



Médiateur européen

Rapport annuel 2016





Médiateur européen

Rapport annuel 2016

Table des matières

Introduction	4
1 2016 en bref	6
2 Principaux thèmes abordés	7
2.1 Transparence du processus décisionnel de l'UE	7
2.2 Transparence du lobbying	9
2.3 Transparence du processus décisionnel en matière économique et financière	11
2.4 Accès aux documents de l'UE	12
2.5 Questions éthiques	14
2.6 Agences et autres organes de l'UE	16
2.7 Contrats et subventions de l'UE	17
2.8 Futurs défis	18
3 Prix d'excellence de la bonne administration	21
4 Communication	22
5 Relations avec les institutions de l'Union	24
5.1 Parlement européen	24
5.2 Commission des pétitions	24
5.3 Commission européenne	25
5.4 Autres institutions, agences et organisations	26
5.5 Convention des Nations unies sur le handicap	26
6 Réseau européen des Médiateurs	29
7 Traitement quotidien des plaintes	33
8 Type et origine des plaintes	34
8.1 Aperçu des plaintes et des enquêtes stratégiques	34
8.2 Plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur européen	37
9 Contre qui?	39
10 À quel sujet?	40
11 Résultats obtenus	41
12 Suites données aux propositions de la Médiatrice	44
13 Ressources	45
13.1 Budget	45
13.2 Utilisation des ressources	46
Comment contacter la Médiatrice européenne	47



Introduction



Emily O'Reilly, Médiatrice européenne.

J'ai le grand plaisir de vous présenter notre rapport annuel pour 2016.

Ce fut une année mouvementée pour l'Union européenne (UE) et les défis restent d'actualité. La montée du chômage, la crise migratoire actuelle, la décision du Royaume-Uni de quitter l'Union et l'inquiétude quant à l'incidence de la nouvelle administration américaine sur l'Europe nous obligent tous à intensifier nos efforts pour que les institutions de l'UE soient à l'écoute et répondent le mieux possible aux attentes des citoyens qu'elles servent.

Cette année a permis d'illustrer à nouveau l'impact positif que peut avoir le travail d'un médiateur au fil du temps sur le comportement de l'administration européenne, conformément à ma stratégie visant à améliorer l'impact, la pertinence et la visibilité de ce bureau.

En menant des enquêtes stratégiques proactives, mon bureau a pu contribuer à améliorer encore davantage la transparence et les normes administratives déjà élevées qui sont d'application dans les organismes publics de l'UE. Nous avons travaillé en collaboration avec la Commission européenne et le Parlement européen au réexamen des groupes d'experts qui conseillent la Commission en matière de politique. Nous nous sommes engagés avec le président de la Commission européenne, Jean-Claude Juncker, sur la question de l'éthique des ex-commissaires, et avec le président de l'Eurogroupe, Jeroen Dijsselbloem, sur la question de la transparence de cette assemblée. Nous avons également adressé des recommandations à la Commission concernant l'homologation des pesticides, et des recommandations sur les moyens d'améliorer la transparence des trilogues à la Commission, au Conseil et au Parlement.

En fin d'année, nous avons inauguré le Prix d'excellence de la bonne administration, destiné à récompenser l'excellence au sein de l'administration publique européenne et le travail assidu de tous ces fonctionnaires qui œuvrent à une vie meilleure pour les citoyens européens.

L'essentiel de mon mandat consiste à aider les particuliers confrontés à des problèmes avec l'administration publique européenne: leurs difficultés sont à l'origine de la grande majorité des centaines de plaintes que nous traitons chaque année.

En 2016, nous avons également organisé à Bruxelles la conférence annuelle du Réseau européen des Médiateurs, qui a permis de renforcer notre coopération fructueuse sur des questions telles que la migration, la transparence du lobbying et l'État de droit. La Commission européenne s'est également engagée à collaborer plus efficacement avec le Réseau.

Une nouvelle année pleine de défis nous attend et je suis impatiente de travailler avec l'administration de l'UE à la recherche de solutions aux problèmes rencontrés par les citoyens de l'Union. Je me réjouis tout particulièrement de poursuivre mon excellent travail de collaboration avec le Parlement européen, dont le soutien a été, et reste, essentiel au bon déroulement du mandat que j'exerce au nom des citoyens que nous servons ensemble.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emily O'Reilly', with a stylized, flowing script.

Emily O'Reilly



L'année 2016 a été riche en événements. En voici quelques faits marquants:

2016





Le Médiateur européen vient en aide aux citoyens dans leurs rapports avec les institutions, organes et organismes de l'UE. Il peut s'agir, notamment, de problèmes contractuels, de violations des droits fondamentaux, d'un manque de transparence d'un processus décisionnel ou d'un refus d'accès à des documents. En 2016, la majeure partie des enquêtes ont à nouveau porté sur des plaintes liées à des questions de transparence.

2.1 Transparence du processus décisionnel de l'UE

La Médiatrice a [publié](#) en juillet des propositions visant à accroître la transparence des trilogues, c'est-à-dire des négociations informelles entre le Parlement européen et le Conseil de l'UE en présence de la Commission concernant les propositions législatives européennes. Il s'agissait, notamment, de rendre disponibles les dates des réunions de trilogue et les ordres du jour sommaires; les positions des deux colégislateurs sur la proposition de la Commission; et les noms des décideurs présents aux réunions de trilogue. La Médiatrice a recommandé que les documents découlant des principales étapes du processus soient publiés le plus rapidement possible après la fin des négociations. Elle a inspecté les dossiers de trilogues relatifs à deux récents actes législatifs de l'UE (la directive sur le crédit hypothécaire et le règlement relatif aux essais cliniques) et a organisé une consultation publique pour laquelle elle a obtenu cinquante et une réponses, dont cinq de parlements nationaux. Le Parlement européen, le Conseil et la Commission ont réagi en décembre aux propositions de la Médiatrice, en marquant généralement leur accord sur les arguments avancés par celle-ci en faveur d'une plus grande transparence. Dans leurs réponses, les institutions exposent leur suivi initial, qui comprend des discussions entre elles sur la mise en œuvre des propositions. [#1](#)

La Médiatrice a ouvert en mai une [enquête stratégique](#) sur la manière dont la Commission européenne procède à l'évaluation des conflits d'intérêts en ce qui concerne ses conseillers spéciaux. Les conseillers fournissent directement leur expertise aux commissaires, à leur demande. Ouverte à la suite de plaintes individuelles, l'enquête a pour but de



#1



**LSE EUROPP
blog**

How transparency can be improved in the way EU laws are negotiated and agreed
bit.ly/2b2D6qK



Comment améliorer la transparence dans la négociation et l'adoption des textes législatifs de l'UE.



#2



Nick Beake

[@EUombudsman](#) now started wider inquiry into appointment process for special advisers. (Often work for private sector clients as well as EU).

La Médiatrice européenne a entamé une enquête plus approfondie sur la nomination des conseillers spéciaux (qui travaillent souvent simultanément pour des clients du secteur privé et pour l'UE).

Les gestionnaires de plaintes de la Médiateur ont inspecté les dossiers relatifs aux conseillers spéciaux nommés en 2015 et 2016.

veiller à ce que les règles soient suffisamment bien établies pour éviter toute influence inappropriée sur l'élaboration des politiques. Dans une lettre adressée au président de la Commission européenne, Jean-Claude Juncker, la Médiateur a suggéré que le mandat du conseiller et ses activités extérieures soient clairement définis avant sa nomination et que toute modification de ses activités extérieures donne lieu à une mise à jour de l'évaluation des conflits d'intérêts. [g+ #2](#)

Les gestionnaires de plaintes de la Médiateur ont inspecté les dossiers relatifs aux conseillers spéciaux nommés en 2015 et 2016. Le rapport d'inspection fait état d'une importante amélioration en 2016 dans un certain nombre de domaines, ce que la Médiateur a confirmé dans une lettre au président Juncker. En 2017, la Médiateur continuera de se concentrer sur d'autres améliorations possibles dans les domaines suivants: l'organisation de la procédure de nomination des conseillers spéciaux; l'évaluation par la Commission des conflits d'intérêts potentiels avant la nomination; l'obligation de déclarer toute nouvelle activité après la nomination; et l'accès du public aux documents et informations.

Le programme pilote de la Commission qui vise à garantir que les États membres appliquent correctement la législation de l'UE sans recourir à une procédure d'infraction fait l'objet d'une [enquête stratégique](#) qui a débuté en mai. La Médiateur a décidé de se pencher sur ce processus après avoir enquêté sur plusieurs plaintes. Elle a demandé à la Commission comment fonctionne la procédure, y compris quels sont les motifs de retards; comment la Commission fait part aux plaignants de l'ouverture et de la clôture d'une procédure pilote; et ce que fait la Commission lorsqu'un État membre tarde à plusieurs reprises à répondre ou ne fournit pas suffisamment d'informations. Vers la fin de 2016, la Médiateur a procédé à une nouvelle inspection des dossiers afin de se faire une meilleure idée de la façon dont la procédure fonctionne dans la pratique. L'enquête se poursuit en 2017.

Une [affaire](#) illustre l'importance de la transparence des prises de décision: elle concerne le processus d'homologation des pesticides pour le marché européen et plus spécifiquement la pratique de la Commission consistant à valider l'innocuité d'une substance active avant même d'être en possession de toutes les données requises qui permettent d'étayer cette décision (connue sous l'expression «procédure de données de confirmation»). La Médiateur a demandé à la Commission de lui faire parvenir un rapport en 2018 et de lui démontrer que la procédure est appliquée de manière restrictive, que les États membres exercent un contrôle plus rigoureux sur l'usage des pesticides et que les dernières évaluations des dix substances mises en évidence par le plaignant ont été achevées. [g+ #1](#)

Médiateur européen

[Communiqué de presse]
La Médiateur demande à la Commission de rendre des comptes sur le processus d'homologation des pesticides

L'enquête de la Médiateur européenne au sujet de l'homologation des pesticides par la Commission européenne souligne des inquiétudes concernant la pratique de la Commission qui consiste à valider l'innocuité d'une substance active avant même d'être en possession des données nécessaires à la prise d'une telle décision. La Médiateur a analysé la pratique de la Commission qui consiste à approuver des substances tout en demandant de manière simultanée des données pour confirmer leur innocuité. À la suite de cette analyse et en considération de la primauté de la protection de la santé et de l'environnement au sein de l'UE, la Médiateur a formulé plusieurs propositions pour améliorer le système d'homologation des pesticides appliqué par la Commission.

Une autre [affaire](#) concerne les retards de la Commission dans le processus d'homologation de vingt demandes relatives à des denrées alimentaires et aliments pour animaux génétiquement modifiés. La Commission a traité les vingt demandes en question durant le déroulement de l'enquête. Cependant, la Médiatrice a conclu que les retards n'étaient pas justifiés et a suggéré que si la Commission estimait que le calendrier de prise de décision en matière de denrées alimentaires et aliments pour animaux génétiquement modifiés n'était pas adéquat, il lui incombait de traiter cette question lors de sa révision du mode d'adoption des décisions concernées.

2.2 Transparence du lobbying

La Médiatrice a également mené une enquête à propos de la transparence du lobbying auprès de l'UE et d'autres questions connexes. L'équilibre des intérêts en jeu au sein des centaines de groupes d'experts qui conseillent la Commission sur sa politique et sa législation fait désormais l'objet d'une enquête stratégique majeure. Au début de 2016, la Médiatrice a demandé à la Commission de prendre une série de mesures en rapport avec la transparence des groupes d'experts, y compris la publication des comptes rendus détaillés de leurs réunions. Le Parlement s'est également montré très actif dans ce dossier. En mai, la Commission a répondu qu'elle avait l'intention d'apporter plusieurs changements au système, y compris la publication des ordres du jour et des comptes rendus significatifs; une meilleure gestion des conflits d'intérêts concernant des experts nommés à titre personnel; et l'établissement d'un lien entre l'appartenance à un groupe d'experts et l'obligation de figurer dans le registre de transparence de l'UE. La Médiatrice inspectera les comptes rendus des réunions et autres documents pertinents en 2017, avant de tirer ses conclusions finales concernant la réponse de la Commission à ses recommandations. [#3](#)

À l'instigation du Parlement européen, la Commission a révisé en 2016 le registre de transparence de l'UE. La Médiatrice [a écrit](#) au président Juncker en lui proposant des pistes pour améliorer le registre, qui deviendrait une plaque tournante de la transparence pour toutes les institutions, organes et organismes de l'UE. Elle a également préconisé une totale transparence financière pour tous les groupes d'intérêts, une plus grande exactitude des données et un suivi plus rigoureux. Elle a demandé, par ailleurs, que l'accord interinstitutionnel final sur le registre fasse mention du droit de déposer une plainte auprès du Médiateur. La version révisée du registre fait actuellement l'objet de négociations entre la Commission, le Parlement et le Conseil. [#4](#)



#3



Frans Timmermans

Another step forward in changing the way 'Brussels' works. New expert group rules adopted: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1923_en.htm ...

Déclaration du premier vice-président de la Commission européenne, Frans Timmermans: «Un nouveau pas en avant pour changer la manière dont "Bruxelles" fonctionne. De nouvelles règles sont adoptées pour la sélection des groupes d'experts.»



#4



Erik Wesselius

How to improve the EU [#TransparencyRegister](#)? [@EUombudsman](#) makes some pertinent suggestions. <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/67708/html.bookmark> ...



La Médiatrice européenne fait des suggestions pertinentes en vue d'améliorer le registre de transparence de l'UE.

Dans une décision adoptée à la fin de 2016, la Médiateur a fait part de sa vive désapprobation face à la position de la Commission concernant la transparence de ses réunions avec les lobbyistes du tabac.

Consciente de ce que les fonctionnaires européens et nationaux apprécieraient des conseils en vue d'éviter une influence indue de la part des groupes d'intérêts, la Médiateur a élaboré des **orientations pratiques**. Une liste de choses «à faire — à ne pas faire» a été publiée sous forme de projet en fin d'année, accompagnée d'une demande de retour d'information de la part du public. Parmi les conseils donnés aux fonctionnaires figure notamment le fait de signaler les pratiques de lobbying inacceptables et de ne pas organiser de réunions en dehors des heures de bureau, hors des locaux officiels ou sans la présence d'un collègue.



#5



Vera da Costa e Silva

Congratulations European Ombudsman. Compliance with the WHO FCTC is essential. [@FCTCofficial](#)

Vera da Costa e Silva, chef du secrétariat de la convention-cadre de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) pour la lutte antitabac déclare: «Félicitations à la Médiateur européenne! Il est essentiel de se conformer à la CCLAT.»

Dans une **décision** adoptée à la fin de 2016, la Médiateur a fait part de sa vive désapprobation face à la position de la Commission concernant la transparence de ses réunions avec les lobbyistes du tabac. Au cours de l'automne 2015, la Médiateur avait invité la Commission à publier en ligne, de manière proactive, toutes les informations concernant les réunions avec ces lobbyistes, ou avec leurs représentants légaux, ainsi que les comptes rendus de ces réunions, afin que l'institution respecte ses obligations au titre de la convention-cadre des Nations unies pour la lutte antitabac (CCLAT). La pratique recommandée par la Médiateur était déjà appliquée par la direction générale (DG) de la santé de la Commission. La Commission a répondu au début de 2016 qu'elle estimait déjà se conformer à la CCLAT et qu'il n'était pas nécessaire qu'elle adopte les pratiques de la DG Santé. La Médiateur a clôturé l'affaire en concluant à l'existence d'une mauvaise administration et en constatant que la Commission n'avait avancé aucune raison valable pour refuser de prendre les mesures proposées par son bureau. #5

Événement organisé par la Médiateur européenne sur la transparence du lobbying de l'industrie du tabac.



L'amélioration de la transparence dans le lobby du tabac a été le thème de [l'événement stratégique de printemps](#) organisé par la Médiatrice. Le commissaire européen en charge de la santé, le représentant de l'OMS auprès de l'UE et des représentants de la société civile ont pris la parole à cette occasion. Les participants ont analysé la manière dont la DG Santé applique la CCLAT et débattu de l'importance de l'adoption des mêmes mesures par l'ensemble de la Commission. La Médiatrice a invité toutes les institutions de l'UE à appliquer pleinement la convention en se conformant à ses orientations. [#1](#)

2.3 Transparence du processus décisionnel en matière économique et financière

Le processus décisionnel en matière économique et financière suscite un intérêt public considérable. Les services de la Médiatrice ont traité des plaintes individuelles dans ce domaine, mais il arrive aussi que la Médiatrice juge plus utile de mettre certaines préoccupations en évidence ou de demander des informations complémentaires dans le cadre d'une «initiative stratégique». Elle [a félicité](#) Jeroen Dijsselbloem, président de l'Eurogroupe, pour ses mesures proactives visant à accroître la transparence de cette assemblée (telles que la publication d'un ordre du jour détaillé et d'une lettre résumant les réunions) et lui a demandé certaines précisions concernant ses propositions. M. Dijsselbloem [a répondu](#) que, depuis l'introduction du régime de transparence, l'Eurogroupe avait rendu une série de documents disponibles, y compris des documents utilisés pour la préparation des discussions de l'Eurogroupe. M. Dijsselbloem [a ajouté](#) que l'Eurogroupe s'est engagé à promouvoir la transparence de ses délibérations politiques et que les points soulevés par la Médiatrice alimenteraient ses réflexions futures.

Des représentants du bureau de la Médiatrice ont rencontré Danièle Nouy, présidente du conseil de surveillance prudentielle de la Banque centrale européenne (BCE), pour examiner la transparence du processus de surveillance et d'évaluation prudentielle (SREP) servant à apprécier la bonne santé financière des banques de la zone euro. La Médiatrice a ensuite adressé une [lettre](#) à M^{me} Nouy, en indiquant que la BCE prévoit probablement — ou connaît peut-être déjà — une hausse du nombre de demandes d'accès public à des documents relatifs à la surveillance bancaire. Elle a suggéré que la BCE étudie ses possibilités de rendre publiques certaines parties du manuel de surveillance du mécanisme de supervision unique (MSU). En outre, la Médiatrice a suggéré que les lettres adressées aux entités concernées dans le cadre du SREP soient publiées après écoulement d'un délai raisonnable. M^{me} Nouy



Améliorer la transparence dans le lobby du tabac

Le 27 avril, la Médiatrice a organisé un événement consacré à la manière dont les institutions de l'UE peuvent respecter leurs obligations en matière de transparence que leur imposent les règles et orientations de l'Organisation mondiale de la santé régissant le lobby du tabac.

Comme le demandait également la Médiatrice, la BEI a publié sur son site web l'accord sur le Fonds européen pour les investissements stratégiques signé par la BEI et la Commission.



#6



Gide Brussels

Letter from the European Ombudsman to the ECB on the Supervisory Review and Evaluation Process <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/otherdocument.faces/en/71844/html.bookmark> ... via @EUombudsman

Lettre de la Médiatrice européenne à la Banque centrale européenne à propos du processus de surveillance et d'évaluation prudentielle.



#7



Bruno Nicostrate

Very good recommendation!

Très bonne recommandation!

a répondu que la lettre de la Médiatrice serait transmise au conseil de surveillance prudentielle et elle a rappelé qu'en ce qui concerne le SREP, outre la publication d'une brochure expliquant la méthodologie s'appliquant au SREP du MSU, la BCE a également organisé des ateliers spécifiques destinés au secteur bancaire. #6 #7

En février, la Médiatrice a suggéré au président de la Banque européenne d'investissement (BEI), Werner Hoyer, que les comptes rendus des réunions des conseils d'administration de la BEI et du Fonds européen d'investissement soient publiés de manière proactive. Dans une réponse favorablement accueillie par la Médiatrice, le président Hoyer a fait savoir que la Banque avait accepté de prendre ces mesures de transparence. Comme le demandait également la Médiatrice, la BEI a publié sur son site web l'accord sur le Fonds européen pour les investissements stratégiques (EFIS) signé par la BEI et la Commission. La BEI s'attache, en outre, à mettre progressivement à jour son registre public — base de données électronique liée aux projets financés par la Banque — en publiant davantage d'informations relatives aux aspects environnementaux et sociaux.

Plus tard dans l'année, la Médiatrice a suggéré que la BEI modifie ses règles d'éthique internes de façon à obliger les membres de son conseil d'administration à demander l'autorisation du comité de déontologie et de conformité avant d'entreprendre une nouvelle activité. Elle s'est également renseignée sur le code de conduite pour les membres du conseil d'administration de la BEI, notant qu'il ne prévoit pas l'obligation de déposer une déclaration d'intérêt ou une déclaration de situation financière comme cela se fait pour d'autres institutions financières internationales.

Dans une lettre adressée au président Juncker, la Médiatrice a posé des questions sur le régime de publication des documents relatifs aux travaux du Conseil budgétaire européen, nouvel organe chargé de conseiller la Commission en matière budgétaire. La Commission a répondu que les documents du Conseil devraient se conformer aux règles de l'UE concernant l'accès du public aux documents [règlement (CE) n° 1049/2001].

2.4 Accès aux documents de l'UE

La Médiatrice reçoit chaque année de nombreuses plaintes émanant de particuliers ou d'organisations alléguant le non-octroi par l'administration de l'UE d'un accès public à ses documents. Elle s'attache à établir si, dans ces dossiers, le fait



La Médiatrice européenne lors de la présentation du rapport du Parlement européen sur le *Rapport annuel 2015* du Médiateur européen.

que l'institution n'ait pas divulgué le document réclamé était justifié. Si la Médiatrice conclut que ce n'était pas justifié, elle demande la divulgation dudit document.

Une [affaire](#) de ce type portait sur une demande d'accès public aux avis sur l'adéquation des candidats à l'exercice des fonctions de juge et d'avocat général de la Cour de justice et du Tribunal de l'UE. Le Conseil a refusé l'accès aux avis — formulés par un groupe d'experts — en faisant valoir que les règles de l'UE relatives à l'accès aux documents [règlement (CE) n° 1049/2001] n'étaient pas applicables en l'espèce.

À la suite de l'intervention de la Médiatrice, le Conseil a annoncé sa décision d'appliquer le règlement (CE) n° 1049/2001. La Médiatrice s'est réjouie de ce changement de politique de la part du Conseil en soulignant que cette affaire avait soulevé la question importante de la recherche d'un juste équilibre entre la nécessité de protéger les données personnelles des candidats évalués en vue d'une haute fonction publique et la nécessité de garantir un maximum de transparence du processus de nomination. Elle a indiqué que, dans de tels cas, l'équilibre devrait tendre vers une plus grande ouverture. La Médiatrice a encouragé le Conseil à garder cette approche à l'esprit lors du traitement de futures demandes d'accès public à ce type de documents.

La Médiatrice a encouragé le Conseil à garder cette approche à l'esprit lors du traitement de futures demandes d'accès public à ce type de documents.

Une autre [affaire](#) a porté sur le refus de la Commission européenne d'autoriser l'accès public à des documents se rapportant à son enquête sur une expédition prétendument irrégulière de thon rouge vivant vers Malte. La Commission a accepté la recommandation de la Médiatrice d'accorder l'accès aux documents rédigés par ses services. Après avoir refusé, durant l'enquête, de divulguer les documents que Malte lui avait adressés, la Commission a ultérieurement décidé de



suivre la recommandation de la Médiatrice et de divulguer les documents en provenance de Malte. Malte a saisi entre-temps les juridictions de l'UE pour tenter d'empêcher la Commission de divulguer les documents en question.

Dans une [affaire](#) concernant le Service européen pour l'action extérieure (SEAE), le plaignant, une organisation non gouvernementale (ONG) suédoise, voulait avoir accès à l'accord de dialogue politique et de coopération entre l'UE et Cuba. Le SEAE a refusé au motif que l'accord en était encore à un stade provisoire. Le plaignant s'est adressé à la Médiatrice en faisant observer que l'accord avait déjà été paraphé. Alors que l'enquête était en cours, le SEAE a divulgué le document après que la Commission a adopté l'accord.

Il arrive que les institutions modifient leur approche face à une demande particulière d'accès à des documents. Ce fut le cas lors d'une [plainte](#) concernant le refus de la Commission européenne d'accorder un accès public aux documents concernant la surveillance de l'internet par les services de renseignement britanniques. À la suite de l'intervention de la Médiatrice, la Commission a divulgué un document, à savoir une lettre du ministre britannique des affaires étrangères, sans divulguer cependant deux lettres du vice-président de la Commission, ce qui a conduit la Médiatrice à conclure à un cas de mauvaise administration. En octobre 2016, cependant, soit un an après la décision de la Médiatrice, la Commission a divulgué les documents en question.

2.5 Questions éthiques

L'administration de l'UE s'est dotée de normes éthiques relativement rigoureuses. Il convient toutefois, en vue d'accroître la confiance des citoyens à son égard, de veiller à ce que les politiciens et fonctionnaires européens agissent uniquement dans l'intérêt public. Les règles en place doivent faire en sorte que les commissaires ne fassent pas naître le moindre doute à cet égard, que ce soit durant leur mandat ou ensuite. La Médiatrice a porté son attention en 2016 sur les préoccupations liées aux emplois occupés par d'anciens commissaires à l'issue de leur mandat.

Dans une [décision](#) rendue en juin, la Médiatrice a conclu à une mauvaise administration du fait que la Commission 2009-2014 n'a pas géré de façon adéquate le non-respect par un ancien commissaire du code de conduite des commissaires, et qu'elle n'a pas examiné de manière suffisamment approfondie la compatibilité entre le contrat de travail du commissaire dans le secteur privé et les obligations lui incombant au titre du traité sur l'UE, en dépit des préoccupations soulevées par le comité

d'éthique en charge de ces questions. La Médiatrice a plaidé en faveur d'une révision du code de conduite, afin d'en rendre les règles plus explicites et plus faciles à appliquer, et de prévoir des sanctions en cas de non-respect de ce code.

Le débat sur les avantages d'une réforme du code a resurgi une fois encore lorsqu'un ancien président de la Commission a accepté un poste de président non exécutif de la banque Goldman Sachs. La Commission a déclaré qu'il n'avait pas violé le code, lequel prévoit un délai de réflexion de dix-huit mois, mais la Médiatrice a fait observer qu'en vertu du traité sur l'UE, certains postes restent problématiques même après l'expiration de la période de notification de dix-huit mois. Dans une [lettre](#) au président Juncker, la Médiatrice a invité la Commission à soumettre la question à son comité d'éthique et à procéder à la révision du code de conduite. Le président Juncker [a répondu](#) qu'il soumettait la question au comité d'éthique ad hoc. Ce comité a conclu que si l'ancien président «n'a pas fait montre du jugement prévenant que l'on pourrait attendre de quelqu'un qui a occupé un poste à haute responsabilité pendant de si longues années», il n'existe pas «de motifs suffisants pour établir une violation des devoirs d'honnêteté et de délicatesse visés à l'article 245, paragraphe 2, du TFUE (traité sur le fonctionnement de l'Union européenne)». [#8](#)

Le président Juncker a néanmoins proposé de renforcer le code en étendant le délai de réflexion à deux ans pour les anciens commissaires et à trois ans pour les anciens présidents de la Commission. La Médiatrice [a accueilli favorablement](#) cette proposition mais a réitéré la mise en garde déjà formulée, à savoir que le délai prolongé ne suffira pas toujours à garantir le respect de l'article 245.

Des règles éthiques dûment établies doivent s'appliquer à l'ensemble d'une institution, et pas uniquement à ses représentants politiques. La Médiatrice a clôturé en septembre son [enquête](#) sur la manière dont la Commission applique les dispositions du statut des fonctionnaires de l'UE régissant le phénomène des «portes tournantes». La Commission a déjà pris des mesures positives en réponse aux suggestions de la Médiatrice. En clôturant son enquête, la Médiatrice a proposé certaines mesures supplémentaires. Elle a invité la Commission à publier davantage de précisions, à propos de son évaluation et de ses conclusions en particulier, lorsqu'elle approuve les demandes de hauts fonctionnaires de travailler en dehors de la Commission. Elle a également suggéré que les personnes chargées d'évaluer les demandes de membres du personnel quittant le service n'aient aucun lien professionnel avec ceux-ci. La Médiatrice assurera le suivi de cette question en procédant à une enquête stratégique pour évaluer le fonctionnement des règles dans la pratique.



Parlamento Europeo

.@EUombudsman: la Comisión debería revisar el código de conducta de los ex comisarios <http://bit.ly/2a5UK8M>



La Commission devrait réviser le code de conduite applicable aux anciens commissaires.

Le président Juncker a néanmoins proposé de renforcer le code en étendant le délai de réflexion à deux ans pour les anciens commissaires et à trois ans pour les anciens présidents de la Commission.

La Médiatrice a clôturé l'enquête en se réjouissant d'une transparence accrue en matière d'études d'essais cliniques.

g+

#2

Médiateur
européen

[Communiqué de presse]

La Médiatrice européenne se réjouit de l'amélioration de la transparence au sujet d'Humira, mais en réclame plus pour ce médicament parmi les plus vendus au monde

La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, s'est réjouie de ce que son enquête sur la publication des rapports sur les études cliniques ait eu pour effet d'accroître la transparence des essais cliniques relatifs à Humira, l'un des médicaments les plus vendus au monde. Elle a fait part, néanmoins, de sa préoccupation concernant certaines parties de **quatre rapports d'essais cliniques spécifiques relatifs à Humira** que l'Agence européenne des médicaments n'a **pas communiqués** en invoquant des motifs d'intérêt commercial, et a demandé à l'EMA de reconsidérer ces occultations. «Toute information clinique utile aux médecins, patients et chercheurs doit être divulguée dans l'intérêt public», a-t-elle indiqué.



2.6 Agences et autres organes de l'UE

Les agences de l'UE — qui traitent d'une série de questions liées, notamment, aux droits fondamentaux, à la sécurité et à l'efficacité des médicaments, à la protection de l'environnement, aux risques des produits chimiques pour la santé et l'environnement et à la sécurité aérienne — occupent la deuxième place, derrière la Commission européenne, en ce qui concerne les enquêtes menées par la Médiatrice en 2016.

L'une des principales affaires, ouverte en 2014, a porté sur la décision de l'Agence européenne des médicaments (EMA) de n'accorder qu'un accès public partiel aux études d'essais cliniques relatives à l'approbation de l'Humira (médicament utilisé pour le traitement de la maladie de Crohn). En juin, la Médiatrice a clôturé [l'enquête](#) en se réjouissant d'une transparence accrue dans ce domaine. Elle a néanmoins fait part de sa préoccupation quant à la rétention par l'Agence de quatre documents d'information spécifiques. La Médiatrice rappelle que toute information clinique utile aux médecins, patients et chercheurs doit être divulguée dans l'intérêt public. [g+ #2](#)

L'Agence européenne des produits chimiques (ECHA) a accepté, en 2015, la proposition de la Médiatrice concernant l'obligation faite aux demandeurs d'un enregistrement de produit de prouver qu'ils se sont efforcés d'éviter l'expérimentation animale. L'Agence a assuré un suivi en 2016 en fournissant des informations précises sur la manière dont elle s'emploie à concrétiser la proposition de la Médiatrice. Une nouvelle [enquête](#), ouverte en 2016, vise à obtenir des éclaircissements sur une déclaration commune de la Commission et de l'ECHA concernant le recours éventuel, sous certaines conditions, à des expérimentations animales pour des produits utilisés en cosmétique.

Chaque année, des centaines de candidats à un emploi dans un organe de l'UE participent à des concours organisés par l'Office européen de sélection du personnel (EPSO). Dans une [affaire](#) adressée à la Médiatrice, la plaignante s'était portée candidate à un concours organisé par l'EPSO en vue du recrutement d'interprètes de conférence. Ayant été brièvement hospitalisée, elle avait manqué la date limite de candidature et demandait une prolongation de délai à l'EPSO. Ce dernier a refusé au motif qu'il est tenu à l'égalité de traitement de tous les candidats. La Médiatrice a recommandé que l'EPSO admette l'existence de situations exceptionnelles dans lesquelles, pour cause de force majeure, il est équitable que des candidats bénéficient d'un nouveau délai. L'EPSO a accepté de suivre à l'avenir toutes les recommandations de la Médiatrice concernant l'application du principe de force majeure dans le contexte des concours de l'EPSO.

2.7 Contrats et subventions de l'UE

Les plaintes dans ce domaine ont représenté 14,5 % du total. La Commission supervise de très nombreux projets financés par l'UE. Elle procède à des audits rigoureux pour s'assurer que les fonds publics sont dépensés aux fins autorisées. Cependant, cela occasionne parfois des différends concernant les modalités de l'audit ou le montant susceptible d'être réclamé. Il est fréquent, dans ces situations, que les contractants s'adressent au Médiateur afin de trouver une solution.

Dans une affaire de ce type, le plaignant, un institut de recherche polonais, a réalisé entre 2004 et 2009 plusieurs projets cofinancés par l'UE. Après que ces projets ont été menés à bien, la Commission a effectué l'audit de trois d'entre eux et décidé de récupérer certains coûts. La Médiatrice a ouvert une enquête et a constaté que le responsable du projet au niveau de la Commission avait accepté par écrit (par courrier électronique) la sous-traitance de certains services — dont la Commission a, par la suite, décidé de recouvrer les coûts — et qu'il était donc au courant de l'octroi du contrat de sous-traitance par le plaignant, et l'avait autorisé. La Commission soutenait que le plaignant n'avait pas respecté les règles applicables de l'accord contractuel, mais elle a décidé, compte tenu des circonstances particulières de l'affaire, de renoncer à un recouvrement de plus de 86 000 EUR.

La Commission soutenait que le plaignant n'avait pas respecté les règles applicables de l'accord contractuel, mais elle a décidé, compte tenu des circonstances particulières de l'affaire, de renoncer à un recouvrement de plus de 86 000 EUR.

Un institut de recherche basé en Croatie a participé à un projet financé par l'UE au titre du septième programme-cadre pour la recherche et le développement technologique. Après qu'un audit a révélé certaines irrégularités, la Commission a voulu récupérer une somme substantielle. L'institut a déposé [plainte](#) auprès de la Médiatrice, laquelle a établi que les conclusions des auditeurs se fondaient sur plusieurs incertitudes. Étant donné que l'enjeu essentiel consistait à déterminer la date réelle de démarrage du projet, la Médiatrice a suggéré que la Commission consulte un expert pour vérifier la conclusion de l'audit ou qu'elle demande un audit technique. La Commission a accepté la proposition de la Médiatrice.

Un autre cas concerne la manière dont la Commission a procédé à l'audit d'un projet de conservation d'eau au Maroc. La plaignante, à savoir l'association française sans but lucratif APARE (Association pour la participation et l'action régionale), qui exerce son activité dans le domaine de l'éducation à l'environnement et l'écocitoyenneté, a marqué son désaccord sur les conclusions de l'audit effectué par la Commission — lesquelles se seraient traduites par un recouvrement de plus de 20 000 EUR en faveur de cette dernière — et s'est adressée au bureau de la Médiatrice. Après l'intervention de celle-ci, la Commission a accepté de réduire de près de 75 % le montant à recouvrer.



#9



EU TTIP Team

We value @EUOmbudsman's positive feedback on our ongoing #TTIP transparency effort!

Nous apprécions les commentaires positifs de la Médiatrice européenne concernant notre effort continu de transparence dans le cadre du TTIP.

À la fin de 2016, la Médiatrice avait reçu cinq plaintes concernant des questions administratives en rapport avec le Brexit, dont trois portaient sur l'accès aux informations.

2.8 Futurs défis

Le travail du Médiateur est façonné par le contexte politique au sens large. C'est ainsi, par exemple, que l'inquiétude exprimée par le public concernant le manque de transparence des négociations sur le partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (TTIP) entre l'UE et les États-Unis a conduit la Médiatrice à ouvrir une enquête stratégique d'initiative à ce sujet.

La Médiatrice a également organisé des événements en vue de débattre de thèmes d'actualité, tels que [l'événement d'octobre intitulé «L'Europe perturbée — Vérité, faits et médias sociaux»](#). La Médiatrice et des représentants de la Commission européenne, de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et de la société civile ont discuté de la manière de mieux communiquer sur l'UE à l'heure où celle-ci affronte des défis sans précédents. La décision du Royaume-Uni de quitter l'UE va modeler l'Union en 2017 et au-delà. Des questions découlant du référendum sur le Brexit ont été adressées au bureau de la Médiatrice très rapidement après le vote. À la fin de 2016, la Médiatrice avait reçu cinq plaintes concernant des questions administratives en rapport avec le Brexit, dont trois portaient sur l'accès aux informations. [#9](#) [#10](#)



#10



Ruairí McKiernan

important #Brexit contribution from @EUombudsman Emily O'Reilly <http://www.broadsheet.ie/2016/06/29/something-had-to-give/> ... via @TodaySOR @broadsheet_ie

Importante contribution de la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, à propos du Brexit sur *Broadsheet* via Today (RTÉ Radio One).

L'année s'est achevée sur une note positive avec le rôle important joué par la Médiatrice au sommet mondial du [Partenariat pour un gouvernement ouvert](#) (PGO) qui s'est tenu à Paris en décembre. La Médiatrice a appelé l'UE à prendre une part plus active au sein du PGO. Ce Partenariat est une initiative multilatérale visant à obtenir l'engagement concret des gouvernements à promouvoir la transparence, encourager la participation des citoyens et lutter contre la corruption, entre autres objectifs. La Médiatrice et l'OCDE réalisent une étude conjointe de la gouvernance ouverte dans le but de définir les



Événement de la Médiatrice européenne: «L'Europe perturbée – Vérité, faits et médias sociaux».

moyens qui permettraient aux médiateurs de jouer un rôle plus important dans le cadre du PGO. L'action de la Médiatrice consiste à promouvoir et à diffuser l'étude au sein du Réseau européen et d'autres réseaux internationaux de médiateurs. Le Réseau européen des Médiateurs se penchera sur les résultats préliminaires de l'étude à l'occasion de sa conférence de juin 2017, et publiera les résultats à la fin de l'année. [#11](#) [#12](#)



#11

**Aidan O'Sullivan**

.@EUombudsman speaking at #OGP16 to close plenary session...



La Médiatrice européenne prend la parole lors de la séance de clôture du sommet 2016 du Partenariat pour un gouvernement ouvert.



#12

**Open Gov Partnership**

.@EUombudsman: "EU could become a leading voice within OGP & encourage other institutions to take inspiration from its work" #OGP16



Selon la Médiatrice européenne, l'UE pourrait devenir une voix importante au sein du Partenariat pour un gouvernement ouvert et encourager d'autres institutions à s'inspirer de son action.



Événement de la Médiatrice européenne: «L'Europe perturbée – Vérité, faits et médias sociaux».



Chapitre 3

Prix d'excellence de la bonne administration



Dans le cadre de sa mission globale qui vise à améliorer l'administration publique de l'UE et à rendre les actions de celle-ci aussi conviviales que possible pour les citoyens, la Médiatrice a lancé, en octobre 2016, un appel à candidatures au **Prix d'excellence de la bonne administration**. Ce prix vise à récompenser les membres du personnel des institutions, organes et organismes de l'UE qui veillent, dans l'accomplissement de leurs tâches, à promouvoir la bonne administration. Il s'agit d'une initiative pilote destinée à recenser les bonnes pratiques de l'administration de l'UE et à les faire mieux connaître du grand public.

La Médiatrice a l'intention de présenter ces pratiques dans l'ensemble de l'administration de l'UE. Le prix comprend différentes catégories telles que l'excellence dans la transparence et l'administration éthique, l'excellence dans la communication et l'excellence dans le service au citoyen. Aidée d'un comité consultatif, la Médiatrice désignera les vainqueurs et une cérémonie aura lieu à Bruxelles en 2017. [g+](#) #3 [t](#) #13



#13



Dana Manescu

#EOaward Nice initiative by @EUombudsman >
<http://www.ombudsman.europa.eu/shortcuts/document.faces/en/72100/html.bookmark> ...

& I have a long list of potential nominees in mind!

Belle initiative de la Médiatrice européenne. J'ai à l'esprit une longue liste de candidats potentiels!

Ce prix vise à récompenser les membres du personnel des institutions, organes et organismes de l'UE qui veillent, dans l'accomplissement de leurs tâches, à promouvoir la bonne administration.

g+

#3

Médiateur
européen

[Communiqué de presse]

La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, donne le coup d'envoi du «**Prix d'excellence de la bonne administration**» au sein des institutions, organes et organismes de l'UE. Ce prix, qui est un projet pilote, vise à récompenser les employés ordinaires qui apportent des normes de haut niveau de service à leur travail, que ce soit à titre individuel, ou en tant que membres d'une équipe, et notamment des normes élevées d'éthique, de transparence et de responsabilité.



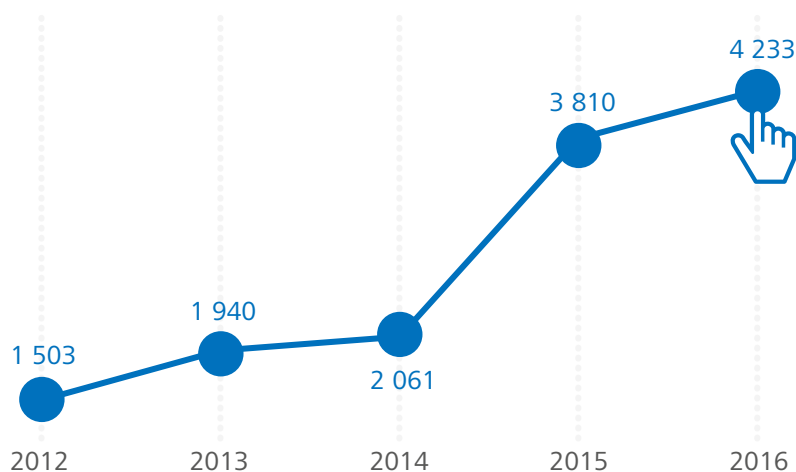


Le nombre de mentions de l'activité du Médiateur dans les médias a augmenté chaque année depuis 2012, et plus particulièrement en 2015 et 2016.

La stratégie de la Médiatrice européenne («[Cap sur 2019](#)») a pour objectif d'accroître l'impact, la pertinence et la visibilité du bureau. Une plus grande visibilité contribue à faire en sorte que les citoyens sachent à qui s'adresser s'ils rencontrent des problèmes avec les institutions européennes.

En plus des contacts spécifiques qu'il entretient avec des parties prenantes telles que des entreprises, des associations et des ONG, le bureau essaie de renforcer la présence médiatique du Médiateur et d'utiliser les médias sociaux pour communiquer sur des dossiers particuliers, pour faire connaître de nouveaux projets et pour informer régulièrement des activités du Médiateur.

Nombre de mentions dans les médias



Le nombre de mentions de l'activité du Médiateur dans les médias a augmenté chaque année depuis 2012, et plus particulièrement en 2015 et 2016. L'activité du Médiateur sur Twitter est de plus en plus suivie, et le compte du bureau a enregistré une hausse de 21 % de ses abonnés entre 2015 et 2016. Le tweet le plus consulté contenait un document infographique présentant des orientations («à faire» et «à ne pas faire») pour l'interaction des agents publics avec les représentants d'intérêts. On peut encore citer au titre de tweets très consultés celui présentant une infographie des groupes d'experts, celui contenant une vidéo annonçant le nouveau



#14



European Ombudsman

We've prepared a list of 'do's & dont's' for officials interacting with lobbyists. Have your say here: <http://bit.ly/2hofMVQ> #eulobbying



European Ombudsman

Practical guidelines (draft) for public officials' interaction with interest representatives

DO

- 1 Verify that interest representatives have registered in the EU (or equivalent national) Transparency Register before meeting them or accepting an invitation to an event.
- 2 Basic research to check what interests they represent and who is funding them. Ask for further information, if needed.
- 3 Request interest representatives to disclose, in writing and in advance, the meeting purpose, participants' names, the issue for discussion and any relevant background information.
- 4 Inform your hierarchy prior to meetings with interest representatives and debrief them afterwards.
- 5 Assess any risk of conflicts between your private interests and the public interest and how your interaction might be perceived.
- 6 Err on the side of caution. If in doubt, consult as appropriate and if you decide to go ahead, add a note to the file explaining.
- 7 Invite interest representatives to substantiate statements or presentations in writing after meetings or telephone calls.
- 8 Maintain good record keeping habits, including the meeting date/ location, names of participants and issues discussed. Remember that you should use your institution's official file management system.
- 9 Respect the applicable disclosure requirements, for example, at EU level, disclose details of meetings between interest representatives and Commissioners, Cabinet members and Commission Directors-General.
- 10 Report unacceptable lobbying practices.

DON'T

- 1 Meet interest representatives not registered in the EU (or equivalent national) Transparency Register without asking them to register. Make clear, if appropriate, that this is a prerequisite.
- 2 Overlook the motives of those who seek meetings or invite you to events. Lobbying can be done by a range of professions, including lawyers and consultants.
- 3 Accept any invitations to meetings or events which could put your institution in a delicate situation.
- 4 Interact with a particular interest representative without considering offering other groups a similar opportunity.
- 5 Arrange meetings outside office hours, official premises, and without the presence of another colleague.
- 6 Share information you are not authorised to share or misuse confidential information.
- 7 Do or say anything which could be viewed as granting an interest representative preferential treatment.
- 8 Give the impression to an interest representative that any particular advice, idea or information could or will be decisive in the decision-making process.
- 9 Accept hospitality from an interest representative without careful consideration and unless it is in line with the applicable rules.
- 10 Delay in disclosing information on any gifts and hospitality received.

Nous avons préparé une liste de choses à faire et à ne pas faire à l'intention des fonctionnaires en contact avec des lobbyistes. Donnez-nous votre avis ici.

Prix d'excellence de la bonne administration décerné par la Médiatrice, et celui annonçant le lancement d'une consultation publique sur la transparence des négociations informelles sur la législation de l'UE (trilogues). [#14](#)

Le bureau a également entrepris une refonte de son site web en vue d'en accroître la convivialité — l'achèvement de ce projet est prévu en 2017 — et demande régulièrement aux parties prenantes de formuler des commentaires sur la manière dont le travail du bureau est perçu et pourrait être amélioré. [#15](#)



#15



European Ombudsman

Strategic inquiry/
#Commission's expert groups:
@EUOmbudsman calls for more #transparency
[http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/63520/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/63520/html.bookmark...)

European Commission's Expert Groups



Enquête stratégique concernant les groupes d'experts de la Commission européenne: la Médiatrice demande une plus grande transparence.



Chapitre 5

Relations avec les institutions de l'Union

La Médiatrice européenne présente son *Rapport annuel 2015* au président du Parlement européen de l'époque, Martin Schulz.



La Médiatrice s'est entretenue une nouvelle fois en 2016 avec le président Martin Schulz ainsi qu'avec plusieurs députés européens représentant l'ensemble de la classe politique et de l'Europe.

5.1 Parlement européen

La Médiatrice européenne apprécie grandement la relation qu'elle entretient avec le Parlement européen. La Médiatrice s'est entretenue une nouvelle fois en 2016 avec le président Martin Schulz ainsi qu'avec plusieurs députés européens représentant l'ensemble de la classe politique et de l'Europe. La Médiatrice a fait part de son activité et de son expérience lorsqu'elle a pris la parole devant le Parlement en séance plénière, la commission des pétitions et la commission juridique. Il est fréquent que des membres du personnel du Médiateur européen représentent l'institution dans le cadre de réunions de commissions, d'auditions et d'intergroupes du Parlement.

5.2 Commission des pétitions

La Médiatrice se félicite de l'étroite coopération avec la commission des pétitions. Ce dialogue permanent est essentiel pour servir les citoyens qui soumettent individuellement leurs préoccupations au bureau du Médiateur ou à la commission des pétitions. Le Médiateur traite les plaintes déposées à l'encontre des institutions, organes et organismes de l'UE,

tandis que la commission des pétitions traite des requêtes relatives aux domaines d'activité de l'UE dans toute l'Europe. La Médiatrice apprécie grandement le soutien sans faille que lui accordent la présidente de la commission, Cecilia Wikström, et les députés européens, tous groupes politiques confondus. Sans ce soutien, elle ne pourrait pas aider les institutions de l'UE à devenir la référence absolue en matière de bonne administration. [#16](#)

5.3 Commission européenne



Organe exécutif de l'UE, la Commission européenne a une incidence directe sur la vie de millions d'Européens. Tout en ayant un rôle politique, elle constitue l'organe administratif le plus important de l'Union; il est donc naturel que son action soit visée par une large proportion des plaintes adressées au bureau du Médiateur européen. La Médiatrice a félicité le président Jean-Claude Juncker de la relation de travail constructive avec ses propres services ainsi que des mesures très positives adoptées en faveur d'une administration plus ouverte – même si certains obstacles doivent encore être franchis. La Médiatrice a rencontré une nouvelle fois le président Juncker en 2016 ainsi que plusieurs vice-présidents et un certain nombre de commissaires. Elle a également rencontré les directeurs généraux à l'occasion d'une réunion organisée par le secrétaire général. L'étroite coopération au niveau des services permet de répondre plus efficacement aux préoccupations des citoyens. [#17](#)



#16



Cecilia Wikström(L)

Presenterar parlamentets årsrapport för [@EUombudsman](#) aktiviteter för det gångna året för [@ALDEgroup](#) I morgon röstar vi i plenum! [#eupol](#)



Cecilia Wikström, présidente de la commission des pétitions du Parlement européen, déclare: «Présentation du rapport du Parlement européen sur le *Rapport annuel 2015* de la Médiatrice européenne au groupe ALDE au Parlement européen. Demain, nous votons en séance plénière!»

La Médiatrice européenne rencontre le président de la Commission européenne, Jean-Claude Juncker.

La Médiatrice a félicité le président Jean-Claude Juncker de la relation de travail constructive avec ses propres services ainsi que des mesures très positives adoptées en faveur d'une administration plus ouverte – même si certains obstacles doivent encore être franchis.



#17



EC AV Services

NEWS VIDEO: @MalmstromEU received Emily O'Reilly, @EUombudsman More: europa.eu/Ry94um @Trade_EU



La commissaire européenne au commerce, Cecilia Malmström, reçoit la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly.

5.4 Autres institutions, agences et organisations

Le bureau entretient également des relations avec le Conseil de l'Europe à Strasbourg.



#18



EU Disability Forum

we have to make sure that #UN #CRPD does not remain a wish list but generates a genuine impact on lives of all pwd in Europe - @EUombudsman

Nous devons veiller à ce que la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées ne reste pas un vœu pieux, mais à ce qu'elle ait un véritable impact sur la vie de toutes les personnes handicapées en Europe.

La Médiatrice continue d'entretenir d'étroites relations avec plusieurs autres institutions, agences et organisations. En 2016, la Médiatrice est restée en contact étroit avec la Banque centrale européenne, la Banque européenne d'investissement, le Contrôleur européen de la protection des données, le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) et l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne. Le bureau entretient également des relations avec le Conseil de l'Europe à Strasbourg. Toutes ces relations font partie intégrante de la stratégie «Cap sur 2019» développée par la Médiatrice pour accroître la pertinence, la visibilité et l'impact de son bureau et instaurer ainsi au profit des citoyens une administration européenne plus ouverte et davantage orientée vers les services.

5.5 Convention des Nations unies sur le handicap

En sa qualité de membre du [cadre de l'Union européenne](#), le Médiateur protège, encourage et surveille la mise en œuvre de la [convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées](#) (CDPH) au niveau des institutions de l'UE. En 2015, le comité d'experts de la CDPH a examiné la mise en œuvre de la convention par l'Union et publié

ses observations finales. Celles-ci ont été particulièrement importantes pour l'action stratégique de la Médiatrice en 2016 en rapport avec ladite convention car elles pointent d'éventuelles lacunes au sein de l'administration de l'UE.

 #18  #19

La Médiatrice a examiné en 2016 la plainte d'un candidat malentendant qui n'a pas obtenu de temps supplémentaire pour passer des épreuves lors d'un concours organisé par l'Office européen de sélection du personnel. La consultation menée par la Médiatrice auprès des parties prenantes a révélé que plusieurs États membres accordent davantage de temps aux étudiants malentendants lors d'épreuves écrites. La Médiatrice a suggéré que l'EPSO réexamine attentivement la question de savoir s'il devrait accorder à l'avenir davantage de temps aux candidats malentendants qui en font la demande pour les épreuves informatisées et écrites.

En mai 2016, la Médiatrice a ouvert une enquête visant à déterminer si le [régime commun d'assurance maladie \(RCAM\)](#) européen est conforme à la CDPH. Le remboursement intégral des frais médicaux est prévu par le RCAM en cas de reconnaissance d'une maladie grave. Cette reconnaissance se fonde notamment sur le critère du raccourcissement de l'espérance de vie. La Médiatrice a estimé que cette approche médicale du handicap pourrait ne pas respecter la CDPH et a demandé à la Commission si elle prévoyait d'instaurer des critères distincts pour le remboursement des frais médicaux des personnes handicapées dans le cadre du RCAM. Cette enquête est toujours en cours en 2017.

Par ailleurs et à la suite de deux observations finales formulées par le comité CDPH, la Médiatrice a mené deux initiatives stratégiques. Elle a écrit au président de la Commission à propos de [l'accessibilité des sites web et des outils en ligne gérés par la Commission](#) et à la vice-présidente de l'époque, Kristalina Georgieva, pour lui demander comment [les Écoles européennes](#) s'attachaient à répondre aux points soulevés par le comité CDPH en ce qui concerne la mise en œuvre de la convention. La Commission a répondu aux deux lettres. Elle a indiqué qu'elle créait un portail unique pour l'ensemble de ses services et que l'un des principes de base était l'accessibilité de ceux-ci au plus grand nombre possible d'utilisateurs. En ce qui concerne les Écoles européennes, la Commission a indiqué qu'elle soutiendrait tout effort systématique visant à concrétiser les recommandations de la CDPH et rappelé que la politique des Écoles européennes en matière de besoins éducatifs spécifiques fait l'objet d'évaluations régulières.

La consultation menée par la Médiatrice auprès des parties prenantes a révélé que plusieurs États membres accordent davantage de temps aux étudiants malentendants lors d'épreuves écrites.



#19



EU Social

We are all on the same page on avoiding problems w/ use of [#ESIFunds](#) & institutionalization, says [@EUombudsman's](#) Rosita Hickey at [#EDPD2016](#)



«Notre consensus est total pour ce qui est d'éviter les problèmes liés à l'utilisation des Fonds structurels et d'investissement européens et l'institutionnalisation», déclare Rosita Hickey (bureau du Médiateur européen) à l'occasion de la Journée européenne des personnes handicapées 2016.



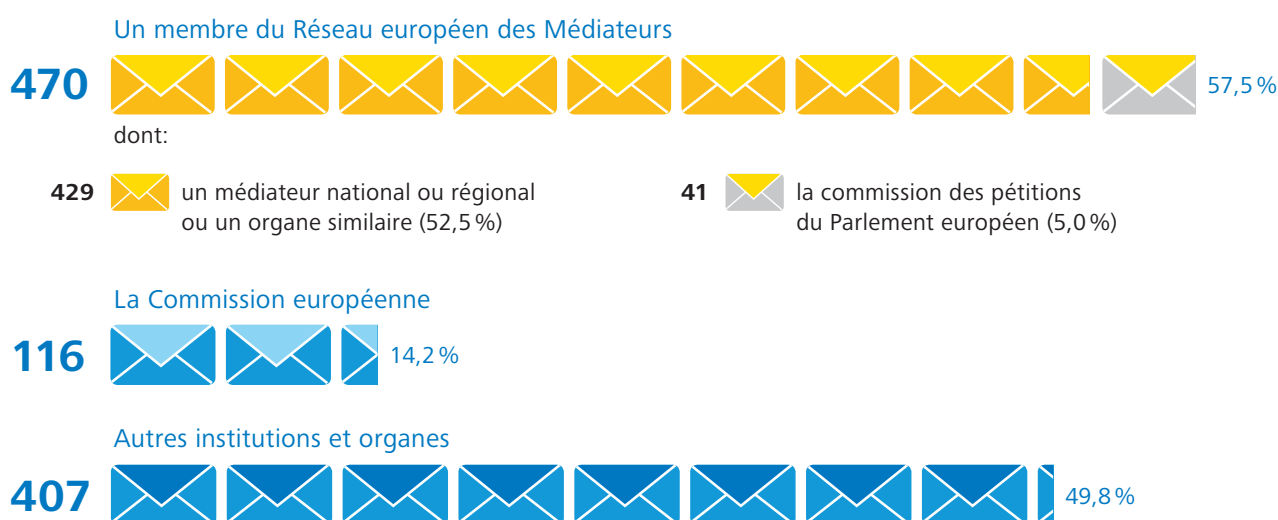
Le bureau du Médiateur s'est efforcé en 2016 d'améliorer l'accessibilité et la convivialité de son propre site web. Une [explication facile à lire de l'action du Médiateur européen et de la procédure de plainte](#) est disponible en ligne dans les vingt-quatre langues officielles de l'UE. Un prestataire de services procède, en outre, à l'évaluation externe du site web du Médiateur européen en vue d'en améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.



Chapitre 6

Réseau européen des Médiateurs

Autres institutions et organes vers lesquels la Médiatrice a renvoyé des plaintes ou orienté des plaignants en 2016



Remarque: dans certains cas, plusieurs types de conseils ont été donnés au plaignant. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

La Médiatrice européenne a entrepris, avec des membres du Réseau européen des Médiateurs, une réforme de ce Réseau. Le Réseau compte actuellement quatre-vingt-seize bureaux dans trente-six pays européens. La commission des pétitions du Parlement européen en fait également partie.

L'un des changements stratégiques opérés au sein du Réseau est un recentrage sur les enquêtes et initiatives parallèles entre les bureaux de médiateurs qui le souhaitent dans des domaines d'intérêt mutuel, tels que la migration. En 2016, la Médiatrice et le Réseau ont mené une enquête parallèle et lancé une initiative stratégique à laquelle le Réseau a participé. En avril 2016, la Médiatrice a ouvert une enquête portant sur une plainte relative au rôle de la Commission dans l'évaluation du respect par les États membres du règlement (UE) n° 1233/2011 relatif à la protection des droits de l'homme et de l'environnement lors du financement d'organismes de crédit à l'exportation (OCE). Les OCE sont des établissements privés ou publics

Depuis cette enquête, la Commission européenne assure un suivi auprès des États membres pour garantir la publication en ligne de tous les détails des programmes nationaux FAMI.

qui octroient des financements à des entreprises nationales cherchant à développer leur activité, principalement sur des marchés émergents et dans des pays en développement incertains et comportant des risques sur le plan politique et commercial. Parmi les six médiateurs nationaux dont le mandat couvre les OCE, deux (Pologne et Espagne) ont répondu à l'invitation de la Médiatrice d'ouvrir des enquêtes parallèles.

L'initiative stratégique concernait le [Fonds «Asile, migration et intégration»](#) (FAMI) de l'UE. Doté d'un budget de trois milliards d'euros, le Fonds est créé pour la période 2014-2020. La Médiatrice a demandé à la Commission et au Réseau si toutes les informations liées au FAMI étaient accessibles en ligne. Elle a également demandé au Réseau si l'utilisation des fonds dans les États membres était conforme aux droits fondamentaux. Treize membres ont répondu. Depuis cette enquête, la Commission européenne assure un suivi auprès des États membres pour garantir la publication en ligne de tous les détails des programmes nationaux FAMI.

En 2016 également, une précédente enquête d'initiative concernant Frontex a eu des résultats concrets dans la mesure où cette agence a mis en place le mécanisme de réclamation recommandé par la Médiatrice. Celui-ci a été examiné en décembre par le responsable Frontex des droits fondamentaux et des représentants du Médiateur européen, des administrations et médiateurs nationaux et de l'Agence des droits fondamentaux réunis à Bruxelles.

Un autre exemple de coopération thématique est la consultation du Réseau par la Médiatrice en vue d'obtenir davantage d'informations sur la manière dont les États membres gèrent la transparence du lobbying, et d'établir la nécessité éventuelle d'un guide pratique dans ce domaine à l'intention

Conférence annuelle du Réseau européen des Médiateurs à Bruxelles.



des fonctionnaires. Les [réponses](#) ont mis en lumière une insuffisance de dispositions spécifiques régissant le lobbying, ainsi qu'une absence d'orientations pratiques pour les agents publics dans la plupart des États membres. La Médiatrice a soumis ensuite un projet d'orientations pratiques aux membres du Réseau et au grand public dans le but de recueillir leurs commentaires. Son objectif est de présenter en 2017 une version finale de ces orientations dans les vingt-quatre langues officielles de l'UE.

La première conférence annuelle, organisée en juin à Bruxelles par la Médiatrice européenne, a été le principal événement du Réseau en 2016. Elle a rassemblé tous les membres du Réseau et était également ouverte à des non-membres, tels que des groupes de coordination et des journalistes basés à Bruxelles. Au total, deux cent cinquante personnes ont participé à cet événement hautement interactif. La conférence s'est penchée sur des thèmes d'actualité comme la crise migratoire en Europe, la promotion de la transparence du lobbying en tant que principe de bonne administration, et les défis de l'État de droit dans l'UE. Dans la foulée de la conférence a paru [Zoom sur le Réseau](#), publication annuelle du Réseau consacrée aux principaux sujets abordés lors de l'événement. [g+ #4](#)

Fin novembre 2016, la Médiatrice s'est rendue à Madrid pour rencontrer la médiatrice espagnole, Soledad Becerril Bustamante, et son équipe ainsi que la commission espagnole de transparence, des organisations de la société civile, des représentants d'entreprises, des diplomates, des journalistes et d'autres interlocuteurs. Même si le nombre de plaintes en provenance d'Espagne est traditionnellement élevé, la visite avait pour but de sensibiliser davantage ce pays à l'égard de ce que le Médiateur européen peut concrètement faire pour les citoyens et les entreprises espagnols. [#20](#)



La conférence s'est penchée sur des thèmes d'actualité comme la crise migratoire en Europe, la promotion de la transparence du lobbying en tant que principe de bonne administration, et les défis de l'État de droit dans l'UE.



#4

Médiateur
européen

[Publication] [Zoom sur le Réseau](#)

Nous avons publié le premier numéro de [Zoom sur le Réseau](#), bulletin annuel d'information du **Réseau européen des Médiateurs**.

Principaux thèmes abordés:

- Répondre à la crise migratoire en Europe
- Promouvoir la transparence du lobbying comme un principe de bonne administration
- Les défis de l'État de droit dans l'UE

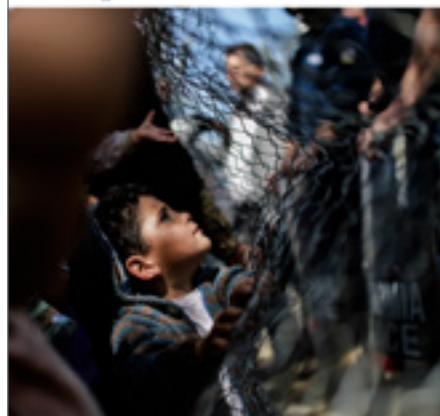
La publication peut être téléchargée intégralement ici en ES, DE, EN, FR ou IT: <https://www.ombudsman.europa.eu/fr/activities/network-publications.faces>



European Network of Ombudsmen

Network in Focus 2016

Responding to Europe's migration crisis
Promoting lobbying transparency as good administration
Challenges to the rule of law in the EU



La Médiatrice européenne lors d'une interview à la télévision espagnole (TVE) à Madrid.

Depuis la réorganisation du Réseau, la Médiatrice a reçu davantage de questions émanant de membres du Réseau en quête d'assistance pour l'interprétation de points complexes en rapport avec le droit de l'UE.



#20



Gundi Gadesmann

Erosion of EU's founding values in several Member States are great cause of concern @EUombudsman @NewEconomyForum



L'érosion des valeurs fondatrices de l'Union européenne dans plusieurs États membres suscite une vive inquiétude.

Depuis la réorganisation du Réseau, la Médiatrice a reçu davantage de questions émanant de membres du Réseau en quête d'assistance pour l'interprétation de points complexes en rapport avec le droit de l'UE. L'accélération de la procédure d'interrogation a permis à la Médiatrice de traiter huit questions en 2016. Les points soulevés portaient notamment sur le remboursement de certains frais médicaux transfrontaliers et sur les versements dans le cadre de fonds européens de développement agricole.



#21



Parlamento Europeo

Emily O'Reilly
@EUombudsman de visita en Madrid bit.ly/2glTw5o



La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, en visite à Madrid.

Le Réseau jouit depuis 2016 du statut de membre de droit du forum consultatif du Bureau européen d'appui en matière d'asile et le médiateur hellénique a représenté le Réseau lors des travaux du forum à Athènes en novembre. Les principales initiatives au programme du Réseau ces prochaines années sont la participation au forum consultatif de l'EASO; un apport d'expertise en matière de procédures d'asile au Parlement européen à l'occasion de l'adoption par celui-ci d'un nouveau régime d'asile européen commun, et la mise en place d'une plateforme commune pour traiter les plaintes liées au Brexit introduites par des citoyens de l'UE vivant au Royaume-Uni et inversement. Le Réseau participera également à l'instauration du futur mécanisme de réclamation de l'EASO. [#21](#)



Échange de vues entre la Médiatrice européenne et la commission des affaires juridiques du Parlement européen.

La Médiatrice européenne a pour mission d'aider les citoyens, les entreprises, les associations, les ONG et d'autres organisations, et la procédure d'accès à son bureau et de demande d'assistance doit être la plus simple possible. La Médiatrice a révisé ses procédures de traitement des plaintes en 2016, à l'issue de nombreuses consultations internes et externes. Cette démarche s'inscrit dans une stratégie visant à rendre les enquêtes plus efficaces et à en accroître l'impact sur un plus grand nombre de citoyens.

La Médiatrice a également mis l'accent sur la réalisation d'enquêtes qui relèvent de l'intérêt public. Elle ouvre des enquêtes stratégiques à grande échelle lorsqu'elle estime qu'il y a des motifs de le faire, mais les dossiers fondés sur des plaintes continuent de former l'essentiel de son travail.

Les nouvelles **dispositions d'exécution** du Médiateur européen améliorent l'efficacité et l'efficacité de la procédure de demande d'aide. Se voulant plus flexible dans le traitement des plaintes, la nouvelle procédure privilégie une approche des enquêtes qui soit davantage fondée sur le bon sens et axée sur les résultats.

Les nouvelles dispositions d'exécution du Médiateur européen améliorent l'efficacité et l'efficacité de la procédure de demande d'aide.

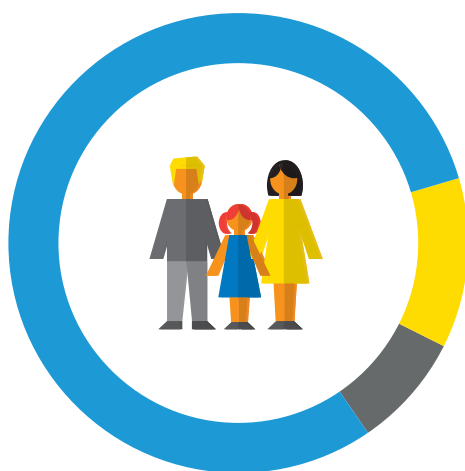


8.1 Aperçu des plaintes et des enquêtes stratégiques

Conseils, plaintes et enquêtes en 2016

15 797

Citoyens aidés
par la Médiatrice
européenne
en 2016



12 646

Conseils fournis au moyen du guide
interactif proposé sur le site web
de la Médiatrice

1 880

Plaintes traitées en 2016

1 271

Demandes de renseignements
ayant donné lieu à une réponse
de la Médiatrice

245

Enquêtes ouvertes
par la Médiatrice
européenne en 2016



235

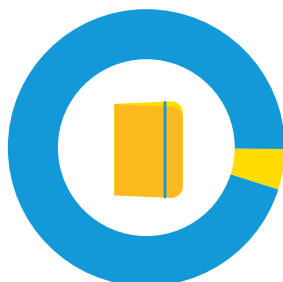
Enquêtes ouvertes sur la base
de plaintes

10

Enquêtes d'initiative ouvertes

291

Enquêtes clôturées
par la Médiatrice
européenne en 2016



278

Enquêtes ouvertes sur la base
de plaintes et clôturées

13

Enquêtes d'initiative clôturées

La Médiatrice européenne adapte en permanence ses procédures d'enquête afin de les rendre plus efficaces et d'en optimiser l'impact sur un plus grand nombre de citoyens. En 2016, elle a instauré dans ce but une nouvelle procédure qui simplifie le traitement des plaintes en offrant davantage de flexibilité et une approche pragmatique des enquêtes. De surcroît, comme par le passé, des dossiers de plainte présentant un contenu similaire peuvent être traités collectivement sous la forme d'enquêtes stratégiques. Cette approche est illustrée par l'enquête sur le rôle des conseillers spéciaux auxquels la Commission européenne fait appel. Cette nouvelle approche proactive a très certainement permis d'éviter d'autres plaintes individuelles.

Travail stratégique en 2016

4

Enquêtes stratégiques ouvertes en 2016

Par exemple: pratiques de la Commission pour éviter d'éventuels conflits d'intérêts au niveau des conseillers spéciaux; retards dans les essais chimiques; traitement par la Commission des plaintes pour infraction dans le cadre du système «EU Pilot».

5

Enquêtes stratégiques clôturées en 2016

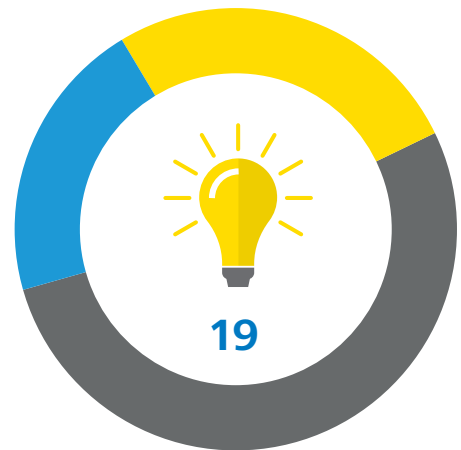
Par exemple: transparence des trilogues; accès aux rapports d'études cliniques concernant le médicament Humira (EMA); procédures de l'EPSO pour le traitement des demandes de réexamen; délais de paiement par la Commission.

10

Initiatives stratégiques ouvertes en 2016

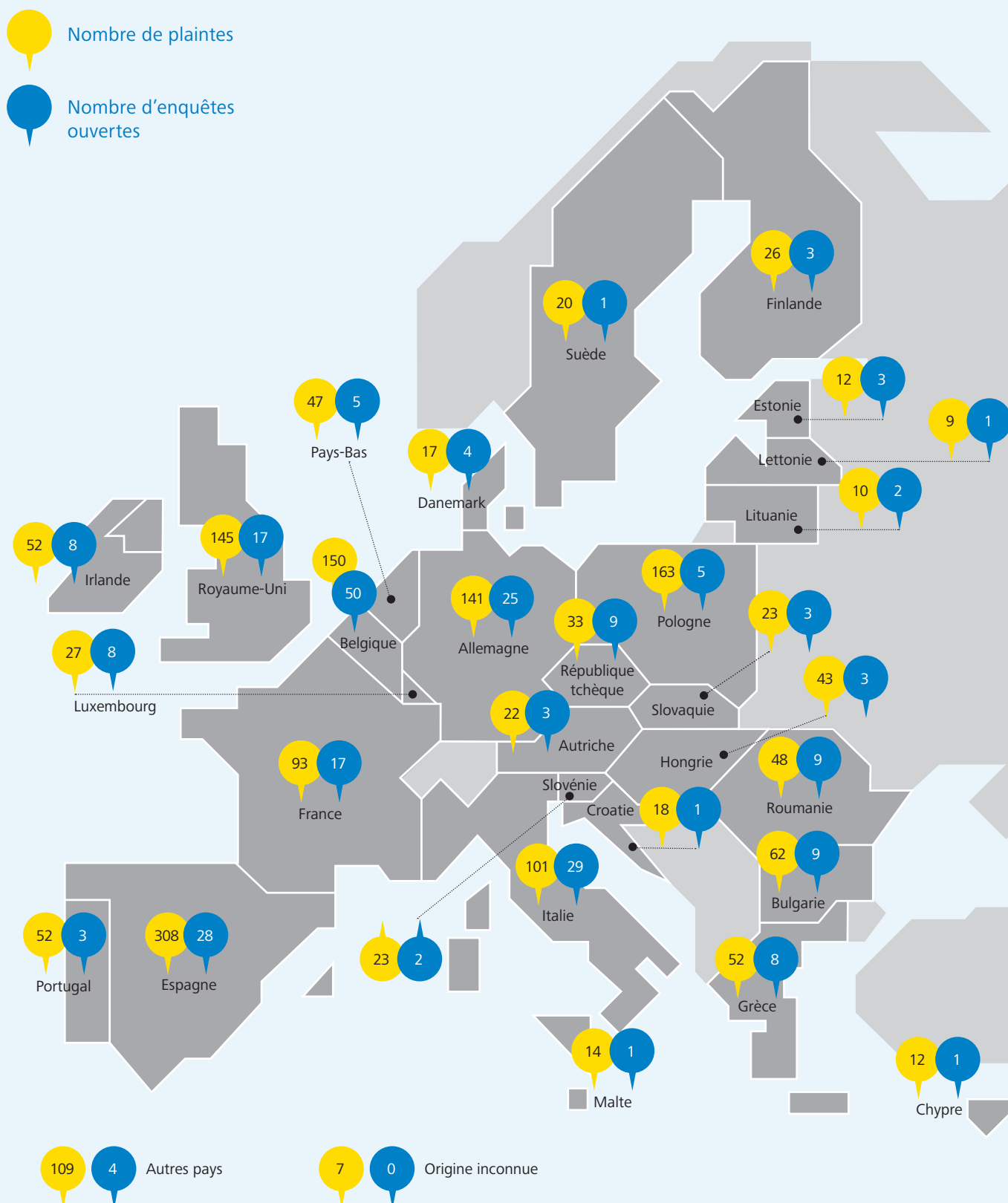
(demandes de clarification, et non enquêtes formelles)

Par exemple: cas de «porte tournante» pour l'ancien président de la Commission; transparence de l'Eurogroupe; transparence de la BEI et prévention des conflits d'intérêts; transparence du processus de surveillance et d'évaluation prudentielle de la BCE; accessibilité des sites web de la Commission pour les personnes handicapées.





Origine nationale des plaintes enregistrées et des enquêtes ouvertes par la Médiatrice européenne en 2016



8.2 Plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur européen

Le Médiateur européen est saisi de nombreuses plaintes qui ne relèvent pas de son mandat, essentiellement parce qu'elles ne concernent pas le travail d'une institution ou d'un organe de l'UE. Les plaintes qui impliquent des institutions de l'Union mais concernent des questions purement politiques (législation ou activité judiciaire de la Cour, par exemple) ne relèvent pas non plus du mandat du Médiateur.

Étant donné que ces plaintes ne s'inscrivent pas dans le travail de base du Médiateur, le bureau consigne peu d'informations à leur sujet. Elles visent principalement des organismes publics nationaux, des juridictions nationales ou internationales, et une série d'entités privées. Il arrive que les plaintes se fondent sur l'idée fausse selon laquelle le Médiateur européen est une instance de recours prévalant sur les médiateurs nationaux. Les plaintes couvrent un large éventail de domaines. Les thèmes récurrents sont la protection des consommateurs, la fiscalité, la sécurité sociale et les soins de santé et, depuis quelques années, des questions en rapport avec les banques.

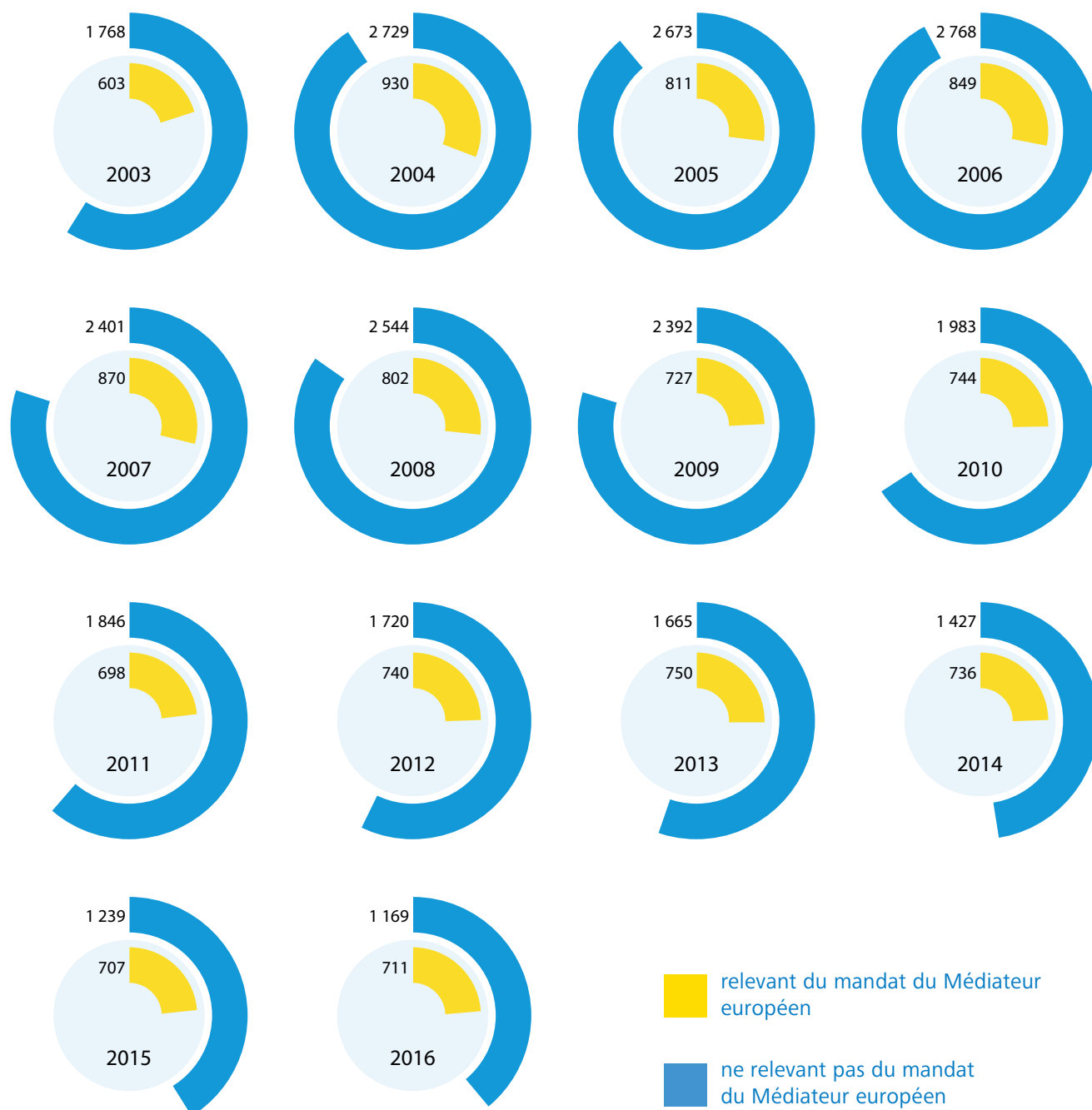
Le bureau traite les plaintes avec le plus grand soin en donnant des conseils dans la mesure du possible, ou en transférant les dossiers vers d'autres instances susceptibles de fournir une assistance. Lorsqu'il s'agit de plaintes faisant part d'un mécontentement en rapport avec la législation de l'UE, le Médiateur conseille généralement au plaignant de s'adresser au Parlement européen. Lorsqu'il s'agit de questions complexes de mise en œuvre, les plaignants sont invités à s'adresser à la Commission européenne ou à des réseaux institués par l'UE tels que SOLVIT ou «L'Europe vous conseille». Le plaignant peut également être renvoyé vers un médiateur national. Des renvois de ce type ont été effectués en 2016 vers le médiateur portugais en rapport avec l'application de la législation de l'UE en matière de pollution sonore; vers le médiateur fédéral belge pour des questions relatives aux pensions; et vers les médiateurs polonais et roumain pour des questions relatives aux conditions carcérales.

Le bureau traite les plaintes hors mandat avec le plus grand soin en donnant des conseils dans la mesure du possible, ou en transférant les dossiers vers d'autres instances susceptibles de fournir une assistance.

Le bureau s'efforce de réduire le nombre d'affaires ne relevant pas du mandat du Médiateur européen, afin que les citoyens ne soient pas déçus de ne pouvoir bénéficier directement de son aide. Le nombre de ces affaires a enregistré en 2016 son niveau historiquement le plus bas, à savoir 1 169 (contre 1 239 l'année précédente), un résultat que l'on peut largement attribuer à une bonne communication à propos du travail du bureau ainsi qu'au guide interactif proposé sur son site web.

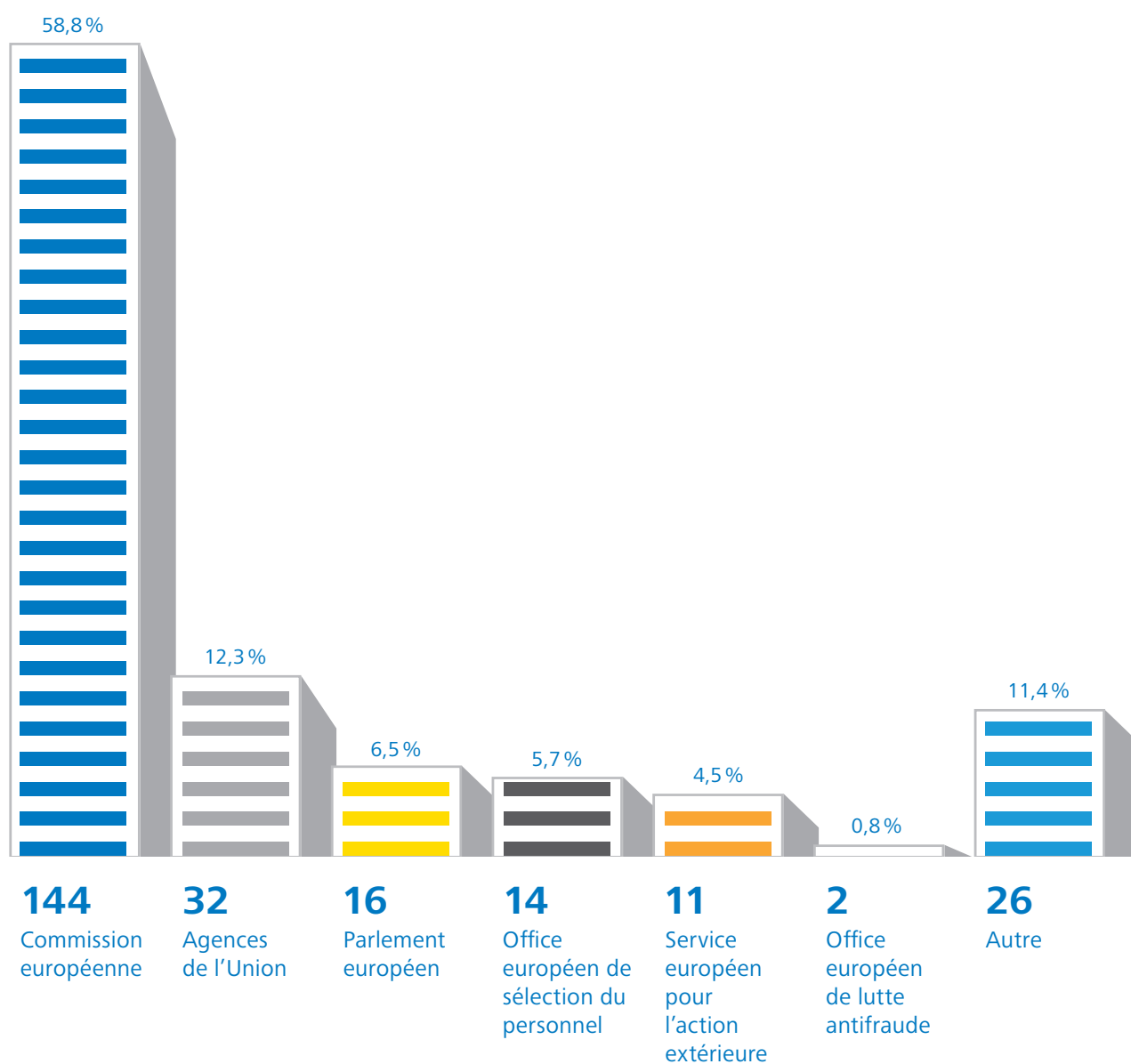


Nombre de plaintes entre 2003 et 2016



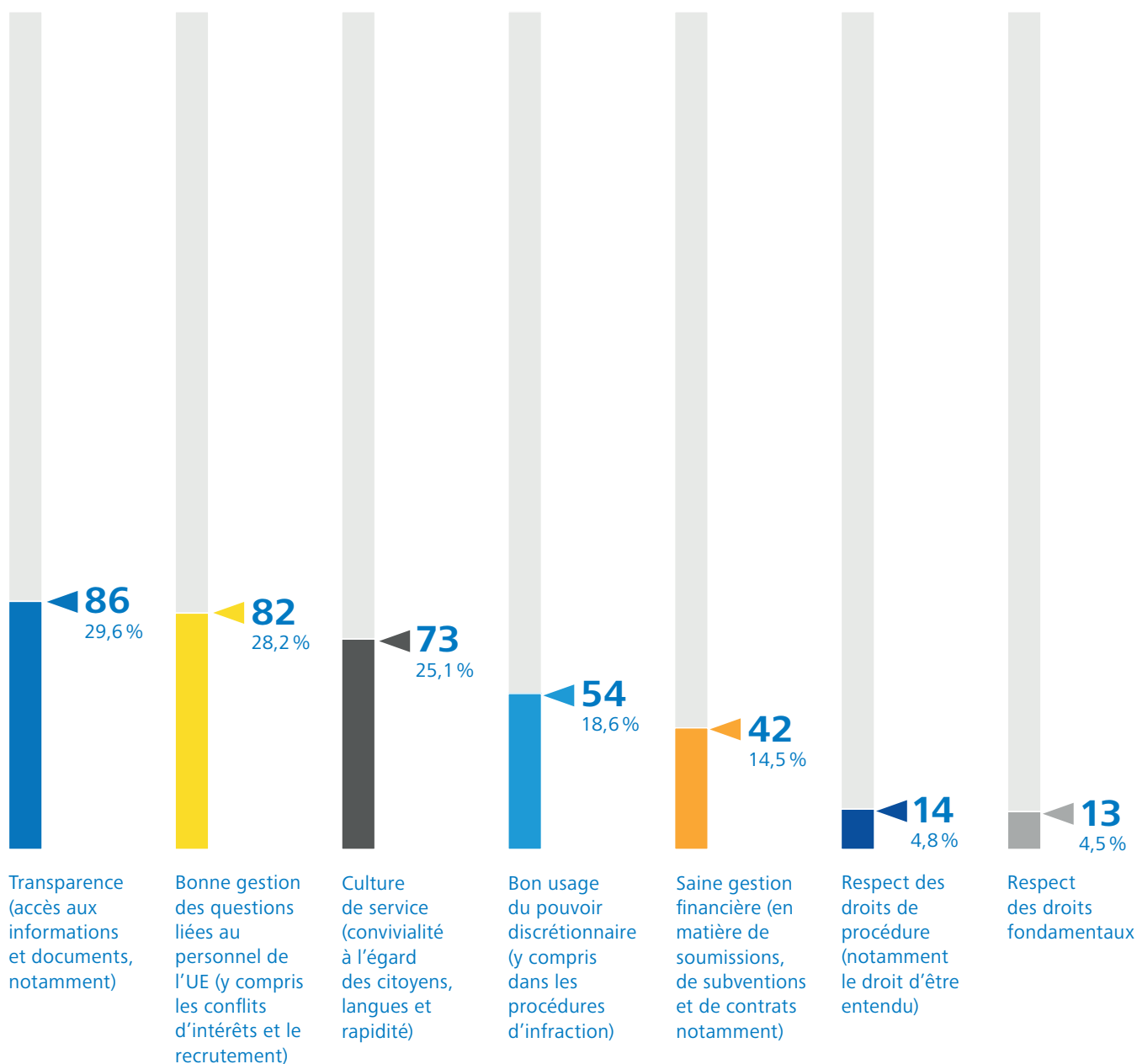


Les enquêtes menées par la Médiatrice européenne en 2016 concernaient les institutions suivantes





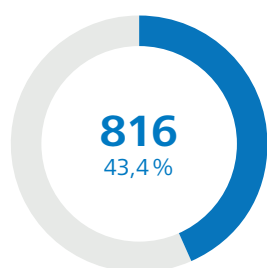
Objet des enquêtes clôturées par la Médiatrice européenne en 2016



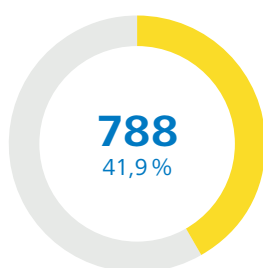
Remarque: dans certaines affaires, la Médiatrice a clôturé des enquêtes ayant deux objets différents ou davantage. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.



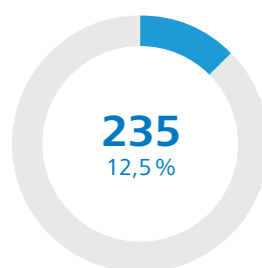
Mesures prises par la Médiatrice européenne à la suite des plaintes reçues en 2016



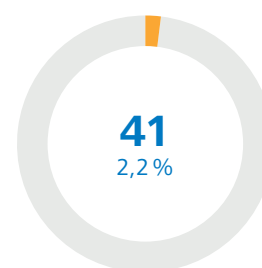
Conseils ou transfert du dossier vers un autre organisme chargé d'examiner les plaintes



Envoi d'une réponse informant le plaignant que la Médiatrice ne peut lui fournir de conseils supplémentaires

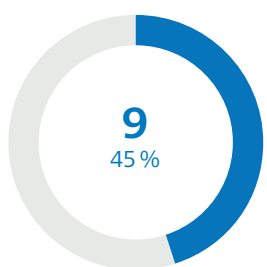


Ouverture d'une enquête

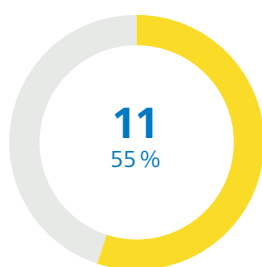


Décision concernant la recevabilité

Enquêtes de la Médiatrice européenne ayant révélé des cas de mauvaise administration en 2016



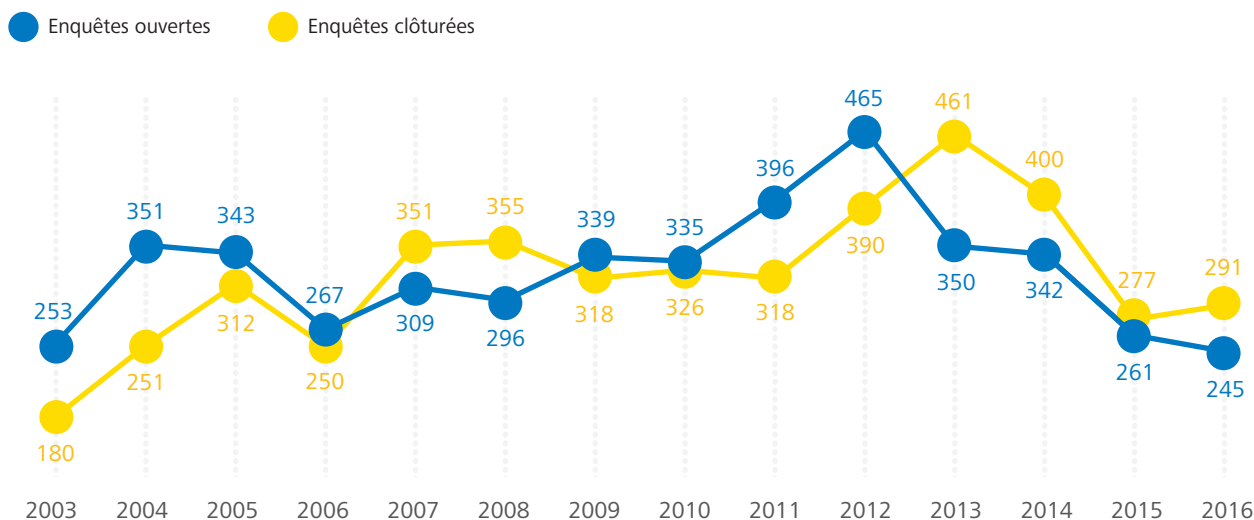
Commentaires critiques adressés à l'institution



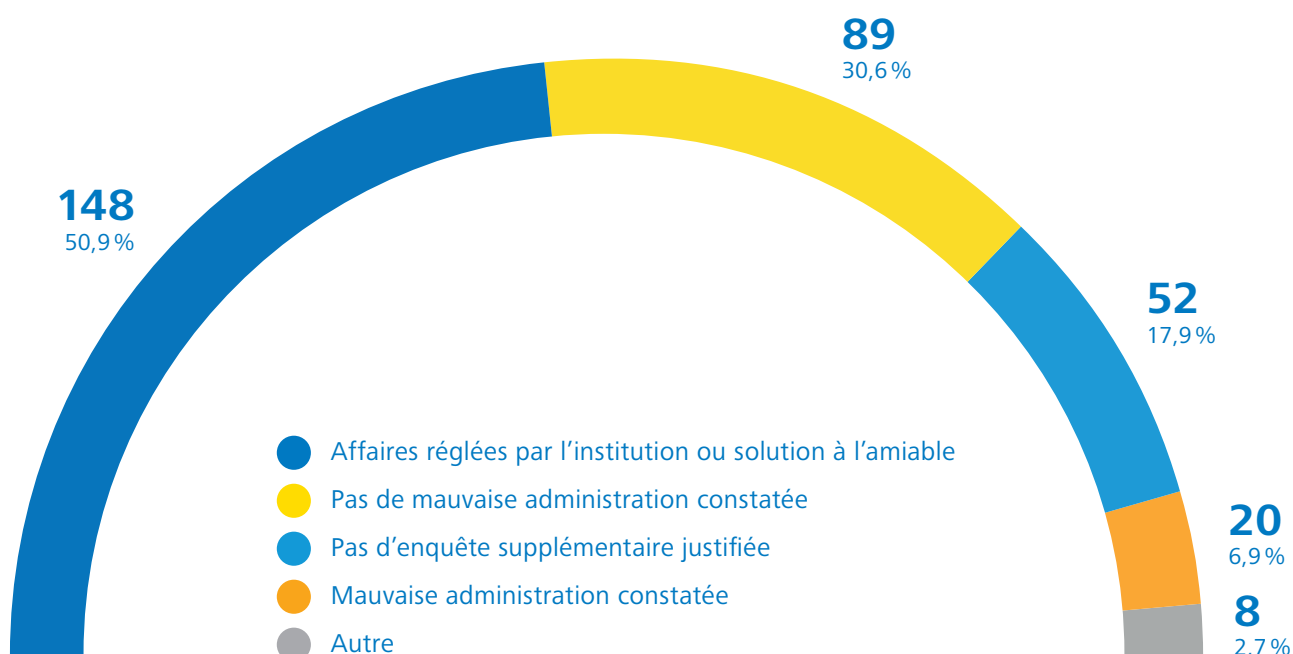
Recommandations entièrement ou partiellement acceptées par l'institution



Évolution du nombre d'enquêtes menées par la Médiatrice européenne

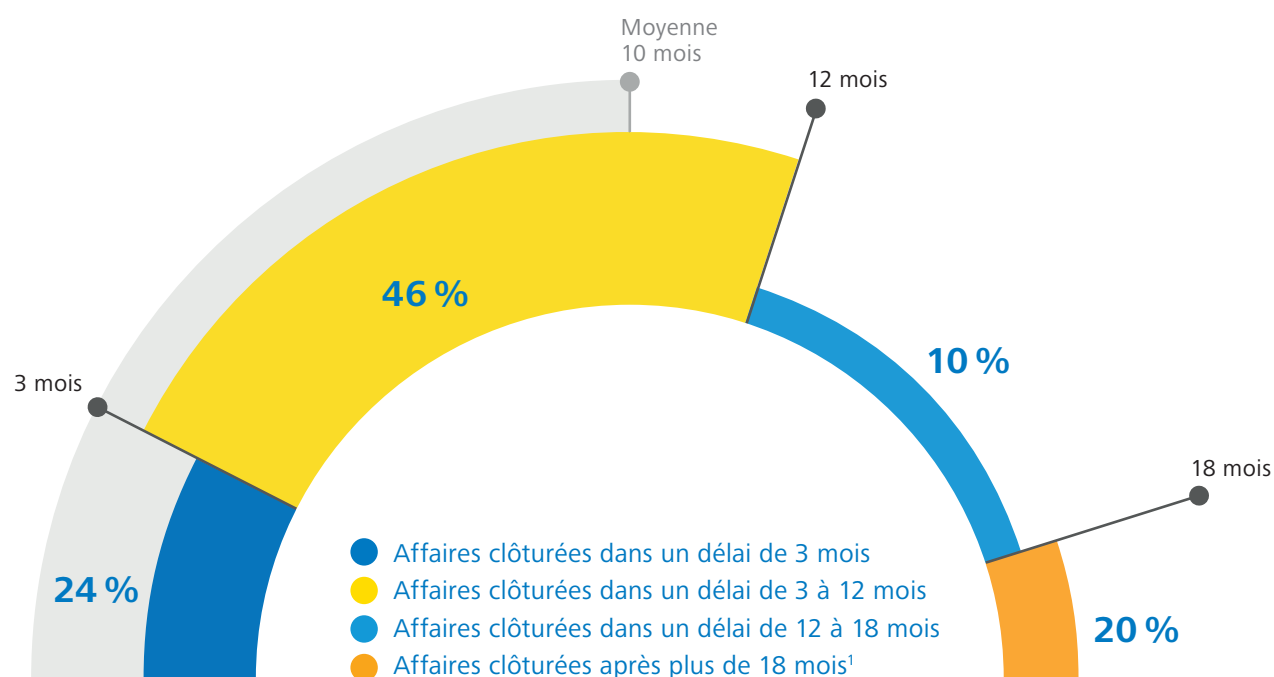


Résultats des enquêtes clôturées par la Médiatrice européenne en 2016



Remarque: dans certaines affaires, la Médiatrice a clôturé les enquêtes pour deux ou plusieurs motifs. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

Durée des enquêtes dans les affaires clôturées par la Médiatrice européenne en 2016

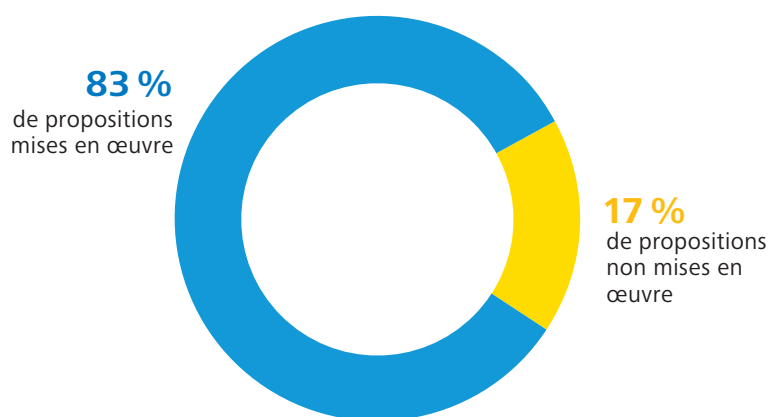


¹ Certaines affaires complexes nécessitent plusieurs cycles de consultation avec le plaignant et l'institution concernée: les nouvelles dispositions d'exécution devraient réduire la durée des enquêtes.



Suites données aux propositions de la Médiatrice

Suites données aux propositions de la Médiatrice en 2015



Le Médiateur européen publie depuis cinq ans un bilan annuel complet des réponses apportées par les institutions de l'Union à ses propositions en vue d'améliorer l'administration de l'UE. Ces propositions prennent la forme de solutions, de recommandations, de commentaires critiques et de remarques complémentaires. Le taux de conformité est capital pour mesurer l'impact et l'utilité du travail du Médiateur.

D'après le rapport *Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2015* (Redresser la situation? Comment les institutions européennes ont répondu à la Médiatrice en 2015), les institutions de l'UE appliquent les propositions de la Médiatrice à hauteur de 83 %, soit le deuxième taux le plus élevé à ce jour. Parmi les dix-huit institutions soumises à l'examen, douze ont obtenu 100 %; la Commission, qui fait l'objet du plus grand nombre d'enquêtes menées par le Médiateur, affiche 82 %. Comme le montre le rapport, le taux de conformité peut varier considérablement d'une institution à l'autre — allant de 100 % dans certains cas à 33 % dans le pire des cas. Le Parlement européen, Frontex et l'Agence européenne des produits chimiques, par exemple, atteignent le taux de 100 %.

Le rapport 2016 sera disponible fin 2017.



13.1 Budget

Le budget du Médiateur constitue une section indépendante du budget de l'Union. Il est divisé en trois titres. Le titre 1 concerne les traitements, indemnités et autres dépenses de personnel; le titre 2 couvre les bâtiments, le mobilier, les équipements et dépenses diverses; le titre 3 concerne les dépenses résultant de l'exercice par l'institution de ses missions générales. En 2016, les crédits budgétaires ont représenté 10 658 951 EUR.

Afin de garantir une gestion efficace des ressources, l'auditeur interne du Médiateur procède à des vérifications régulières des systèmes de contrôle interne de l'institution et des opérations financières effectuées par le bureau du Médiateur. Comme les autres institutions de l'Union, celle du Médiateur fait l'objet d'audits réalisés par la Cour des comptes européenne.



Le personnel du Médiateur européen.

13.2 Utilisation des ressources

La Médiatrice européenne adopte chaque année un [plan annuel de gestion](#) (PAG), qui définit les mesures concrètes que doit prendre son bureau pour mettre en œuvre les objectifs et priorités de l'institution. Le PAG pour 2016 est le second à se fonder sur la stratégie de la Médiatrice européenne — «[Cap sur 2019](#)».

L'institution se compose d'un personnel multilingue et hautement qualifié, qui lui permet de traiter les plaintes pour mauvaise administration dans les vingt-quatre langues officielles de l'UE et de sensibiliser les citoyens aux activités de la Médiatrice. En 2016, la Médiatrice disposait d'un effectif de soixante-quinze personnes.

Une liste exhaustive et régulièrement actualisée des membres du personnel, y compris des informations détaillées sur l'organigramme du bureau du Médiateur et les missions de chaque section, est disponible sur le [site web de la Médiatrice](#).



Comment contacter la Médiatrice européenne

Par courrier postal

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

Par téléphone

+33 (0)3 88 17 23 13

Par courrier électronique

eo@ombudsman.europa.eu

En ligne

Site web: www.ombudsman.europa.eu
Twitter: twitter.com/EUombudsman
Google+: plus.google.com/101520878267293271723
LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026
YouTube: www.youtube.com/eotubes

Le présent *Rapport annuel* est publié sur l'internet
à l'adresse:

www.ombudsman.europa.eu

© Union européenne, 2017

Toutes les photographies et images © Union européenne, excepté la couverture (© Konstantin Faraktinov/Stocklib).

La reproduction est autorisée à des fins éducatives et non commerciales, à condition que la source soit citée.

Composition en FrutigerNext et Palatino.

Print	ISBN 978-92-9212-911-8	ISSN 1680-3841	doi:10.2869/47373	QK-AA-17-001-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9212-930-9	ISSN 1680-3957	doi:10.2869/972	QK-AA-17-001-FR-N

Pour obtenir une version de cette publication en gros caractères, veuillez contacter le bureau du Médiateur européen.



Office des publications