



Réseau européen des Médiateurs

# Zoom sur le Réseau 2018

L'avenir de l'UE: assurer une société inclusive et juste pour les citoyens de l'UE

Défis actuels et à venir pour les institutions de médiation

Résolution des problèmes transfrontaliers pour les citoyens de l'UE





# Éditorial



Chers collègues,

Je tiens à remercier pour leur précieuse contribution tous ceux qui ont participé à la conférence du Réseau européen des Médiateurs, à nouveau couronnée de succès, tenue en mars dernier à Bruxelles.

Cette année, nous nous sommes penchés sur la question plus vaste de l'avenir de l'Europe et sur l'issue probable du débat amorcé au niveau des États membres et à l'échelle institutionnelle. Mènera-t-il à une société plus juste et plus inclusive pour les citoyens? Ces aspects ont été étudiés de façon plus concrète lors des ateliers. Nous avons, notamment,

examiné les outils dont nous pouvons faire usage en notre qualité de médiateurs pour aider les citoyens dans leur propre pays ou lorsqu'ils rencontrent des problèmes d'ordre transfrontalier, ou pour venir en aide aux citoyens de pays tiers qui font appel à nous. La valeur des réseaux sociaux en tant que moyen de communication pour les médiateurs a également fait l'objet de débats animés.

La conférence a permis de rappeler les pouvoirs dont sont investis les médiateurs. Nos mandats, les attentes culturelles liées à nos activités, les circonstances politiques et nos personnalités sont autant d'éléments qui différencient notre travail et qui ont une incidence sur la manière dont nous exerçons nos fonctions et percevons notre rôle. Ces différences n'ont toutefois que peu d'importance pour les citoyens qui s'adressent aux médiateurs: pour eux, notre rôle est simplement de les aider. Telle est l'obligation qui nous lie les uns aux autres.

Dans cette édition du *Zoom sur le Réseau*, vous trouverez les temps forts des points abordés lors de notre conférence, ainsi qu'un rappel concernant la tenue d'un séminaire de suivi à Bruxelles, les 5 et 6 septembre 2018, pour nos collègues de l'unité Communication et les agents de liaison du Réseau européen des Médiateurs. Les thèmes abordés porteront notamment sur l'enquête finale de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et du Médiateur européen sur «Les médiateurs et le gouvernement ouvert» et sur les possibilités de renforcement de la coopération au sein du Réseau européen des Médiateurs. Je me réjouis de rencontrer nos collègues de l'unité Communication et les agents de liaison du Réseau européen des Médiateurs cet automne.

J'espère que tous les participants ont quitté la conférence avec de nouvelles idées pour leur travail et une nouvelle manière d'envisager les possibilités de leur mandat de médiateur. Comme toujours, ce fut un grand honneur pour moi d'accueillir cette conférence et de pouvoir écouter ces contributions si bien documentées et engagées. Je suis impatiente de voir comment les choses auront évolué lorsque nous nous reverrons à Bruxelles l'année prochaine, lors de la prochaine conférence annuelle du Réseau européen des Médiateurs.

Bien cordialement,

A handwritten signature in black ink, reading "Emily O'Reilly".

Emily O'Reilly  
Médiatrice européenne



# Table des matières

## **4 L'avenir de l'UE: assurer une société inclusive et juste pour les citoyens de l'UE**

- 5 Temps forts de la conférence du Réseau européen des Médiateurs des 8 et 9 mars 2018
- 8 Faire de la participation des citoyens aux processus décisionnels une priorité – Comité économique et social européen
- 10 De la nécessité d'une république des citoyens pour l'Europe – Ulrike Guérot, professeure de politique européenne et de l'étude de la démocratie, université du Danube, Krems (Autriche)

## **12 Défis actuels et à venir pour les institutions de médiation**

- 13 L'utilisation des réseaux sociaux au sein des institutions de médiation – Organisation de coopération et de développement économiques
- 16 Groupe de travail sur les réseaux sociaux: discussion entre les membres du Réseau européen des Médiateurs sur la manière de renforcer leurs activités de communication
- 19 Groupe de travail sur les minorités: partage d'expériences entre les membres du Réseau européen des Médiateurs sur la manière de traiter les problèmes spécifiques aux minorités
- 22 Groupe de travail sur la migration: échange de bonnes pratiques entre les membres du Réseau européen des Médiateurs sur l'intégration des réfugiés et des migrants

## **25 Résolution des problèmes transfrontaliers pour les citoyens de l'UE**

- 26 Temps forts de la conférence du Réseau européen des Médiateurs des 8 et 9 mars 2018
- 28 Aider les citoyens et les entreprises de l'UE à profiter pleinement de leur marché unique – Commission européenne

L'avenir de l'UE:  
assurer une société  
inclusive et juste  
pour les citoyens  
de l'UE

## Temps forts de la conférence du Réseau européen des Médiateurs des 8 et 9 mars 2018

### Médiateur européen

La session d'ouverture de la conférence du Réseau européen des Médiateurs de cette année a porté sur un thème central du travail des médiateurs de tous les pays: comment construire une société juste et inclusive pour les citoyens? La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, a planté le décor en incitant vivement les médiateurs à faire en sorte que le socle européen des droits sociaux récemment approuvé devienne une réalité. Elle a toutefois fait observer que ce socle, qui inclut le droit à un salaire équitable et le droit aux soins de santé, est toujours en «gestation» en ce sens que ces droits ne sont pas applicables. M<sup>me</sup> O'Reilly a également suggéré que la puissance d'influence des médiateurs pourrait contribuer à transformer l'«assemblage de mots» que constitue ce document en des principes concrets.

La discussion, qui a duré deux heures, a porté sur la manière dont les médiateurs pourraient renforcer leur coopération pour promouvoir la justice sociale, sur la façon dont la politique de l'Union européenne (UE) s'inscrit dans le contexte national et sur ce à quoi pourrait ressembler l'UE à l'avenir. Les intervenants étaient les suivants: Georges Dassis, président du Comité économique et social européen (CESE); Ulrike Guérot, professeure de politique européenne et de l'étude de la démocratie, université du Danube à Krems (Autriche); Reinier van Zutphen, Médiateur des Pays-Bas; Adam Bodnar, Médiateur de la Pologne; et Andreas Pottakis, Médiateur de la Grèce.

La vision de M<sup>me</sup> Guérot quant au futur de l'UE a été accueillie par des applaudissements chaleureux. Selon elle, la notion de démocratie européenne prendra son sens lorsque les citoyens seront égaux devant la loi. Ils doivent jouir du même accès aux droits sociaux (en matière de retraite et de prestations de sécurité sociale, par exemple) quel que soit l'État membre dans lequel ils résident. La notion selon laquelle l'essence d'une nation réside dans la solidarité institutionnalisée, évoquée par M<sup>me</sup> Guérot en référence au sociologue français Marcel Mauss, a trouvé un écho chez les intervenants et les autres invités qui y ont par la suite fait allusion dans leurs propres interventions.

“ La Médiatrice européenne a conclu la discussion en suggérant aux médiateurs d'examiner et de traiter à l'avenir les dossiers à travers le prisme du socle européen des droits sociaux. ”



Conférence 2018 du Réseau européen des Médiateurs – Session sur l'avenir de l'UE.





Emily O'Reilly, Médiatrice européenne, lors de la session d'ouverture de la conférence 2018 du Réseau européen des Médiateurs. Parmi les autres membres du groupe consultatif aux côtés de la Médiatrice européenne figuraient (de gauche à droite): Andreas Pottakis, Médiateur de la Grèce; Georges Dassis, président du CESE; Shada Islam, modératrice, Reinier van Zutphen, Médiateur des Pays-Bas; Ulrike Guérot, professeure de politique européenne et de l'étude de la démocratie, université du Danube à Krems (Autriche); et Adam Bodnar, Médiateur de la Pologne.



En reprenant les aspects évoqués par M<sup>me</sup> Guérot, M. Pottakis a toutefois souligné l'importance de ne pas oublier le présent. Il a souligné l'écart grandissant entre le bien-être économique du centre de l'Europe et celui de la périphérie. Selon lui, l'UE n'a entrepris aucun grand projet depuis l'élargissement, mais a plutôt fait face à une série de crises (dont la crise financière et la crise des réfugiés), qui n'ont pas été gérées de manière adéquate.

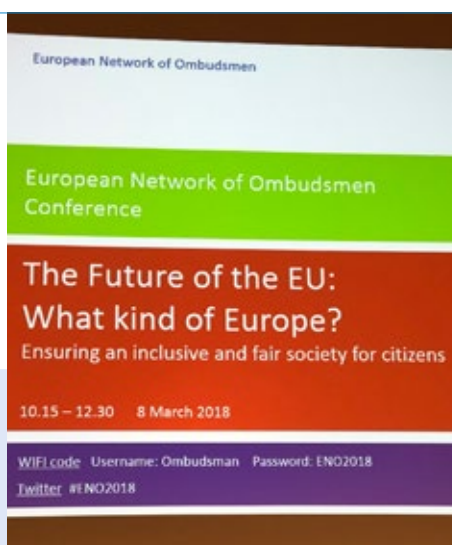
Pour M. Bodnar, l'établissement d'une vision à long terme de l'UE – par la mise en place de programmes allant jusqu'à l'horizon 2030 ou 2050 – permettrait d'orienter les discussions en cours. Pour ce qui concerne l'Europe sociale et la Pologne, M. Bodnar a souligné que l'adhésion à l'UE peut avoir des conséquences inattendues, comme la rupture des liens intergénérationnels du fait de l'émigration d'un grand nombre de jeunes Polonais vers d'autres États membres. Il a fait remarquer, de manière générale, que les dossiers en rapport avec les droits sociaux permettaient de donner une image plus positive des bureaux des médiateurs, dès lors qu'ils ont pour objectif d'aider les citoyens.



**Birgit Van Hout**

The [#EU](#) social pillar needs to be given the same weight as the EU Charter of Fundamental Rights if we want a fairer society and comply with international human rights law [#ENO2018](#) [#SocialRights](#) [#StandUp4HumanRights](#) [#FutureOfEurope](#)

Le socle européen des droits sociaux doit se voir accorder le même poids que la charte des droits fondamentaux de l'UE, si nous voulons construire une société plus juste et respecter le droit international relatif aux droits de l'homme.





Selon M. van Zutphen, les médiateurs se doivent de rechercher activement les plaintes plutôt que d'attendre qu'elles viennent à eux. Il a signalé que, bien qu'ils aient probablement besoin des services de médiation, les nombreux étudiants roumains et bulgares présents aux Pays-Bas ne déposent pas de plaintes. Pour donner plus de poids aux pouvoirs des médiateurs, il a suggéré à ces derniers de se réunir, de décider des questions à privilégier et de se mettre en quête des dossiers en la matière.

À la lumière du contexte institutionnel du débat, M. Dassis a signalé que même si l'établissement de l'Europe sociale devait être la prochaine étape à franchir pour l'UE, les discussions à cet égard se poursuivent depuis des dizaines d'années, sans réel progrès. Il a également fait observer que les jeunes ont tendance à considérer la paix comme un acquis définitif, alors que l'Europe ne sera jamais à l'abri d'un coup du destin.

### Perspectives pour l'avenir

Revenant sur l'argument relatif au coût excessif d'une Europe sociale, M<sup>me</sup> Guérot a déclaré que l'Europe a le choix entre investir dans l'utopie ou la dystopie. Elle estime qu'il serait sage, dans un premier temps, d'abandonner le programme «Mieux légiférer» de l'UE, trop axé sur la réduction des coûts et sur l'efficacité. M. van Zutphen a fait savoir qu'il forme actuellement les membres de son bureau à examiner les plaintes dans leur dimension européenne, et qu'il rencontrera prochainement des fonctionnaires néerlandais et allemands à la frontière de leurs deux pays afin qu'ils lui fassent part des problèmes auxquels ils sont confrontés.

Après avoir fait ressortir certains aspects de son travail permettant d'accroître la transparence des institutions de l'UE, et après avoir encouragé les bureaux des médiateurs à utiliser davantage l'extranet du Réseau pour poser des questions liées au droit de l'UE, M<sup>me</sup> O'Reilly a conclu la discussion en suggérant aux médiateurs d'examiner et de traiter les dossiers à travers le prisme du socle européen des droits sociaux.



**Gundi Gadesmann**

Ombudsmen in EU should be aware of their soft powers in helping to make [#socialrights](#) a reality, key to [#SocialPillar](#) lies in our hands, says [@EUombudsman](#) [#ENO2018](#)

Les médiateurs de l'UE devraient être conscients que leur puissance douce peut contribuer à faire des droits sociaux une réalité. Selon la Médiatrice européenne, la clé du socle européen des droits sociaux est entre nos mains.



## Faire de la participation des citoyens aux processus décisionnels une priorité

Georges Dassis, président du Comité économique et social européen



Georges Dassis,  
président du CESE.

Aussi démocratique, ouverte et unique sur le plan historique que puisse être l'Union européenne, celle-ci fait face à des problèmes et des défis majeurs dans le cadre géopolitique et économique critique actuel.

À l'instar de tout citoyen qui a foi en l'essence du modèle européen, je suis peiné par le déclin général évident des principes et des valeurs de base de l'UE et par le mécontentement croissant des citoyens qui se sentent exclus des processus décisionnels. Ces tendances sont renforcées par le démantèlement du modèle social européen dans le cadre des mesures d'austérité, par l'absence d'une politique sociale efficace, par le

chômage de masse, notamment chez les jeunes, et par l'accroissement des inégalités et de la pauvreté. La crise des réfugiés a mis à jour l'absence d'une stratégie européenne coordonnée et le manque de solidarité de la part de certains États membres, tout en remettant en question le principe de libre circulation au sein de l'espace Schengen. Par conséquent, le danger de voir l'Union s'éloigner de ses valeurs et objectifs fondamentaux n'a jamais été aussi menaçant.

Comment rallier alors les citoyens européens à la vision d'une Europe forte, à même de mener à bien un programme prometteur pour l'avenir? Comment rapprocher l'Europe

de ses citoyens? Et que pouvons-nous faire pour que l'UE soit de nouveau attrayante et présente dans la vie quotidienne des citoyens?

**“ L'institution du Médiateur européen incarne l'esprit de la culture politique de l'Europe, qui repose sur le besoin de responsabilité et de réciprocité. ”**

Le débat public et la recherche universitaire ont mis en lumière d'importantes lacunes en ce qui concerne la responsabilité politique de l'UE. La complexité du modèle institutionnel européen exige de nouvelles formes de contrôle et de responsabilité dès lors que le grand public perçoit les larges prérogatives dévolues à des technocrates et organismes non élus comme un déficit démocratique, ce qui ébranle leur confiance dans le projet européen et les rend plus susceptibles de céder à la démagogie populiste.

Si nous sommes d'accord pour dire que le renforcement de la démocratie participative consolidera la «résilience démocratique» de l'Europe, alors la participation des citoyens aux processus décisionnels doit être érigée au rang de priorité. L'institution du Médiateur européen pourrait ainsi jouer un rôle réel et servir de modèle pour lutter contre cette aliénation des citoyens européens, puisque cette institution incarne l'esprit de la culture politique de l'Europe, motivée par le besoin de responsabilité et de réciprocité, et fournit un moyen d'expression et de communication face à un modèle de gouvernance qui a adopté les caractéristiques «technocratiques» de la rationalisation économique, caractéristiques qui doivent avoir comme corollaire le renforcement de la dimension sociale de l'Union.

Selon moi, l'Europe ne doit pas être synonyme de nivellement par le bas mais par le haut, avec pour objectif la réconciliation de la croissance avec le progrès social. Il y a donc lieu de se réjouir du processus d'actualisation de la politique sociale lancé par la Commission européenne au travers de l'introduction du socle européen des droits sociaux (SEDS), qui accorde notamment une place importante aux effets de la révolution numérique. Le Comité économique et social européen constate avec satisfaction le regain d'intérêt politique quant à la question des conséquences sociales de la crise économique, des inégalités et du chômage, du futur de l'emploi, du vieillissement de la population et des disparités économiques entre les États membres. Ce sont là, précisément, des problématiques que nombre de citoyens considèrent comme négligées ou ignorées, problématiques qui sont au cœur des travaux du CESE et qui présentent également un intérêt pour un débat plus vaste sur le futur de l'Union européenne.

**EESC President**

Solidarity was a founding principle of the EU but we witnessed a lack of this principle back in 2010.

Harmonisation in progress and a Union for all of its citizens should be the way forward for a better [#FutureofEurope](#). [#ENO2018](#)

La solidarité est l'un des principes fondateurs de l'UE, mais elle s'est manifestement faite discrète depuis 2010.

L'harmonisation dans le progrès et une Union axée sur l'ensemble de ses citoyens, voilà la marche à suivre pour assurer un avenir meilleur pour l'Europe.



Or, dans la mesure où il n'existe aucun mécanisme juridique permettant de veiller au respect des principes du SEDS, la question est de savoir comment passer de la parole aux actes, ou comment clarifier, formaliser sur le plan juridique et mettre en œuvre les droits sociaux énoncés dans le cadre du socle européen, auquel il conviendra d'attribuer la même valeur juridique qu'à la charte des droits fondamentaux de l'UE. Les États membres devront, entre autres, légiférer en vue de conférer un caractère exécutoire aux droits proposés dans le cadre du socle. Il incombera ensuite aux juridictions nationales et européennes d'intégrer ces droits dans leur jurisprudence. Plus important encore, il sera nécessaire de bâtir un consensus politique en faveur des initiatives ambitieuses de politique sociale au niveau européen, venant surmonter les contraintes d'ordre politique et juridique qui caractérisent actuellement le fonctionnement de l'Union européenne.

La route est encore longue avant que la vision du socle européen des droits sociaux devienne une réalité sociale et institutionnelle. La société civile, le CESE et le Médiateur européen ont un rôle évident à jouer pour y parvenir. Nous intégrerons la dynamique et les principes du SEDS dans notre travail et nos recommandations, et œuvrerons pour élaborer et faire appliquer les droits sociaux individuels et collectifs proposés qui façonneront l'avenir de l'Europe.

## De la nécessité d'une république des citoyens pour l'Europe

Ulrike Guérot, professeure de politique européenne et de l'étude de la démocratie, université du Danube, Krems (Autriche)



Ulrike Guérot, professeure de politique européenne et de l'étude de la démocratie.

Chaque fois que je participe à un groupe consultatif sur l'Europe – c'est-à-dire très régulièrement – je me dis que le vrai problème ne vient pas des citoyens, mais bien des responsables politiques nationaux. La plupart des citoyens aimeraient que l'Europe fasse l'objet d'une parlementarisation totale et véritablement démocratique. Un tel processus nous permettrait à tous de comprendre une chose essentielle: la souveraineté appartient aux citoyens, et non aux États, raison pour laquelle la construction du futur régime politique de l'Europe est – ou devrait être – entre les mains des citoyens européens. Comme

l'a dit un jour Jean Monnet, père fondateur de l'Europe: l'objectif de l'Europe n'est pas de coaliser les États, mais d'unir les citoyens.

Dans ces circonstances, il est difficile de comprendre pourquoi il semble si laborieux de changer de paradigme pour faire des citoyens, et non des États, de véritables acteurs souverains en Europe. Martin Schulz, dirigeant du Parti social-démocrate d'Allemagne et probablement l'un des responsables politiques les plus européens, a récemment appelé à la création des États-Unis d'Europe. Or, lorsque les citoyens décident d'entreprendre ensemble un projet politique, ils instaurent alors une république, fondée sur le principe

d'égalité devant la loi. C'est en ce sens que devrait se diriger le projet européen, et notre objectif devrait être de fonder une république européenne.

**“ Il est temps de franchir le cap, le seul moyen d'y parvenir étant d'ancrer le marché et la monnaie uniques dans une démocratie commune. ”**

L'article 8 du traité de Maastricht introduit la notion de citoyenneté européenne pour faire de l'Union européenne non seulement une «union d'États», mais également une «union de citoyens». Cette dernière n'a toutefois jamais vu le jour. De fait,

les citoyens sont plus ou moins exclus du processus décisionnel politique de l'Union. Ils disposent tout au plus d'un pouvoir indirect, exercé lors de l'élection du Parlement européen, ce qui est bien peu, puisque cet organe ne jouit d'aucun pouvoir législatif et est régulièrement mis en minorité par le puissant Conseil européen, composé des chefs d'État et de gouvernement. Nous avons plutôt affaire, dans l'Union, à une post-démocratie: «vous pouvez certes voter, mais vous ne pouvez pas véritablement choisir». Ce sentiment d'exclusion entraîne une faible participation aux élections du Parlement européen: en 2014, le taux de participation n'a pas dépassé les 47 %, à savoir le niveau le plus bas jamais atteint. Cette situation est appelée à se répéter lors des élections qui auront lieu l'an prochain.

La souveraineté pleine et entière doit appartenir aux citoyens. Ce sont les citoyens européens, pris dans leur ensemble – et non divisés en sous-groupes nationaux – qui doivent décider de l'avenir de l'Europe. Cela ne sera possible que si la notion d'une

**European Ombudsman**

Citizenship is not about identity or culture but about equality in front of the law, says [@ulrikeguerot](#) #ENO2018 #socialrights

La citoyenneté n'est pas une question d'identité ou de culture, mais d'égalité devant la loi, selon Ulrike Guérot, professeure de politique européenne et de l'étude de la démocratie.

république européenne s'impose d'une manière ou d'une autre: *res publica europaea*, le bien commun européen. Les esprits chagrins diront que c'est utopique, mais ça ne devrait pas l'être si nous nous y attelons dès à présent.

En commençant par le Parlement européen. Cette institution légitime sur le plan démocratique doit être valorisée face au Conseil européen, au sein duquel les chefs d'État et de gouvernement décident des grandes orientations de l'Union sans aucun mécanisme de contrôle. Nous avons besoin d'un système parlementaire européen à part entière et d'une division claire des pouvoirs au sein des institutions européennes, de manière à transformer radicalement la légitimité des décisions de l'Union et à poser les bases pour une démocratie européenne. À l'heure actuelle, les fondateurs de l'Union se concentrent sur leurs préoccupations nationales et tentent de l'emporter sur les mouvements populistes de droite. Or, c'est à eux que devrait revenir la responsabilité de restructurer l'Europe.

S'il est un principe qui doit être appliqué en Europe, c'est celui selon lequel une démocratie est constituée de citoyens qui sont tous égaux devant la loi et donc égaux en matière de vote et de fiscalité ainsi que sur le plan social. Soulignons qu'il n'est pas nécessaire à cet égard de former un organe politique commun issu de la fusion d'un «démos» européen avec un peuple européen unique ou une identité commune. Le mantra officiel de l'Europe – «Unie dans la diversité» – suppose l'alliance de l'unité normative et de la diversité culturelle. En d'autres mots, la différence de culture n'exclut pas l'unité normative, et l'unité normative n'a rien à voir avec la centralisation. Dans une démocratie, nul ne perd son identité propre, qu'elle soit religieuse, ethnique ou politique. Harmonisation juridique ne rime pas avec refus de reconnaître les différences.

En réalité, les difficultés de l'Europe ne datent pas d'hier. La différence, de nos jours, tient au fait que la crise bancaire et les retards des réformes structurelles ont perturbé la zone euro sur les plans économique et social, et ont alimenté la montée du populisme de droite anti-UE. Toutefois, l'objectif du projet européen au XXI<sup>e</sup> siècle ne peut résider dans la désintégration et le retour de l'État-nation. Il est temps de franchir le cap, le seul moyen d'y parvenir étant de mener à bien le projet européen, à savoir en ancrant le marché et la monnaie uniques dans une démocratie commune. L'Europe a parcouru beaucoup de chemin depuis le milieu du siècle dernier. Nous devons nous efforcer de faire un nouveau «grand saut» en fondant une démocratie unique, plutôt qu'en sacrifiant ce qui a été accompli.

# Défis actuels et à venir pour les institutions de médiation

Lors de la conférence du Réseau européen des Médiateurs, plusieurs sujets spécifiques de grand intérêt pour les institutions de médiation ont été abordés au cours des sessions plénières comme dans le cadre des groupes de travail ad hoc. Les sujets ont été choisis sur la base des commentaires formulés par les membres du Réseau. Parmi les thèmes abordés figuraient le renforcement de l'utilisation des réseaux sociaux par les bureaux des médiateurs, la manière de traiter les problèmes spécifiques aux minorités et le soutien à l'intégration des réfugiés et des migrants.



## L'utilisation des réseaux sociaux au sein des institutions de médiation

### Organisation de coopération et de développement économiques



Les intervenants de la session sur les défis actuels et à venir pour les médiateurs, organisée lors de la conférence 2018 du Réseau européen des Médiateurs (de gauche à droite): Manuel Lezertua Rodríguez, Médiateur du Pays basque (Espagne); Elisabeth Rynning, Médiatrice parlementaire en chef de la Suède; Emily O'Reilly, Médiatrice européenne; Shada Islam, modératrice; Alessandro Bellantoni, analyste principal et chef de l'unité gouvernement ouvert, OCDE; et Jon Worth, expert en médias sociaux.

La communication permet de faire accepter les réformes, de restaurer la confiance des citoyens et de mettre à contribution un large éventail de parties prenantes, tout en renforçant la transparence et la responsabilité. Dans la [recommandation du Conseil sur le gouvernement ouvert](#), l'OCDE estime que la communication est un élément fondamental du gouvernement ouvert. Cette activité est particulièrement pertinente pour les institutions de médiation dès lors qu'elle contribue à sensibiliser les citoyens quant à leur existence et à leur rôle, à créer un lien entre les citoyens et les institutions publiques et à consulter les parties prenantes pertinentes.

À l'ère de la transformation numérique, les institutions publiques sont appelées à communiquer avec les citoyens par l'intermédiaire des canaux qu'ils utilisent le plus. Aujourd'hui, les citoyens se tournent, après Google, vers les réseaux sociaux pour trouver des solutions à leurs problèmes et des réponses immédiates à leurs questions. En leur qualité d'intermédiaires entre les gouvernements et les citoyens,



**Alessandro Bellantoni**

Emily O'Reilly "Ombudsmen are influencers" [@EUombudsman](#) and together with other independent institutions play a fundamental role in promoting the [#OpenGov](#) principles of transparency, accountability and participation! [@OECDgov](#) [#ENO2018](#) <http://oe.cd/opengov>

Selon Emily O'Reilly, Médiatrice européenne, les médiateurs ont une grande influence et jouent un rôle fondamental, en coopération avec d'autres institutions indépendantes, dans la promotion des principes du gouvernement ouvert relatifs à la transparence, à la responsabilité et à la participation.



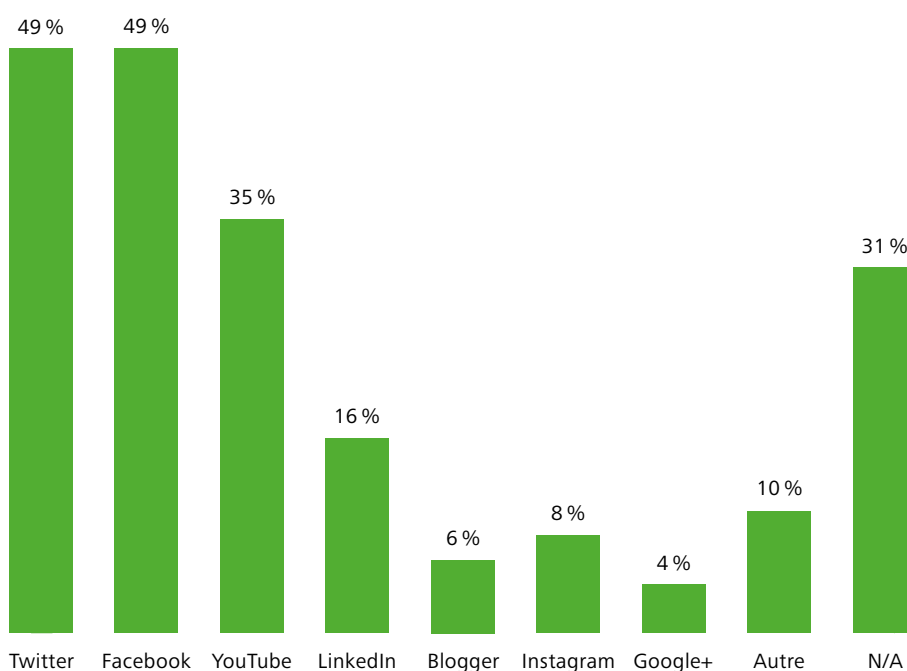


permettant de fournir à ces derniers des solutions aux problèmes qu'ils rencontrent avec l'administration publique, les institutions de médiation sont donc encouragées à utiliser les plateformes des réseaux sociaux pour toucher un plus large public, interagir plus aisément avec les citoyens et diffuser plus largement leurs recommandations.

**“ Dans la mesure où les institutions de médiation sont des acteurs clés du gouvernement ouvert, une utilisation plus stratégique des réseaux sociaux leur permettrait de mettre en œuvre les principes de transparence, d'intégrité, de responsabilité et de participation des parties prenantes dans l'exercice de leurs fonctions et de mieux remplir leur mandat. ”**

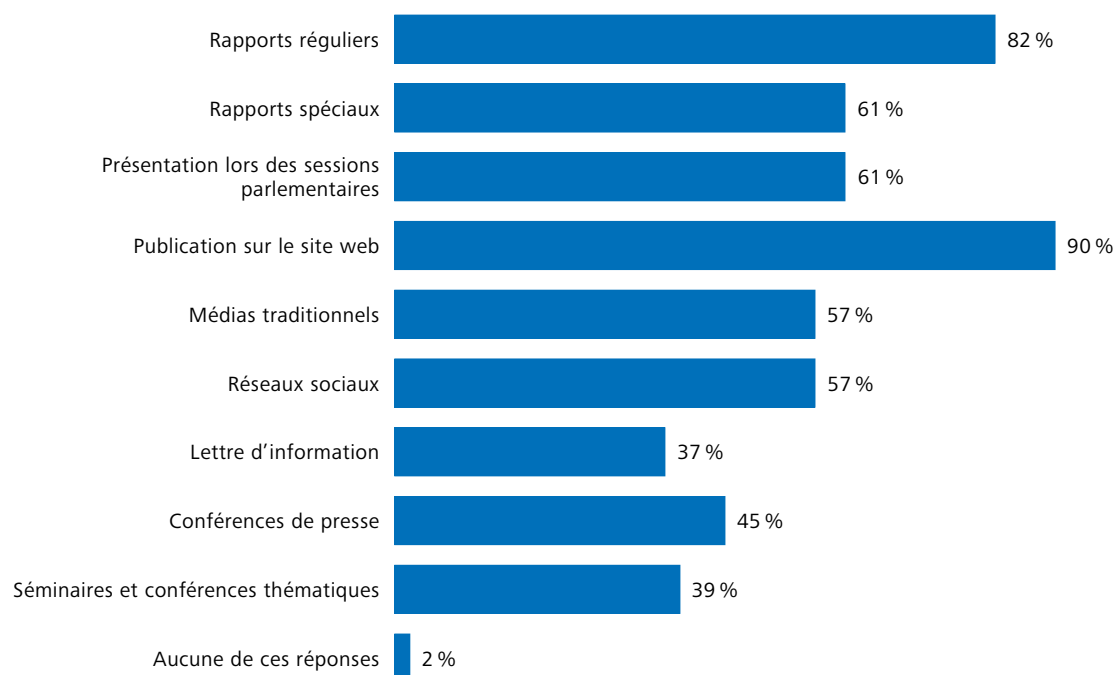
La Médiatrice européenne et plusieurs réseaux d'institutions de médiation, tels que l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie, l'Association des médiateurs méditerranéens et l'Institut International de l'Ombudsman ont demandé à l'OCDE de réaliser une enquête, financée par la Médiatrice européenne, afin de recueillir des données sur le rôle des institutions de médiation dans le gouvernement ouvert. Selon les résultats préliminaires de l'enquête menée par l'OCDE, 34 (69 %) des 49 membres du Réseau européen des Médiateurs ayant participé à l'étude sont présents sur les réseaux sociaux. Parmi les nombreuses plateformes de réseaux sociaux, Facebook et Twitter sont, de loin, les plus utilisées. Par ailleurs, un tiers des institutions utilisent à la fois Facebook et Twitter.

#### **Les membres du Réseau européen des Médiateurs sur les plateformes des réseaux sociaux**



En revanche, bien que 57 % des institutions ayant participé à l'étude utilisent les réseaux sociaux pour communiquer leurs décisions et leurs recommandations, ce ne sont pas les supports les plus utilisés. À cet égard, les modes de communication préférés sont les sites web des institutions et la publication régulière de rapports. En réalité, 10 % des institutions sont présentes sur les réseaux sociaux sans y recourir pour communiquer leurs décisions et leurs recommandations.

### **Comment les membres du Réseau européen des Médiateurs communiquent-ils leurs décisions et recommandations?**

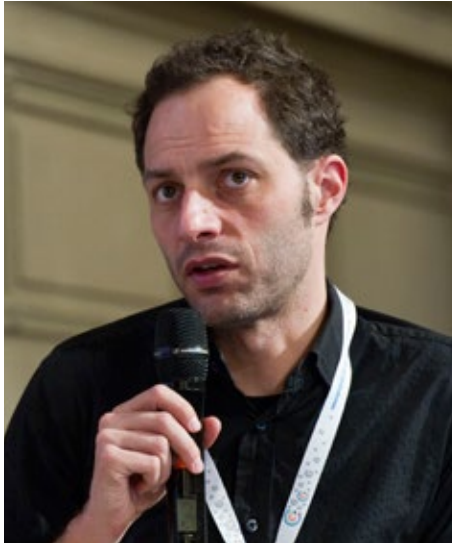


Environ un tiers des institutions interrogées n'utilise pas les réseaux sociaux. Pour certaines institutions, trouver le juste milieu entre compte personnel et messages institutionnels et faire face à la critique relèvent du défi. Dès lors que les citoyens prennent généralement contact avec elles pour obtenir de l'aide dans leur interaction avec l'administration publique, les institutions de médiation peuvent craindre les réactions négatives et les critiques formulées sur les réseaux sociaux. En outre, ces médias requièrent des compétences en la matière et des messages adaptés aux plateformes respectives.

Il ressort donc des données recueillies que les institutions de médiation ont tendance à moins utiliser les réseaux sociaux que les gouvernements, et le font généralement pour établir une communication à sens unique. Toutefois, leur présence qui reste significative sur les plateformes telles que Twitter et Facebook – permettant une interaction et une communication dans les deux sens – pourrait être utilisée de manière plus stratégique en vue de renforcer la participation des citoyens. Dans la mesure où les institutions de médiation sont des acteurs clés du gouvernement ouvert, une utilisation plus stratégique des réseaux sociaux leur permettrait de mettre en œuvre les principes de transparence, d'intégrité, de responsabilité et de participation des parties prenantes dans l'exercice de leurs fonctions et de mieux remplir leur mandat.

## Groupe de travail sur les réseaux sociaux: discussion entre les membres du Réseau européen des Médiateurs sur la manière de renforcer leurs activités de communication

### Médiateur européen



Jon Worth,  
expert en médias sociaux.

Dans un monde entièrement interconnecté, les médiateurs sont appelés à décider de la mesure dans laquelle ils souhaitent être présents sur les plateformes des réseaux sociaux, de la manière de gérer leur présence en ligne, et de la nature des risques potentiels pour la réputation à la fois de leurs bureaux, mais également de leur personnel.

L'animateur du groupe de travail, l'expert en médias sociaux Jon Worth, a fait observer que les outils des réseaux sociaux ne sont pas appelés à disparaître; il est donc temps de s'y mettre pour les bureaux de médiateurs qui le souhaitent. Le choix de la bonne

plateforme pour atteindre le bon public est l'élément essentiel d'une présence en ligne réussie. Si le fait de faire l'objet de critiques en ligne est inévitable, celui de voir sa réputation ternie ne l'est pas: l'établissement de limites claires entre les comptes personnels et professionnels et de règles fermes quant à la manière de répondre aux critiques dans certains cas particuliers contribuera grandement à protéger la réputation de l'organisation et de son personnel.

Nombre de médiateurs ne sont pas convaincus de la nécessité des réseaux sociaux pour remplir leurs objectifs de communication et pour les aider dans leurs travaux.

Les discussions ont montré que si les bureaux des médiateurs peuvent choisir d'être présents ou non sur les réseaux sociaux, il n'en reste pas moins que les citoyens rechercheront les solutions à leurs problèmes sur l'internet, raison pour laquelle il est important qu'ils y trouvent lesdits bureaux.

**“ Un autre avantage des réseaux sociaux réside dans le fait qu'ils permettent une plus grande participation des citoyens que les sites web, sur lesquels les informations sont simplement publiées et l'interaction n'est pas possible. ”**

Les réseaux sociaux font également office de mécanisme de notification précoce, permettant ainsi aux bureaux des médiateurs, entre autres, de connaître les attentes des citoyens.

Un autre avantage des réseaux sociaux réside dans le fait qu'ils permettent une plus grande participation des citoyens que les sites web, sur lesquels les informations sont simplement publiées et l'interaction n'est pas possible.



Lorsqu'ils décident d'utiliser les réseaux sociaux, les médiateurs doivent alors s'assurer de choisir la plateforme qui convient le mieux à leur bureau.

Les principaux facteurs à prendre en considération au moment de décider de la plateforme à utiliser sont les suivants:

- Facebook permet d'entrer en communication directe avec les citoyens, mais il est nécessaire de payer pour mieux cibler son audience;
- Twitter est utile pour obtenir un effet multiplicateur et pour assurer les services offerts aux citoyens;
- les blogs permettent de présenter des contenus de manière plus personnelle;
- les plateformes de partage d'images telles qu'Instagram requièrent de disposer d'images séduisantes;
- les plateformes vidéo permettent de diffuser des vidéos en direct, mais ne sont pas sans risques pour la réputation, ces risques devant toutefois être relativisés dès lors qu'il est peu probable que le nombre de vues soit élevé;
- les outils mis à disposition dans Messenger permettent d'entrer en contact avec les plaignants.



Groupe de travail sur les réseaux sociaux, animé par Jon Worth, expert en médias sociaux.



### Atteinte à la réputation

L'animateur a insisté sur le fait que les critiques en ligne sont inévitables, mais que le risque de voir sa réputation ternie est faible. La réputation d'un bureau ne sera entachée par des commentaires négatifs que si ceux-ci sont valables et s'ils sont formulés par des personnes très influentes sur les réseaux sociaux. Dans l'idéal, les bureaux devraient disposer de procédures claires concernant le type de critique auquel il convient de répondre et pour indiquer aux citoyens comment déposer une plainte formellement. Une politique en matière de réseaux sociaux établissant des limites entre les comptes professionnels et personnels devrait également être mise en place, de même que des archives de tous les messages reçus afin de garder une trace des documents pertinents.

L'une des principales préoccupations pour les bureaux des médiateurs déjà actifs sur les réseaux sociaux réside dans le fait de savoir comment les limites entre la vie privée et la vie professionnelle sont fixées pour les médiateurs eux-mêmes et comment les membres de leur personnel peuvent être protégés s'ils sont attaqués personnellement en ligne.

Des orientations devraient être élaborées concernant les droits et les obligations des membres du personnel, auxquels il faudrait conseiller de verrouiller leurs paramètres de confidentialité sur Facebook et de garder leurs mots de passe secrets. Ces mesures permettent de s'assurer que le personnel ne fait pas l'objet de mauvais traitement et que les messages véhiculés par l'intermédiaire des comptes institutionnels le sont au nom du médiateur/de l'institution de médiation, et non à titre individuel par les membres du personnel. Sur Twitter, les utilisateurs ont davantage de contrôle puisqu'ils peuvent indiquer expressément s'ils se servent de la plateforme à titre professionnel ou personnel, ou une combinaison des deux. En cas de harcèlement en ligne d'un membre du personnel, il est préférable d'envisager de résoudre le problème en privé. En cas d'échec de cette démarche, le recours à des voies juridiques peut alors être envisagé.

## Groupe de travail sur les minorités: partage d'expériences entre les membres du Réseau européen des Médiateurs sur la manière de traiter les problèmes spécifiques aux minorités

### Médiateur européen



Groupe de travail sur les minorités.

Il est clairement ressorti des discussions du groupe de travail que les Roms, les personnes lesbiennes, gays, bisexuelles et transgenres (LGTB) et autres minorités sont sous-représentés dans les plaintes qui parviennent aux bureaux des médiateurs. Sur la base de ce postulat, les participants ont examiné les obstacles rencontrés par les minorités, la raison pour laquelle ces personnes ne se tournent pas vers les institutions de médiation, et les difficultés que posent les problèmes spécifiques aux minorités. Ils ont ensuite présenté des exemples de leurs accomplissements et formulé des propositions visant à renforcer la promotion des droits des minorités. L'animateur, Manuel Lezertua Rodríguez (Médiateur du Pays basque, Espagne), a salué les efforts déployés par les médiateurs et a encouragé ces derniers à continuer d'utiliser la jurisprudence dans leur action en faveur de la protection des droits des minorités.

### Principaux problèmes rencontrés par les minorités

Le traitement inégal des groupes minoritaires découle de la stigmatisation sociale, conjuguée à une discrimination institutionnalisée. Dans certaines parties du Nord-Ouest de l'Europe, les Roms sont des citoyens de troisième, voire de quatrième zone. Dans certains pays d'Europe orientale, les agents municipaux ne mettent aucun programme en place pour protéger les droits des minorités par crainte de ne pas être (ré)élus. La vaste majorité des Roms vivent dans de très mauvaises conditions, dans des installations et des campements, et leur style de vie nomade (de même que celui des gens du voyage) les rend difficiles à approcher. Parmi les obstacles venant entraver l'aide à ces communautés, de nombreux bureaux de médiation ont également fait



état de niveaux élevés d'analphabétisme, de problèmes linguistiques, de problèmes de résistance au monde «extérieur» et du fait que ces personnes ignorent l'existence des bureaux de médiation.

Pour le groupe de travail, l'homophobie ambiante, fruit de l'ignorance et de pratiques et croyances religieuses, est ce qui nuit le plus au respect des droits des personnes LGBT. Les participants ont estimé que la législation en vigueur relative aux personnes LGBT est bien trop complexe et inadaptée aux différentes catégories LGBT. En effet, les dispositions juridiques sont souvent insuffisantes ou partiales, accordant, par exemple, des droits parentaux à l'un des parents et des droits de parent adoptif à l'autre parent dans les familles formées de conjoints de même sexe. Dans d'autres cas,

**“ Grâce aux recommandations et aux rapports spéciaux présentés au Parlement par les bureaux des médiateurs, certains pays ont désormais reconnu des droits aux minorités. ”**

la législation ne précise pas quels sont les changements qu'un employeur doit mettre en place au sein du lieu de travail pour s'adapter aux besoins d'un employé ayant subi une opération de changement de sexe. Dans le même sens, les transsexuels sont systématiquement stigmatisés lors du stade préopératoire (dans le cadre de la chirurgie de changement de sexe).

À la lumière des changements démographiques non négligeables survenus dans la plupart des États membres de l'Union au cours des 20 dernières années, dans certains pays, un citoyen sur douze est né en dehors de son pays de résidence. Dans certaines parties d'Europe centrale, par exemple, les «personnes d'apparence étrangère» sont rejetées pour des raisons antisémites, xénophobes, islamophobes, etc. Les participants ont également abordé des problèmes rencontrés par d'autres minorités, telles que les personnes handicapées, les musulmans, les minorités linguistiques (parlant suédois, same, russe, macédonien, grec, serbomonténégrin, etc.), les prostitués et les mendiants, ou encore les Juifs. Ils ont, en outre, signalé que la mise en place de mesures visant à lutter contre la discrimination fondée sur le sexe était une démarche positive qu'il fallait étendre à ces minorités.

### Les travaux et accomplissements des médiateurs

Si certaines institutions de médiation ont pour mandat la défense des droits des minorités, il n'en va clairement pas de même pour toutes. Pourtant, le groupe de travail a présenté plusieurs exemples mettant en avant les travaux accomplis par les bureaux des médiateurs, en étroite coopération avec des ONG.

Grâce aux recommandations et aux rapports spéciaux présentés au Parlement par les bureaux des médiateurs, certains pays ont désormais reconnu des droits aux minorités. Il arrive parfois qu'un plaignant puisse invoquer le rapport spécial du Médiateur à l'appui de son dossier devant les tribunaux pour obtenir une compensation financière ou d'autres formes de réparation.

Par ailleurs, des bureaux de médiateurs ont traité avec brio des plaintes liées à un changement de sexe et s'attaquent désormais aux enjeux en rapport avec les mineurs transgenres en fournissant des informations à cette communauté en matière de santé et d'éducation. Là où le harcèlement de la communauté LGBT dans les secteurs de la santé et de l'éducation était monnaie courante, les médiateurs ont formulé des recommandations qui ont débouché sur une nouvelle législation visant à protéger les droits de ces personnes. En outre, lorsque la législation en faveur des personnes LGBT en vigueur était trop complexe pour leur permettre d'exercer leurs droits, les bureaux des médiateurs ont contribué à améliorer la situation et les documents administratifs ont été adaptés aux différents contextes dans ce domaine.

Grâce à l'intervention des médiateurs, les Roms ont désormais droit, dans certains pays, à des logements sociaux, tandis que dans d'autres, ils peuvent formuler des plaintes orales auprès du Médiateur. Au travers d'un rapport spécial au Parlement,



Le Médiateur a rappelé ses engagements internationaux (à savoir protéger les droits de l'ensemble de ses citoyens) au gouvernement d'un pays ayant expulsé des villes les membres de la communauté rom et détruit leurs habitations. Les familles roms concernées ont ainsi été temporairement hébergées.

Parmi leurs autres accomplissements et initiatives, les médiateurs ont: contribué à la création d'une loi visant à lutter contre la discrimination permettant aux femmes étrangères seules d'avoir accès à un logement social; créé un poste de médiateur pour la population juive d'une région; et aidé les femmes musulmanes à exercer leur droit à porter le voile. Les institutions de médiation fournissent régulièrement des conseils aux réfugiés et aux migrants, essentiellement en matière de santé et d'éducation, et un médiateur mène actuellement une enquête de propre initiative sur la réinsertion dans la société des personnes atteintes de handicaps intellectuels actuellement prises en charge par des établissements religieux.

### Les perspectives pour l'avenir

En conclusion, M. Lezertua Rodríguez a résumé les propositions sur la meilleure façon d'améliorer la protection des droits des minorités. Les institutions de médiation se sont mutuellement encouragées à se positionner comme chef de file dans cette lutte en faisant usage de leur autorité morale de médiateurs. Les participants ont également insisté sur l'importance de défendre les droits des minorités au moyen de la jurisprudence en vigueur (plutôt qu'au travers de nouveaux actes législatifs) et de promouvoir la sensibilisation sociale sur la valeur positive de la diversité.



Manuel Lezertua Rodríguez, Médiateur du Pays basque (Espagne), animateur du groupe de travail.

Ils ont, en outre, mis en avant la nécessité d'exiger des autorités publiques qu'elles adoptent une approche proactive concernant les droits des minorités, et qu'elles garantissent que des mesures positives en faveur des groupes minoritaires sont prévues dans la législation (afin d'éviter que de telles mesures soient considérées comme discriminatoires). Enfin, les participants ont invité la Médiatrice européenne à promouvoir et à faciliter l'établissement d'une politique exhaustive de l'Union sur les droits des minorités.

## Groupe de travail sur la migration: échange de bonnes pratiques entre les membres du Réseau européen des Médiateurs sur l'intégration des réfugiés et des migrants

### Médiateur européen



Groupe de travail sur la migration.

Les défis auxquels sont confrontés les pays et les régions dans le contexte de la crise migratoire varient d'un territoire à l'autre. Les différents contextes, tels que le cadre juridique et la situation géographique des pays, ne sont pas sans incidence sur le nombre de réfugiés et de migrants. Par conséquent, il existe des différences quant à la nature et à l'ampleur des problèmes que doivent traiter les médiateurs. Le fait que les bureaux des médiateurs remplissent des mandats différents selon les pays joue également un rôle.

Elisabeth Rynning, Médiatrice parlementaire en chef de la Suède, a toutefois tenu à souligner certaines causes communes au moment de résumer les discussions du groupe de travail dont elle était l'animatrice. Outre les problématiques communes soulevées et les meilleures pratiques partagées, elle a insisté sur deux principes fondamentaux qui devraient guider les médiateurs dans leurs travaux dans ce domaine: l'égalité devant la loi et le droit à la bonne administration de la part des autorités publiques intervenant auprès des migrants et des réfugiés.

De nombreux bureaux des médiateurs ont signalé ne recevoir que très peu de plaintes de la part des réfugiés et des migrants. Diverses raisons peuvent expliquer cette situation: le faible nombre de demandeurs d'asile, le manque de sensibilisation auprès des migrants, des problèmes d'ordre linguistique, ou une méfiance générale envers les institutions étatiques. Par conséquent, les médiateurs doivent souvent se montrer proactifs pour chercher à aider ces groupes, que ce soit en lançant des enquêtes de leur propre initiative ou en rendant leurs services plus accessibles.

La société civile, en particulier les organisations qui se consacrent déjà aux migrants et aux réfugiés, mais également les collectivités et les autorités gouvernementales locales, peuvent s'avérer d'utiles partenaires pour aider les bureaux des médiateurs à atteindre ces groupes. La langue est également une problématique importante et une barrière potentielle. Des initiatives ont donc été présentées à cet égard, notamment sur la manière dont les autorités publiques mettent les informations à disposition, et dans quelles langues.



Elisabeth Rynning,  
Médiatrice parlementaire  
en chef de la Suède,  
animant le groupe de  
travail.

La question des conditions des centres d'accueil pour demandeurs d'asile est fréquemment abordée par la plupart des bureaux. Outre leurs conditions déplorable, les centres éloignés et inaccessibles génèrent des problèmes en matière d'accès aux services publics de base et, finalement, d'intégration. Différents bureaux ont mis en place diverses initiatives proactives dans ce domaine.

Les entretiens inadéquats avec les demandeurs d'asile et le manque d'accès à une aide juridique, de même que la longueur des temps d'attente, sont autant de difficultés auxquelles sont également confrontés de nombreux bureaux. Les demandeurs d'asile rencontrent également des problèmes pour se faire enregistrer, par exemple lorsqu'ils n'ont pas les documents nécessaires, ou que ceux dont ils disposent ne sont pas reconnus par les autorités nationales. Dans certains pays, l'accès aux services publics de base est lié au numéro national de sécurité sociale des personnes, mais les demandeurs d'asile n'en reçoivent pas toujours. Autrement dit, ils ne peuvent pas accéder aux services de base et peinent à s'intégrer.

Elisabeth Rynning a observé que l'ensemble du groupe de travail convenait que la tolérance et l'acceptation des différences culturelles et religieuses sont des aspects essentiels de l'intégration des migrants et des réfugiés. Le groupe de travail a également mis en lumière divers exemples de conflits entre les croyances religieuses de certains migrants et les lois et droits élémentaires en vigueur dans différents pays européens. Certains types de problèmes récurrents à cet égard portent sur les droits parentaux et l'éducation; dans ce domaine, il a été convenu que les droits de l'enfant devraient primer en toute circonstance. Les mineurs et les jeunes ont été reconnus comme un groupe de migrants généralement vulnérable auquel il convient d'accorder une attention particulière, notamment lorsqu'ils ne sont pas accompagnés par un adulte de leur propre famille.

**“ Elisabeth Rynning a observé que l'ensemble du groupe de travail convenait que la tolérance et l'acceptation des différences culturelles et religieuses sont des aspects essentiels de l'intégration des migrants et des réfugiés. ”**



De manière générale, l'éducation et l'accès au marché du travail comptent parmi les enjeux les plus préoccupants qui entravent l'intégration des migrants et des réfugiés. La reconnaissance des qualifications professionnelles, des diplômes et des compétences de base ne va pas toujours de soi. Il arrive parfois, en raison de la longueur des temps d'attente, que des demandeurs d'asile qui se sont intégrés dans les collectivités locales voient leur demande rejetée et soient refoulés.

Le rôle que joue la Médiatrice européenne pour aider à interpréter les questions liées au droit de l'UE a été souligné. Divers bureaux ont déjà fait usage de cette possibilité, par exemple pour clarifier le droit de l'UE sur le regroupement des familles de réfugiés.

Le groupe de travail a également mis en avant l'initiative conjointe entreprise actuellement par les médiateurs des Pays-Bas, de la Grèce et du Pays basque dans le domaine de l'intégration des migrants et des réfugiés. Un questionnaire a été envoyé aux autres bureaux dans l'objectif d'étudier plus en profondeur des questions liées notamment aux mandats des médiateurs dans ce domaine, ainsi que les problèmes rencontrés par les migrants et les réfugiés, tels que l'accès aux services publics. Les résultats devraient permettre de brosser un tableau comparatif des problématiques rencontrées à travers l'Europe.

# Résolution des problèmes transfrontaliers pour les citoyens de l'UE

## Temps forts de la conférence du Réseau européen des Médiateurs des 8 et 9 mars 2018

### Médiateur européen

Session sur la résolution des problèmes transfrontaliers pour les citoyens de l'UE lors de la conférence 2018 du Réseau européens des Médiateurs. Shada Islam, modératrice, accompagnée des intervenants (de gauche à droite): Günther Kräuter, Médiateur de l'Autriche et Secrétaire général de l'IIO; Lowri Evans, directrice générale pour le marché intérieur, l'industrie, l'entrepreneuriat et les PME, Commission européenne; Emily O'Reilly, Médiatrice européenne; Guido Herman, Médiateur fédéral de la Belgique; et Marlene Mizzi, vice-présidente de la commission des pétitions, Parlement européen.



L'Union européenne autorise les citoyens à résider et à travailler dans d'autres États membres, mais cette liberté de circulation peut engendrer des problèmes complexes dans le domaine des droits sociaux, en matière de retraite et de prestations de sécurité sociale, par exemple. Si plusieurs instances sont chargées d'aider les citoyens qui rencontrent des difficultés en raison d'une mauvaise application du droit de l'UE, comment collaborent-elles les unes avec les autres? Par ailleurs, les médiateurs pourraient-ils jouer un rôle accru en la matière? Voilà quelques-unes des questions soulevées lors de la discussion du groupe sur la résolution des problèmes transfrontaliers pour les citoyens de l'UE.

Lowri Evans, directrice générale pour le marché intérieur, l'industrie, l'entrepreneuriat et les PME (Commission européenne), a lancé le débat en faisant observer que le fonctionnement de l'Union dépend de la coopération des niveaux européens et nationaux, faute de quoi «sur le terrain, rien ne bouge». Elle a signalé que le premier mécanisme de recours pour les citoyens est SOLVIT, à savoir un réseau de fonctionnaires nationaux dont l'objectif est de résoudre les problèmes. Selon elle, il serait utile de tisser des réseaux pour permettre aux experts des centres SOLVIT de connaître leurs homologues dans les différents États membres.

M<sup>me</sup> Evans a fait savoir qu'elle attendait des États membres qu'ils soutiennent la mise en œuvre du portail numérique unique et proposent des mesures législatives permettant aux citoyens et aux entreprises d'avoir aisément accès en ligne à des informations sur des questions telles que le voyage dans l'Union ou la création d'une entreprise.

La mesure dans laquelle les médiateurs sont familiarisés avec le réseau SOLVIT a suscité un vif débat, accompagné de questions du public, certains bureaux étant plus au fait de cette instance d'aide à la résolution de problèmes que d'autres. Une personne du

public a signalé que le réseau SOLVIT n'était pas toujours en mesure d'aider et que la Commission apportait parfois des réponses divergentes quant au champ d'application du droit de l'UE.

Emily O'Reilly, Médiatrice européenne, a proposé d'organiser un atelier réunissant le réseau SOLVIT et les médiateurs pour améliorer les connaissances et consolider les liens, proposition soutenue par M<sup>me</sup> Evans.

La discussion a également fait ressortir plusieurs problèmes transfrontaliers auxquels les médiateurs doivent faire face. Günther Kräuter, Médiateur de l'Autriche et Secrétaire général de l'Institut International de l'Ombudsman, a déploré les longs temps d'attente pour l'obtention des allocations familiales, à savoir un problème majeur pour les milliers de Slovaques (majoritairement des femmes) qui travaillent en Autriche. Guido Herman, Médiateur fédéral de la Belgique, a fait part du cas d'un exploitant agricole belge ayant travaillé aux Pays-Bas, mais souhaitant prendre sa retraite en Belgique, et qui, en raison de la différence d'âge entre le moment où il a pu toucher une allocation de retraite (devant être payée par les Pays-Bas) et l'arrêt de ses allocations de sécurité sociale (devant être payées par la Belgique), s'est retrouvé sans revenus pendant deux ans.

Marlene Mizzi, vice-présidente de la commission des pétitions du Parlement européen, a expliqué en quoi cette commission œuvre à aider les citoyens et signalé que les pétitions traitées dans ce cadre portent sur des questions liées, entre autres, à l'environnement, au bien-être animal, à la santé et à la garde des enfants. Selon elle, l'UE pourrait faire plus pour informer et aider les citoyens à exercer leurs droits.

Un débat a ensuite eu lieu sur le fait de savoir s'il est préférable de s'efforcer de modifier la législation européenne litigieuse ou d'attirer plutôt l'attention sur les problèmes de mise en œuvre? M<sup>me</sup> Evans a signalé que tenter de modifier la législation de l'UE est une démarche à n'entreprendre qu'en dernier ressort, compte tenu de la longueur de ce processus.

Pour les membres du public, il incombe aux médiateurs de sensibiliser les citoyens en cas de dysfonctionnement, et le fait de regrouper les remarques ou les inquiétudes formulées à cet égard en renforcerait les effets. Il a également été proposé que toute réponse de la Commission concernant la mise en œuvre du droit de l'UE soit partagée au sein du Réseau. Une autre proposition encore était de tenir le réseau SOLVIT activement informé du rôle des médiateurs, dès lors que ces derniers peuvent formuler des recommandations au gouvernement national concerné.

M<sup>me</sup> O'Reilly a conclu cette discussion qu'elle a qualifiée de «fort utile» et observé que de nombreux acteurs sont chargés d'informer les citoyens et qu'il fallait redoubler d'effort pour sensibiliser ces différents intervenants à leurs activités respectives.

**“ Emily O'Reilly a proposé d'organiser un atelier réunissant le réseau SOLVIT et les médiateurs pour améliorer les connaissances et consolider les liens, proposition soutenue par Lowri Evans. ”**



**Marlene Mizzi**

@EUombudsman stressing the importance of working together as key element to make connections between #EU & #MemberStates #ENO2018

Selon Emily O'Reilly, Médiatrice européenne, la coopération est un élément clé pour créer des liens entre l'UE et ses États membres.



## Aider les citoyens et les entreprises de l'UE à profiter pleinement de leur marché unique

Lowri Evans, directrice générale pour le marché intérieur, l'industrie, l'entrepreneuriat et les PME, Commission européenne



Lowri Evans,  
directrice générale  
pour le marché  
intérieur, l'industrie,  
l'entrepreneuriat et  
les PME, Commission  
européenne.

Nous célébrons cette année le 25<sup>e</sup> anniversaire du marché unique européen, à savoir le plus grand marché commun au monde, dans lequel les personnes, les biens, les services et les capitaux peuvent circuler librement. La réussite du marché unique ne fait plus aucun doute, 25 ans après sa création. Néanmoins, son potentiel reste en grande partie sous-exploité en ce sens que les avantages théoriques ne se concrétisent pas toujours. Notre objectif est de veiller à ce que la législation de l'UE soit respectée et que les citoyens et les entreprises puissent tirer parti des possibilités offertes par le marché unique.

À cette fin, le rôle de la Commission européenne est de garantir que le droit de l'UE est effectivement appliqué, mis en œuvre et exécuté, ce qui suppose également de fixer des priorités. Comme l'a déclaré Jean-Claude Juncker, Président de la Commission, l'action de la Commission devrait être plus grande et plus ambitieuse pour les grands enjeux, plus petite et plus modeste pour les questions de moindre importance.

Nous recevons chaque année de nombreuses plaintes liées à la mauvaise application des règles du marché unique. Toutes ne relèvent toutefois pas du ressort de la Commission. Bon nombre peuvent en effet être traitées au niveau national, notamment lorsqu'il s'agit de cas individuels. La Commission peut intervenir lorsque des situations allant à l'encontre des objectifs principaux de l'UE sont décelées ou lorsqu'il y a lieu de remédier à des faiblesses systémiques.

**“ La coopération entre la Médiatrice européenne et son Réseau est cruciale pour permettre aux citoyens et aux entreprises d'exercer leurs droits au sein du marché unique, et je me réjouis de poursuivre mon travail avec le Réseau. ”**

Dans la plupart des cas toutefois, les particuliers et les entreprises peuvent obtenir une aide rapide et appropriée dans leur pays. Nous disposons d'un certain nombre d'outils d'aide à la résolution de problèmes vers lesquels les citoyens et les entreprises peuvent se tourner s'ils ont des questions sur le marché unique ou s'ils y rencontrent des difficultés.

Ils peuvent ainsi consulter «[L'Europe est à vous](#)», un site web de l'Union contenant des informations pratiques et accessibles sur les droits et les possibilités dans le marché unique. Ce site web donne des conseils pratiques et utiles pour séjourner, étudier, travailler, faire du shopping, voyager ou, pour les entreprises, faire des affaires dans l'UE et ce, en 23 langues. En 2017, le site a été visité non moins de 20 millions de fois. Environ 90 % des utilisateurs ont trouvé que les informations du portail étaient utiles, et 94 % d'entre eux le recommanderaient à un ami.



Si les citoyens et les entreprises n'y trouvent pas de réponse à leurs questions, ils peuvent contacter «[L'Europe vous conseille](#)», à savoir un service d'information et de conseil sur les droits au sein du marché unique. Une équipe de juristes indépendants couvrant toutes les langues officielles de l'UE fournit gratuitement des conseils personnalisés, dans un délai d'une semaine. Ces juristes peuvent préciser la législation européenne applicable en fonction de chaque cas de figure et expliquer comment les citoyens et les entreprises peuvent faire valoir leurs droits. Ils peuvent également, le cas échéant, les orienter vers l'autorité pertinente ou une autre instance mieux placée pour résoudre leur problème.

«L'Europe vous conseille» coopère étroitement avec un autre réseau d'aide à la résolution de problèmes: le réseau [SOLVIT](#). Il s'agit d'un service fourni par l'administration nationale de chaque pays de l'UE ainsi qu'en Islande, au Liechtenstein et en Norvège, qui propose des solutions rapides et pragmatiques aux particuliers et aux entreprises de toute l'Europe lorsqu'ils rencontrent des difficultés avec des administrations publiques dans le cadre d'activités commerciales ou de déplacements transfrontaliers à l'intérieur de l'UE. SOLVIT s'efforce de trouver une solution aux problèmes signalés dans un délai de 10 semaines.

Nous poursuivons nos efforts pour améliorer le marché unique: l'année dernière, la Commission a présenté un train de mesures destinées à permettre aux citoyens et aux entreprises qui le souhaitent de travailler, de résider ou d'exercer des activités dans un autre État membre plus aisément. Nous avons proposé d'établir un portail numérique unique qui servirait de point d'entrée unique pour accéder aux informations, aux services d'assistance et de résolution de problèmes ainsi qu'aux procédures en ligne au niveau national et au niveau de l'UE dont les entrepreneurs et les citoyens ont besoin pour exercer des activités et/ou voyager, faire des achats, travailler, étudier ou résider dans un autre pays de l'UE. Nous avons accompli des progrès notables sur ce front et espérons que cette proposition sera adoptée en 2018.

J'aimerais insister sur le fait que la coopération entre la Médiatrice européenne et son Réseau européen est cruciale pour permettre aux citoyens et aux entreprises d'exercer leurs droits au sein du marché unique, et je me réjouis de poursuivre mon travail avec le Réseau.

# Conclusion

Un grand merci à tous ceux qui ont assisté à la conférence 2018 du Réseau européen des Médiateurs et contribué à l'élaboration de cette édition de notre bulletin d'information. J'espère que les membres de notre Réseau, ainsi que les autres lecteurs, la trouveront intéressante et utile pour leur travail.

Je me réjouis de vous accueillir lors de notre prochaine conférence, qui se déroulera l'année prochaine.



Emily O'Reilly



Les participants à la conférence annuelle du Réseau européen des Médiateurs, qui a eu lieu à Bruxelles les 8 et 9 mars 2018.

© L'Union européenne et les auteurs, 2018

Toutes les photographies © Union européenne, sauf indication contraire. Couverture (© AlxeyPnferov/iStock).  
La reproduction à des fins éducatives et non commerciales est autorisée moyennant indication de la source.  
Composé en FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9212-962-0	doi:10.2869/91990	QK-AE-18-001-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9212-959-0	ISSN 2467-4079	doi:10.2869/969548 QK-AE-18-001-FR-N

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



**Red Europea de Defensores del Pueblo**  
**Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten**  
**European Network of Ombudsmen**  
**Réseau européen des Médiateurs**  
**Rete europea dei difensori civici**

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13  
F. + 33 (0)3 88 17 90 62  
[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)  
[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)