

La **Médiatrice**
européenne

à
l'**é**cou**te**
des

entreprises



FR



Que vous soyez une grande entreprise multinationale ou une PME et quel que soit l'endroit de l'Union européenne où vous êtes établi, vous pouvez saisir la Médiatrice européenne dans les cas de mauvaise administration (manquement ou défaillance) au niveau européen. Si vous rencontrez des problèmes dans le cadre d'un projet ou d'un programme financé par l'Union, si vous n'êtes pas satisfait après avoir été en contact avec les institutions de l'UE dans le cadre d'appels d'offres et de contrats, de procédures de consultation, d'activités de lobbying, ou de tentatives d'accès à des informations ou à des documents importants, la Médiatrice européenne peut vous aider.

Emily O'Reilly
Médiatrice européenne

Problèmes rencontrés par les entreprises et les associations d'entreprises dans leurs relations avec l'administration de l'UE :

- **retards de paiement**
- **différends d'ordre contractuel**
- **problèmes dans le cadre d'appels d'offres**
- **manque de transparence/refus d'accès à des documents**
- **vices de procédure**
- **retards évitables**
- **violations des droits fondamentaux**

Dans tous ces cas, la Médiatrice européenne est à votre écoute.

Voici un aperçu général des principaux cas soumis par des entreprises et des associations d'entreprises à la Médiatrice européenne.

Si vous rencontrez des problèmes similaires, n'hésitez pas à nous contacter.

Retards de paiement de la Commission européenne

Le bureau du Médiateur européen a traité de nombreuses plaintes portant sur des retards de paiement de la Commission qui provenaient d'entreprises, de centres de recherche, d'ONG, d'universités et d'autres associations participant à des projets et des contrats financés par l'Union européenne.

Le bureau du Médiateur européen consulte régulièrement les entreprises à ce sujet et pour d'autres difficultés bureaucratiques qu'elles rencontrent. Chaque année, il demande également à la Commission de le tenir informé de la situation et des mesures mises en œuvre pour résoudre le problème. Les différents rapports de la Commission indiquent une diminution du nombre et de la valeur monétaire des retards de paiement. Les problèmes liés à cette question n'en demeurent pas moins présents. Le fait que les intérêts dus au titre des retards de paiement ont augmenté n'en sont qu'un exemple.

europa.eu/!gV44jm

*Êtes-vous victime
d'un retard de paiement
ou d'un excès de bureaucratie
de la part de la Commission ?*



**Si c'est le cas,
la Médiatrice
est prête à
agir si vous
lui adressez
une plainte.**



**Avez-vous subi des délais
excessifs de traitement ou
d'autres problèmes liés à
des procédures d'infraction ?**

**Si c'est le cas,
adressez-vous à
la Médiatrice européenne.**

Examen du Système d'alerte précoce de la Commission

Le Système d'alerte précoce (SAP) de la Commission européenne permet aux fonctionnaires européens de vérifier si les participants à un appel d'offres de l'Union européenne sont soupçonnés de fraude. L'administration de l'Union peut bloquer ou suspendre les contrats ou les paiements si la personne ou l'entreprise concernée figure sur la liste dressée par le SAP. À la suite de plusieurs plaintes sur le fonctionnement du SAP, le bureau du Médiateur européen a ouvert une enquête ainsi qu'une consultation publique. Les personnes interrogées ont déploré le fait que les particuliers et les entreprises ne sont pas systématiquement informés de leur signalement dans le SAP.

Suivant une recommandation du bureau du Médiateur européen, la Commission a accepté de veiller à ce que le SAP respecte les droits fondamentaux. Ceci implique notamment de garantir le droit des personnes ou des entreprises à être entendues avant qu'elles ne fassent l'objet d'un signalement dans le SAP, de les informer de leur droit d'adresser une plainte au bureau du Médiateur européen ou de saisir les juridictions et de respecter leur droit d'accès au dossier.

europa.eu/!XC94xH

Retard dans le traitement d'une plainte pour infraction concernant des clubs de football espagnols

Des investisseurs dans des clubs de football européens ont adressé une plainte à la Commission, alléguant que l'Espagne enfreint les règles relatives aux aides d'État de l'Union européenne en offrant des avantages fiscaux indus à quatre clubs de football espagnols. La Commission a normalement 12 mois pour se prononcer sur l'ouverture d'une procédure d'infraction. Dans le cas présent, plus de quatre années se sont écoulées sans qu'aucune décision ne soit prise. Après avoir été invitée par le bureau du Médiateur européen à traiter la plainte, la Commission a ouvert une enquête portant sur le financement des clubs de football espagnols. Le bureau du Médiateur européen a salué cette initiative, soulignant qu'il était important que le public européen constate que la Commission traite rapidement les questions concernant une violation des règles relatives aux aides d'État.

europa.eu/!jb87Fq

**Les droits de votre
entreprise en matière de
SAP ont-ils été respectés ?**



**Si ce n'est pas le cas,
n'hésitez pas à vous
adresser à la Médiatrice.**



**Voire entreprise
a-t-elle été confrontée
à des carences
administratives
de la part de
la Commission?**



**Si oui,
adressez-vous
à la Médiatrice.**

Composition du groupe des parties intéressées de l'Autorité bancaire européenne

Le rôle de l'Autorité bancaire européenne (ABE) est de garantir un niveau de réglementation et de surveillance efficace et cohérent dans l'ensemble du secteur bancaire européen. Avant d'adopter des normes, des lignes directrices ou des recommandations, l'ABE est tenue de consulter le groupe des parties intéressées au secteur bancaire, qui compte 30 représentants du secteur bancaire et de ses employés, des PME, des consommateurs et des utilisateurs des services bancaires, entre autres. Le bureau du Médiateur européen a examiné plusieurs plaintes portant sur des prétendus déséquilibres géographiques et de représentation entre les sexes au sein du groupe des parties intéressées au secteur bancaire.

Les investigations du bureau du Médiateur européen ont effectivement mis en lumière un déséquilibre dans la sélection des représentants du secteur, des consommateurs, des utilisateurs et des employés. Il a notamment déploré le fait que l'ABE n'a pas veillé à l'équilibre géographique au sein de chaque catégorie. Par ailleurs, il a ajouté que l'ABE devra à l'avenir éviter qu'un État membre ne soit surreprésenté. L'Autorité a exprimé sa volonté de revoir son approche selon les critiques formulées par le bureau du Médiateur européen.

europa.eu!/pk83MH

Plainte d'Intel concernant une enquête antitrust

À la suite d'une enquête antitrust, la Commission a infligé une amende de plus d'un milliard d'euros à la société Intel, fabricant de puces informatiques, pour abus de position dominante sur le marché. Intel a déposé une plainte auprès du bureau du Médiateur européen, alléguant que la Commission n'avait pas établi le procès-verbal d'une importante réunion en rapport direct avec l'enquête, réunion qui s'était tenue entre des représentants de ses services et le fabricant d'ordinateurs Dell.

Le bureau du Médiateur européen a reproché à la Commission de ne pas avoir rédigé une note appropriée de cette réunion et de ne pas avoir inclus l'ordre du jour de la réunion dans son dossier d'instruction. Il a recommandé qu'à l'avenir des notes appropriées des réunions et conversations téléphoniques avec des tiers, portant sur des questions de procédure importantes, soient rédigées. La Commission a amélioré ses procédures d'enquête en conséquence.

europa.eu!/qT43TV

**Avez-vous connaissance
d'autres exemples d'organes
de contrôle présentant
un déséquilibre?**



**Si oui, faites-le
nous savoir.**

Politique linguistique restrictive pour les consultations publiques

La Commission européenne lance régulièrement des consultations publiques afin de permettre aux entreprises, citoyens, associations et autres parties prenantes de participer au processus décisionnel de l'UE. Le bureau du Médiateur européen a examiné une plainte selon laquelle la Commission ne publie les documents liés à plusieurs de ces consultations qu'en langue anglaise, menant ainsi une politique linguistique arbitraire et contraire aux principes d'ouverture, de bonne administration et de non-discrimination.

Le bureau du Médiateur européen a conclu que la politique linguistique de la Commission était excessivement restrictive et a invité l'institution à publier l'ensemble de ses consultations dans toutes les langues officielles de l'Union ou à en fournir une traduction aux citoyens qui en font la demande. En 2012, le Parlement européen a également adopté une résolution conseillant vivement à la Commission de revoir sa politique linguistique restrictive dans ses procédures de consultation publique. Selon le bureau du Médiateur européen, on ne peut pas attendre des entreprises européennes qu'elles participent à une consultation qu'elles ne sont pas en mesure de comprendre.

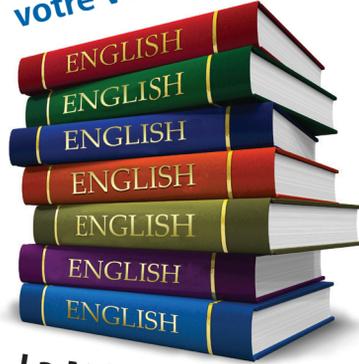
europa.eu/!FC83bD

**Des informations erronées
publiées par la Commission
portent-elles préjudice à
votre entreprise ?**

La Médiatrice peut
vous **aider** à y remédier.



**La discrimination
linguistique muselle-t-elle
votre voix ?**



**La Médiatrice est à votre
écoute.**

Informations incorrectes sur les droits des passagers aériens

Deux associations de compagnies aériennes ont présenté une plainte au bureau du Médiateur européen, alléguant que la Commission a publié des informations erronées et trompeuses concernant les droits des passagers à une indemnisation et à une assistance en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol. Ces informations apparaissaient dans des brochures, sur des affiches et dans une vidéo de présentation sur le site web de la Commission.

À la suite de l'enquête du bureau du Médiateur européen, la Commission a retiré les informations erronées et a mis à disposition de nouveaux documents d'information après avoir consulté les parties prenantes concernées, y compris les auteurs des plaintes.

europa.eu/!UC79kt

Manque de transparence au sein de l'Agence européenne des médicaments

Le rôle de l'Agence européenne des médicaments (EMA) est d'approuver et de contrôler les médicaments mis sur le marché de l'UE, en vue de protéger la santé publique. Elle reçoit des informations des autorités compétentes des États membres et des entreprises pharmaceutiques. Le bureau du Médiateur européen a examiné plusieurs plaintes selon lesquelles l'Agence refusait de divulguer des rapports portant sur des effets indésirables, des études cliniques et des rapports d'essai. Il a également traité des plaintes adressées par des entreprises pharmaceutiques portant sur un manque de transparence dans le processus décisionnel de l'EMA.

Après avoir examiné les plaintes, le bureau du Médiateur européen a invité l'Agence à diffuser les données cliniques demandées et à apporter des éclaircissements complémentaires, de sorte que les informations et leur portée soient aisément comprises de tous. Par conséquent, l'Agence a annoncé qu'elle communiquerait les rapports et a adopté une nouvelle politique de transparence proactive.

europa.eu/!np68rT

Le secret commercial de votre entreprise a-t-il été mis en péril par l'UE?

Si oui, adressez une plainte auprès de la Médiatrice en toute confidentialité.



Vous a-t-on refusé l'accès à des informations qui devraient être publiques?



Merci de faire part de votre expérience à la Médiatrice!

Plainte de Ryanair concernant une violation de l'obligation de confidentialité

Ryanair a présenté une plainte au bureau du Médiateur européen, alléguant que la Commission a divulgué, à tort, à des tierces parties des informations très sensibles que la compagnie aérienne avait transmises à la Commission, dans le cadre de la notification d'un projet de fusion avec la compagnie Aer Lingus. L'enquête du bureau du Médiateur européen a confirmé qu'il y avait effectivement eu des fuites dans la presse et que cela constituait une sérieuse violation de l'obligation de confidentialité. En revanche, l'enquête n'a pas permis d'établir que la Commission était à l'origine de ces fuites.

Le bureau du Médiateur européen a toutefois critiqué les termes de la déclaration standard de confidentialité de la Commission, déclaration que cette dernière avait demandé à Aer Lingus de signer. Cette déclaration n'établissait pas suffisamment clairement les obligations du transporteur visant à protéger la confidentialité des documents. Par la suite, la Commission a modifié sa déclaration de confidentialité.

europa.eu/!wW76uw

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.



Médiateur européen

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

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

eo@ombudsman.europa.eu

www.ombudsman.europa.eu

© Union européenne, 2014

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

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

www.ombudsman.europa.eu

Polices de caractères utilisées : FrutigerNext et Palatino.

Printed in Belgium

ISBN 978-92-9212-532-5 . doi:10.2869/2688 . QK-01-14-604-FR-C



Office des publications

