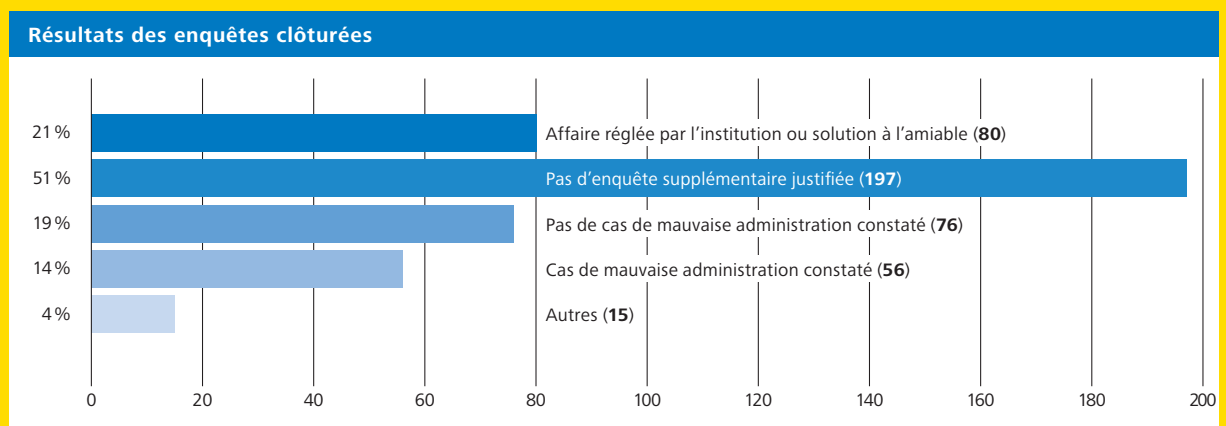
Dans plus de 75 % des affaires traitées (1 854)¹, le Médiateur a été en mesure d'aider les plaignants en ouvrant une enquête, en renvoyant l'affaire devant une instance compétente ou en donnant au plaignant des informations sur l'institution à contacter. En ce qui concerne les renvois et les conseils, 52 %² des plaignants ont été orientés vers un autre membre du Réseau européen des Médiateurs, à savoir un médiateur national ou régional, ou la commission des pétitions du Parlement européen. Au total, 11 % des plaignants ont été dirigés vers la Commission, tandis que 43 % ont été encouragés à contacter d'autres organes, dont SOLVIT. Ce réseau à l'échelle de l'UE s'occupe des problèmes transfrontaliers dus à une mauvaise application du droit de l'Union par les pouvoirs publics d'un État membre.

Origine des plaintes conduisant à des enquêtes en 2012

Entreprises, associations et autres entités légales	14,7 %	(56)
Citoyens	85,3 %	(324)

Issue des enquêtes

En 2012, 89 affaires clôturées ont abouti à une issue positive du fait que l'institution concernée a réglé le litige, a accepté une solution à l'amiable ou un projet de recommandation. Aucun cas de mauvaise administration n'a été constaté dans 76 affaires. Des cas de mauvaise administration ont été signalés dans 56 affaires: l'institution a accepté un projet de recommandation, de manière intégrale ou partielle, dans 9 de ces affaires (contre 13 en 2011), tandis que 47 autres ont été classées avec des commentaires critiques. Dans 30 affaires, le Médiateur a émis des remarques complémentaires en vue d'améliorer à l'avenir la qualité de l'administration. Il a présenté un rapport spécial au Parlement européen pendant l'année.



Remarque i: Dans certaines affaires, le Médiateur a clôturé les enquêtes pour deux ou plusieurs raisons. Les pourcentages ci-dessus sont donc supérieurs à 100 %.

Remarque ii: Dans une affaire où le Médiateur a constaté un cas de mauvaise administration, il a classé l'affaire à la fois avec un commentaire critique et un projet de recommandation que l'institution a totalement accepté.

1. Ce chiffre inclut 95 plaintes enregistrées vers la fin de l'année 2011, qui ont été traitées en 2012. Il ne comprend pas les 18 plaintes enregistrées vers la fin 2012, qui étaient toujours en cours de traitement à la fin de l'année afin de déterminer les mesures à prendre.

2. Ces pourcentages sont supérieurs à 100 %, car le Médiateur a donné au plaignant plusieurs types de conseils dans certaines affaires.

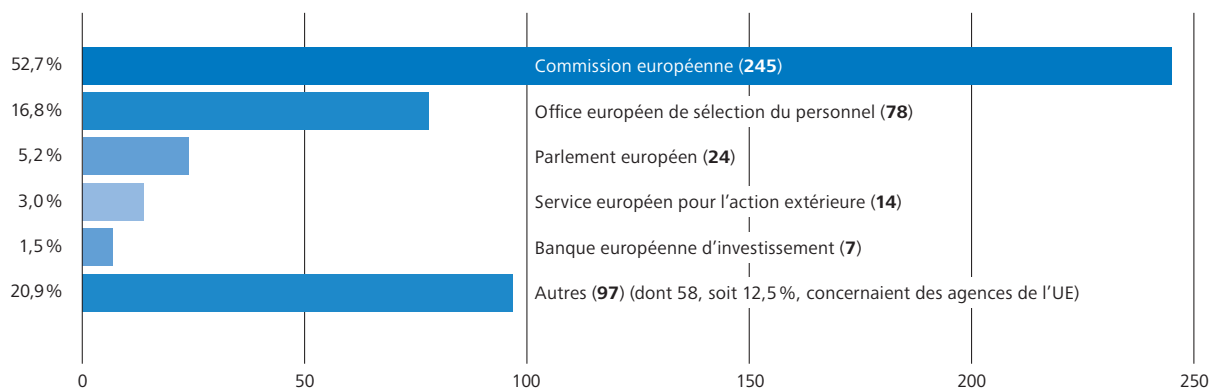
Quels sont les institutions, organes et organismes concernés par les enquêtes?

La majorité des enquêtes ouvertes en 2012 concernaient la Commission, à savoir 245 affaires (52,7 %). En 2011, ce chiffre s'élevait à 231 affaires (58 %). La Commission étant 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 ceux-ci. L'Office européen de sélection du personnel se place en deuxième position avec 78 enquêtes (contre 42 en 2011), suivi du Parlement européen avec 24 enquêtes (16 en 2011), du Service européen pour l'action extérieure (14) et de la Banque européenne d'investissement (7).

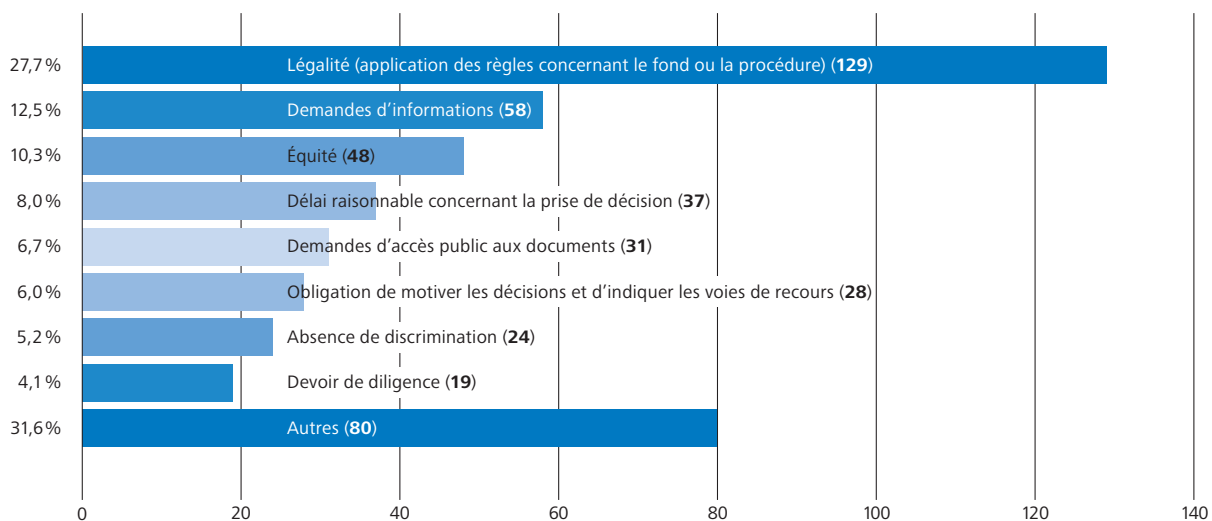
Quels types de mauvaise administration font l'objet d'enquêtes?

On parle de mauvaise administration lorsqu'une institution n'agit pas conformément à la loi, ne respecte pas les principes de bonne administration ou viole les droits fondamentaux. Les allégations de mauvaise administration les plus courantes examinées par le Médiateur en 2012 concernaient des violations de la légalité, puis des obligations liées aux demandes d'informations, des violations de l'équité ainsi que des obligations liées aux délais raisonnables concernant les prises de décision.

Institutions et organes faisant l'objet d'une enquête



Allégation de mauvaise administration concernant:



Remarque: Dans certaines affaires, deux ou plusieurs types de mauvaise administration ont été examinés dans le cadre de la même enquête. Les pourcentages ci-dessus sont donc supérieurs à 100 %.

De quels pays émanent les plaintes?

La carte ci-dessous montre l'origine nationale des plaintes enregistrées par le Médiateur en 2012. Il ressort des taux que le nombre de plaintes émanant d'un État membre n'est pas forcément proportionnel à la taille de sa population.

Pays	Nombre de plaintes	Taux
Luxembourg	39	16,0
Chypre	30	6,1
Malte	14	5,7
Belgique	182	3,5
Slovénie	31	3,2
Irlande	50	2,3
Bulgarie	66	1,7
Hongrie	76	1,6
Espagne	340	1,5
Portugal	77	1,5
Lituanie	23	1,3
Grèce	74	1,3
Lettonie	16	1,3
Slovaquie	34	1,3
Danemark	34	1,3
Pologne	235	1,2
Autriche	45	1,1
Estonie	7	1,0
Finlande	25	0,9
Suède	38	0,9
République tchèque	42	0,8
Allemagne	273	0,7
Pays-Bas	51	0,6
Roumanie	58	0,5
Royaume-Uni	162	0,5
France	138	0,4
Italie	118	0,4
Autres pays	138	
Inconnu	26	

Remarque: Le taux de plaintes est obtenu en divisant le pourcentage du nombre total de plaintes de chaque État membre par le pourcentage de la population. Le taux est supérieur à 1 si le pays en question soumet davantage de plaintes au Médiateur que ce que la taille de sa population pourrait laisser penser. Les pourcentages ont été arrondis à une décimale.

Taux (% plaintes / % population)



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

