



Rapport annuel • Rapport annuel • Rapport annuel • Rapport annuel • Rapport annuel •

2013

Médiateur européen





Table des matières

Introduction	4
1 2013 en bref	6
2 Combien de plaintes?	7
3 Contre qui?	10
4 À quel sujet?	11
5 Résultats obtenus	12
6 Principaux thèmes abordés	15
6.1 Transparence	15
6.2 Questions d'éthique	17
6.3 Participation des citoyens à la prise de décision dans l'Union	20
6.4 Projets et programmes financés par l'Union	22
6.5 Droits fondamentaux	23
6.6 Culture du service	25
7 Modalités d'examen des affaires	27
8 Suites données aux propositions du Médiateur	29
9 Relations avec les institutions de l'Union	30
9.1 Parlement européen	30
9.2 Commission européenne	31
9.3 Agences de l'Union	31
9.4 Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées	32
10 Relations avec les réseaux	33
11 Ressources	35
11.1 Le budget	35
11.2 Utilisation des ressources	35
11.3 L'équipe derrière la Médiatrice	36
Comment contacter la Médiatrice européenne	37



Introduction



Vidéo de présentation du rapport annuel 2013 de la Médiatrice européenne par Emily O'Reilly.
<http://europa.eu/!Tb34XF>

J'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel de 2013.

L'année 2013 a bien sûr été, avant tout, une année de transition pour l'institution du Médiateur européen, marquée par le départ de Nikiforos Diamandouros et mon élection par le Parlement européen. Pour mon entrée en fonction, j'ai eu l'honneur de prêter serment le 30 septembre.



Élection du Médiateur européen 2013

L'élection a eu lieu les 2 et 3 juillet lors d'une séance plénière du Parlement européen (PE) à Strasbourg. Les auditions devant la commission des pétitions du Parlement ont été organisées le 18 juin. Six candidats se sont présentés, dont trois membres du Parlement européen, deux médiateurs nationaux originaires d'Irlande et des Pays-Bas et un candidat issu du Conseil de l'Europe.



Serment d'entrée en fonction de la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, devant la Cour de justice de l'Union européenne, le 30 septembre 2013.
<http://europa.eu/!Vd44Fd>

En prêtant serment, je me suis engagée à poursuivre l'excellent travail accompli par mes deux prédécesseurs, Jacob Söderman et Nikiforos Diamandouros, et à m'efforcer de me montrer à la hauteur de leur bilan.



Roberta Metsola, députée au Parlement européen
Heureuse de voir l'ensemble du spectre politique féliciter M. Diamandouros, le Médiateur européen, pour ses dix années de dur labeur et de progrès.

Il y a une vingtaine d'années, M. Söderman a assumé la responsabilité de la mise en place de cette nouvelle institution et de son intégration dans le paysage politique de l'Europe, en favorisant l'émergence d'une citoyenneté européenne dans le sillage du traité de Maastricht.

C'est dans une Union européenne très élargie que M. Diamandouros a pris ses fonctions, immédiatement après l'adhésion de dix nouveaux États membres, avec toutes les perspectives et tous les défis inhérents à cette période. Je suis sincèrement reconnaissante à M. Diamandouros pour l'aide et le soutien qu'il m'a apportés tout au long de la période de transition.



J'ai l'honneur d'être la troisième personne à occuper le poste de Médiateur européen. Mon entrée en fonction coïncide avec une période de grandes turbulences en Europe.

L'une de mes principales missions, en tant que Médiatrice européenne, consistera à mettre en lumière les préoccupations des citoyens et à contribuer à combler le profond fossé qui les sépare des institutions de l'Union.

En tant que Médiatrice européenne, j'assumerai ma responsabilité consistant à aider les citoyens et les résidents de l'Union européenne à s'appropriier les institutions européennes.

Pour ce faire, je travaillerai en étroite collaboration avec le Parlement européen, les médiateurs nationaux et régionaux et l'ensemble du réseau des médiateurs.

À cette fin, je m'appuierai sur la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, qui forme le cadre au sein duquel la Médiatrice doit promouvoir l'État de droit dans l'Union. Je fonderai en outre mon action sur les principes de bonne administration et les valeurs du service public.

En définitive, j'ai pour objectif de contribuer à renforcer les structures et les institutions garantissant la responsabilité et la transparence dans le cadre européen et d'améliorer la qualité de la démocratie au sein de l'Union européenne.

J'espère que vous apprécierez la lecture de mon premier rapport annuel, dont le format a été modifié conformément à ma volonté de rendre cette institution aussi accessible et proche des citoyens que possible.

Vous trouverez en ligne un examen plus détaillé des principales affaires traitées en 2013 (*Une bonne administration dans la pratique: les décisions du Médiateur européen en 2013*).

Strasbourg, le 31 mars 2014

Emily O'Reilly



1 • 2013 en bref

L'année 2013 a été une année importante pour l'institution du Médiateur, avec l'élection et l'entrée en fonction de la nouvelle Médiatrice, qui a choisi de continuer à faire évoluer l'institution vers plus d'efficacité, de visibilité et de pertinence. Voici quelques-uns des faits marquants de l'année écoulée:

<p>Janvier Dialogue de la Commission avec les groupes non religieux</p> 	<p>Février Ouverture de l'enquête sur les «portes tournantes»</p> 	<p>Mars La Commission donne l'accès à des documents relatifs à la non-ratification de la Charte par le Royaume-Uni</p> 	<p>Avril Événement «C'est notre Europe»</p> 
<p>Mai Le Médiateur présente son rapport annuel</p> 	<p>Juin Le Médiateur résout un litige portant sur 93 000 EUR</p> 	<p>Juillet Élection d'une nouvelle Médiatrice</p> 	<p>Août Mise en œuvre d'une collecte d'informations sur les agences de l'Union</p> 
<p>Septembre Séminaire du Réseau européen des Médiateurs</p> 	<p>Octobre Entrée en fonction de la nouvelle Médiatrice</p> 	<p>Novembre Rapport sur les droits fondamentaux et Frontex</p> 	<p>Décembre La Commission ouvre une enquête sur le financement de clubs de football en Espagne</p> 



2 • Combien de plaintes?

23 245

Citoyens ayant reçu l'aide
du bureau du Médiateur
européen en 2013



19 418

conseils fournis au
moyen du guide interactif
proposé sur le site web
du bureau du Médiateur
européen

2 420

plaintes enregistrées
en 2013

1 407

demandes de renseignements
ayant donné lieu à une
réponse par les services
du bureau du Médiateur
européen

9

enquêtes
d'initiative
ouvertes

20

enquêtes d'initiative
clôturées

341

enquêtes ouvertes sur
la base de plaintes

441

enquêtes déclenchées
par des plaintes ayant
été clôturées

350

Enquêtes ouvertes par
le bureau du Médiateur
européen en 2013



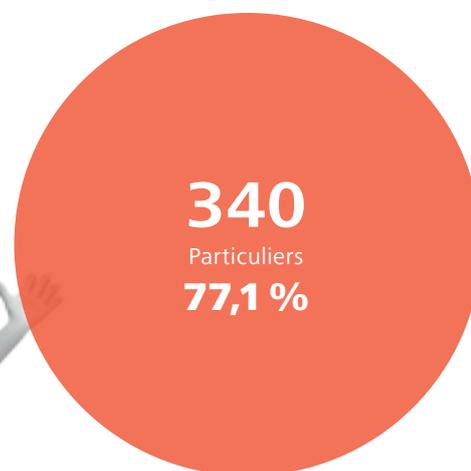
461

Enquêtes clôturées par
le bureau du Médiateur
européen en 2013



441

Origine des plaintes dans le cadre des enquêtes clôturées par le bureau du Médiateur européen en 2013

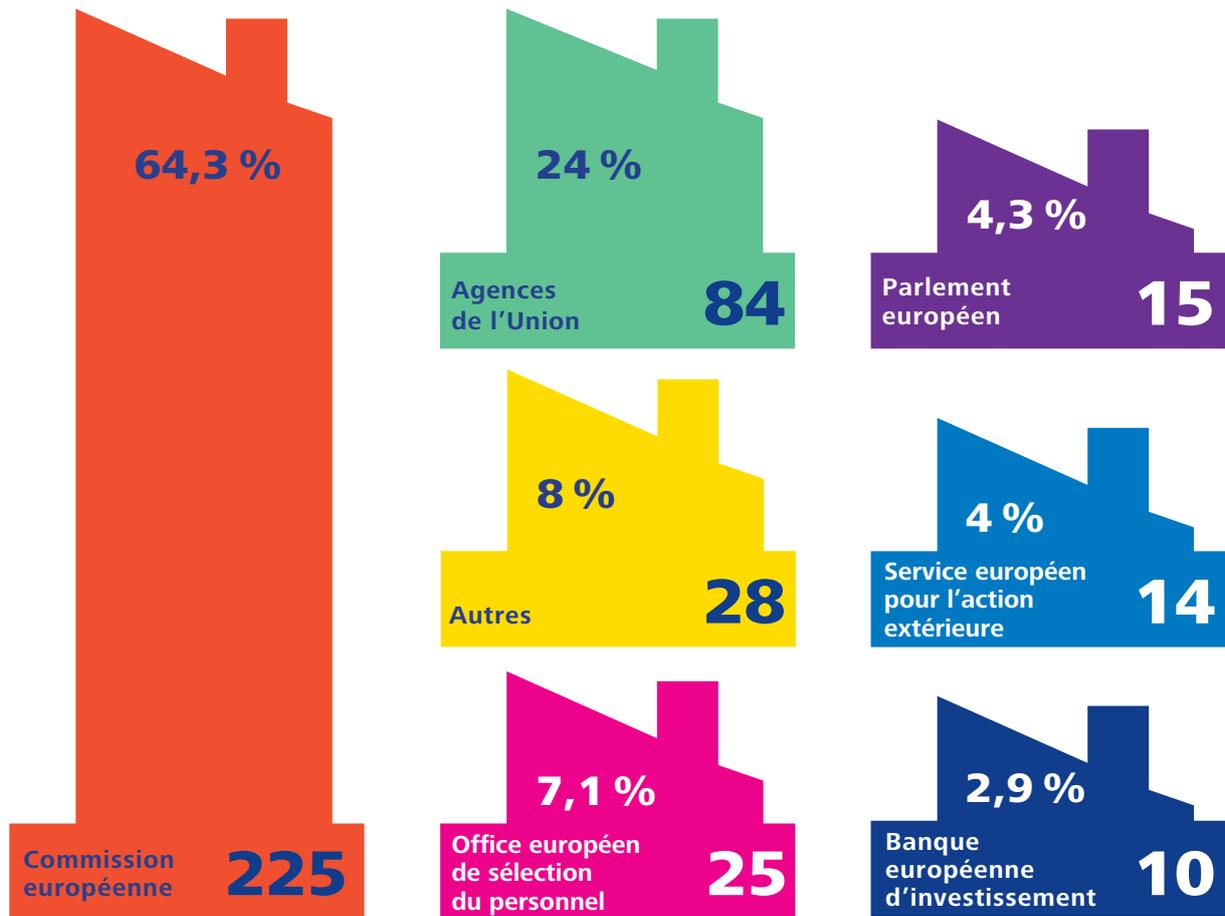




3 • Contre qui?

350

Les enquêtes menées par le bureau du Médiateur européen en 2013 concernaient les institutions suivantes



Remarque 1: En 2013, le bureau du Médiateur européen a ouvert deux enquêtes d'initiative en relation avec plus d'une institution. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

Remarque 2: En 2013, le bureau du Médiateur européen a ouvert huit enquêtes à la suite d'une plainte concernant plus d'une institution. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.



4 • À quel sujet?

Objet des enquêtes clôturées par le bureau du Médiateur européen en 2013

Demandes d'information et d'accès aux documents (transparence)



La Commission en tant que gardienne des traités (1)



Questions institutionnelles et de politique (2)



Administration et statut des fonctionnaires



Concours et procédures de sélection (y compris les stagiaires)



Attribution des marchés publics ou des subventions



Exécution des contrats



Remarque: Dans certaines affaires, le bureau du Médiateur européen 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 %.

1. L'article 17 du traité UE exige de la Commission qu'elle «veille à l'application des traités ainsi que des mesures adoptées par les institutions en vertu de ceux-ci».

2. Cette rubrique couvre diverses plaintes dirigées contre les institutions au sujet de l'élaboration de leurs politiques ou de leur fonctionnement général.



5 • Résultats obtenus



2 354

Mesures prises par le bureau du Médiateur européen à la suite des plaintes reçues en 2013

Résultats des enquêtes clôturées par le bureau du Médiateur européen en 2013

Affaires réglées par l'institution ou solution à l'amiable

118 **25,6 %**

Pas d'enquête supplémentaire justifiée

202 **43,8 %**

Pas de mauvaise administration constatée

120 **26 %**

Mauvaise administration constatée

50 **10,8 %**

Autres

19 **4,1 %**

Remarque: Dans certaines affaires, le bureau du Médiateur européen a clôturé les enquêtes sur la base de deux motifs ou davantage. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

Enquêtes du bureau du Médiateur européen ayant révélé des cas de mauvaise administration en 2013

Commentaire critique adressé à l'institution

40 **80 %**

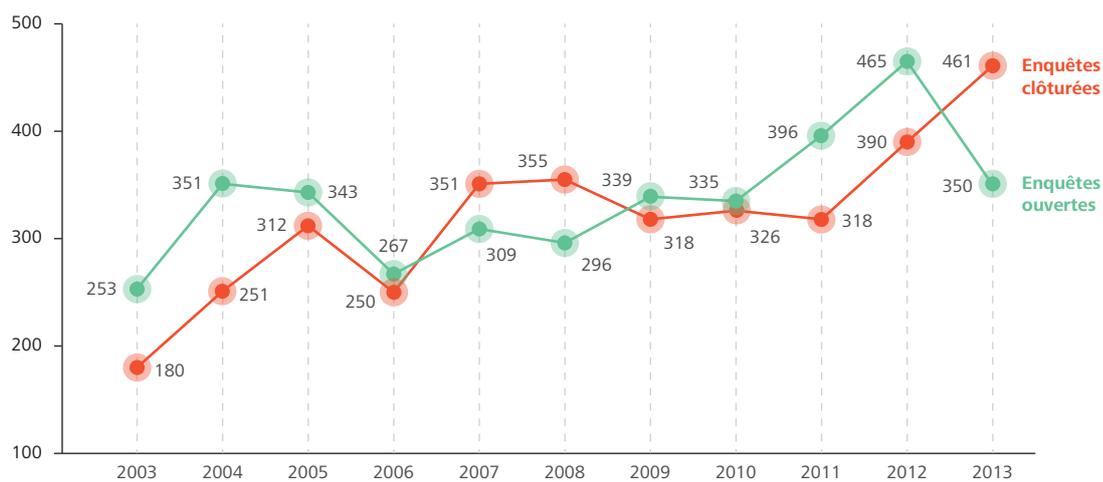
Projet de recommandation entièrement ou partiellement accepté par l'institution

9 **18 %**

Rapport spécial

1 **2 %**

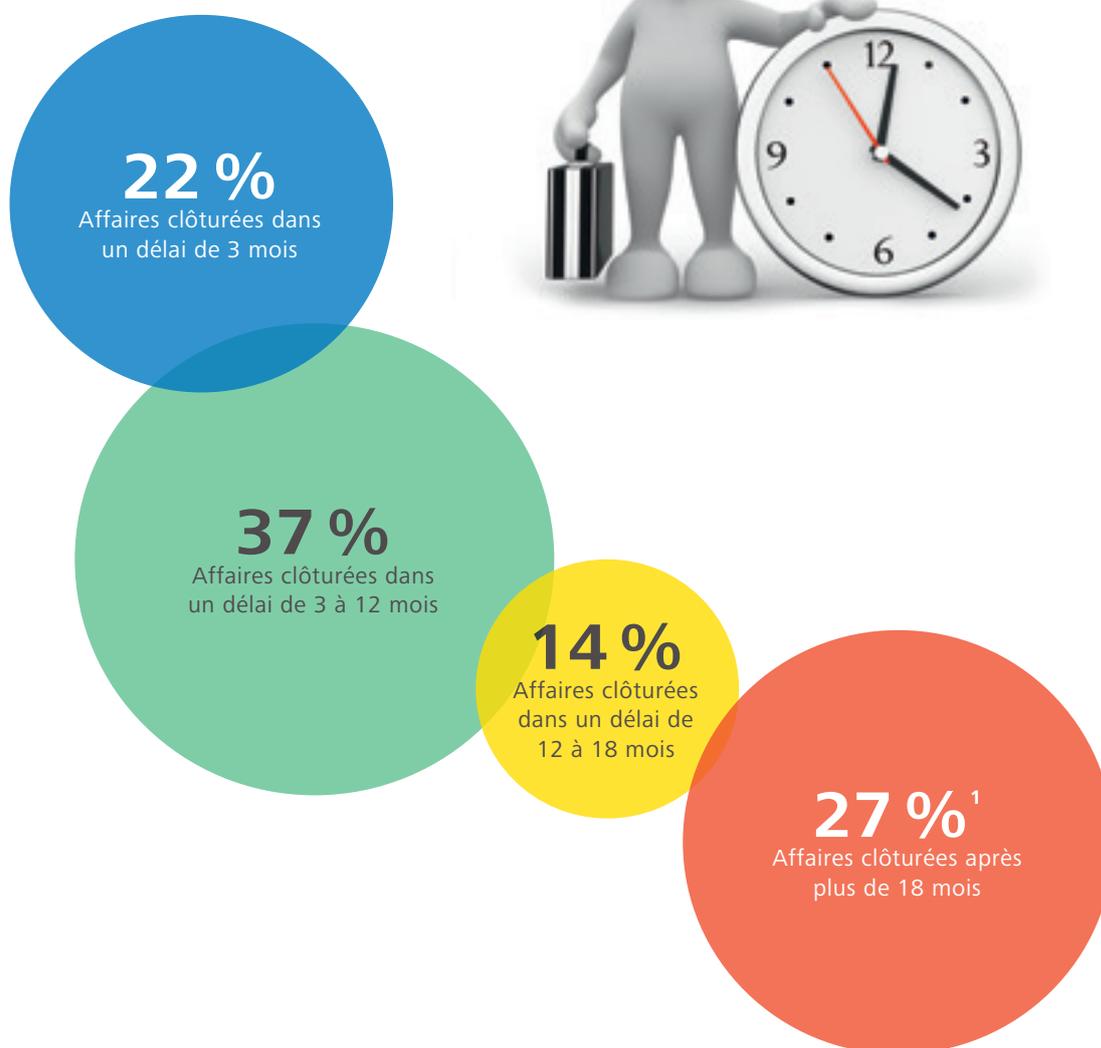
Évolution du nombre d'enquêtes menées par le Médiateur européen





13 mois en moyenne

Durée de l'enquête dans les affaires clôturées par le bureau du Médiateur européen en 2013



1. Certaines affaires complexes nécessitent plusieurs cycles de consultation avec le plaignant et l'institution concernée. Cette procédure permet au bureau du Médiateur européen non seulement d'établir les faits, mais aussi de parvenir à une solution convenable pour les deux parties.



6 • Principaux thèmes abordés

Vous trouverez en ligne un examen plus détaillé des principales affaires traitées en 2013 (*Une bonne administration dans la pratique: les décisions du Médiateur européen en 2013*).

6.1 Transparence



De manière constante, les réclamations relatives au manque de transparence au sein des institutions de l'Union sont les plus nombreuses parmi les plaintes déposées auprès de la Médiatrice européenne. Depuis plusieurs années, 20 à 30 % des plaintes donnant lieu à une enquête du bureau de la Médiatrice concernent la transparence. Les réclamations les plus fréquentes concernent le refus des institutions d'accorder l'accès à des documents et/ou à des informations — les réunions se déroulant à huis clos — et l'opacité du mode de désignation des groupes d'experts de l'Union. L'accès du public aux documents constitue l'un des droits garantis par la [Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne](#).

En 2013, une enquête relative à [la non-ratification par le Royaume-Uni de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne](#) a été clôturée. Cette non-ratification a représenté l'un des principaux points d'achoppement lors des négociations intergouvernementales qui ont précédé

l'adoption du traité de Lisbonne, et c'est dans ce contexte que les documents concernés avaient été établis par les services de la [Commission européenne](#). Souhaitant savoir pourquoi les citoyens du Royaume-Uni ne bénéficiaient pas des mêmes droits que les autres citoyens de l'Union, l'ONG bruxelloise [European Citizen Action Service](#) (ECAS) a demandé à consulter ces documents. La Commission a refusé de les lui divulguer, au motif qu'elle était tenue de protéger les avis juridiques qu'elle reçoit ainsi que sa procédure interne de prise de décision.

L'organisation non gouvernementale (ONG) a adressé une plainte à la Médiatrice, qui, après examen des documents, a estimé que les arguments avancés par la Commission pour justifier son refus n'étaient pas convaincants. Après que la Médiatrice eut fermement critiqué la Commission pour «ce cas extrêmement grave de mauvaise administration», cette dernière a accordé l'accès à tous les documents sollicités.

La maison des citoyens (Citizens' House) EUobserver.com: L'ECAS obtient l'accès à des documents de l'UE sur les exemptions britanniques.

Les ONG obtiennent l'accès aux documents de l'UE sur les clauses d'exemption britanniques

Lundi, cinq années de lutte pour obtenir l'accès à des documents ont pris fin lorsque le Médiateur européen a félicité la Commission européenne d'avoir publié des documents concernant les négociations sur la Charte des droits fondamentaux de l'UE.



Une autre affaire concernait le [registre de transparence](#) géré conjointement par la Commission et le [Parlement](#). Ce registre de représentants de groupes de pression a été instauré dans le but de rendre plus transparent le processus décisionnel de l'Union et de permettre au public de connaître l'identité des acteurs qui déploient des activités en vue d'influencer les décideurs européens. Le registre fournit des informations relatives aux acteurs se livrant à des activités de lobbying auprès des institutions de l'Union, aux intérêts qu'ils défendent et aux montants des ressources qu'ils y consacrent. Les entreprises, les cabinets de conseil, les consultants indépendants, les associations commerciales, les institutions académiques, les ONG, les organisations représentant des communautés religieuses, les organisations représentant des autorités locales, régionales et municipales et d'autres acteurs visant à influencer les

institutions de l'Union peuvent s'inscrire volontairement dans le registre. Jusqu'à présent, ils sont environ 6 500 à l'avoir fait.

L'ONG [Les Amis de la Terre Europe](#) s'est plainte auprès de la Commission au motif que deux entreprises multinationales avaient nettement sous-évalué, dans le montant inscrit au registre, les ressources qu'elles avaient consacrées à ces activités. L'ONG n'ayant pas été satisfaite par la réponse de la Commission, elle s'est adressée à la Médiatrice, faisant valoir que la Commission n'avait pas traité sa plainte de manière appropriée et qu'elle avait refusé de lui accorder l'accès à l'ensemble des documents concernés.

La Médiatrice a [critiqué la Commission](#) au motif que celle-ci n'avait pas expliqué de manière satisfaisante à l'ONG pourquoi elle avait rejeté ses arguments. Elle a également demandé à la Commission de tenir pleinement compte, lors de la révision du registre, des [principes de transparence et d'intégrité des activités de lobbying de l'Organisation de coopération et de développement économiques \(OCDE\)](#). La Médiatrice a recommandé à l'institution d'informer systématiquement les lobbyistes et tous les autres représentants de groupes de pression de son intention de divulguer leur identité dans le cadre des demandes publiques de renseignements concernant leurs activités de représentation d'intérêts.

Dans le souci d'encourager une transparence accrue au sein des institutions de l'Union, le Médiateur, qui est désormais largement considéré comme le «gardien de la transparence de l'Union», organise traditionnellement un séminaire à Bruxelles à l'occasion de la Journée internationale du droit de savoir, le 28 septembre. Cet événement a été institué en 2003 par des défenseurs de l'accès à l'information du monde entier. En 2013, la manifestation intitulée «[Journée internationale du droit de savoir — Transparence de l'Union: quel bilan?](#)» a permis de revenir sur les progrès accomplis depuis une dizaine d'années en matière de transparence des institutions de l'Union. Plus de 175 représentants d'associations,

Andrew Duff, député au Parlement européen
La nouvelle Médiatrice O'Reilly déclare à euobserver.com: «Si c'est de l'argent public, il faut de la visibilité». Bien dit, Madame la Médiatrice européenne.

«Si c'est de l'argent public, il faut de la visibilité»
La capitale de l'UE regorge de lobbying secret et de cas de «portes tournantes». Mme O'Reilly, la Médiatrice récemment élue, promet de secouer ce consensus douillet.



La Journée internationale du droit de savoir du Médiateur européen en 2013. <http://europa.eu/!GM33vN>

d'ONG, d'entreprises, d'organisations de la société civile, de médias, de représentations régionales et nationales et d'autres institutions de l'Union ont assisté à ce séminaire, qui était retransmis en ligne et en direct.

6.2 Questions d'éthique



En 2013, le bureau du Médiateur européen a reçu un nombre considérable de plaintes relatives à des questions d'éthique, comme les conflits d'intérêts ou la pratique des «portes tournantes» au sein des institutions de l'Union. Les termes «portes tournantes» sont utilisés pour décrire l'accession par des fonctionnaires à des emplois privés étroitement liés aux fonctions qu'ils occupaient dans le secteur public, et inversement.

Estimant qu'il est de la plus haute importance que l'administration de l'Union adopte un comportement éthique exemplaire,

#6

Pascoe Sabido
@pascoesabido

.@EUombudsman has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rkdEO

4 retweets · 1 like

03/11 - 27 sept. 2013

Pascoe Sabido @pascoesabido · 27 sept.
@OBYHITS agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rkdEO

Pascoe Sabido
Le Médiateur européen exhorte la Commission à améliorer la politique sur les conflits d'intérêts pour y inclure les conflits d'intérêts «perçus» comme tels. Il s'agit d'une question de confiance envers l'UE.



le Médiateur a publié des [principes du service public](#) et des lignes directrices en matière d'éthique, qui ont tout d'abord été instaurés au sein de son bureau avant d'être communiqués au personnel d'autres institutions de l'Union. En outre, le Médiateur a souligné à plusieurs reprises que l'administration de l'Union devait respecter des «critères de référence» pour les questions qui relèvent de l'éthique.



L'affaire du comité d'éthique ad hoc traitée par le bureau du Médiateur européen en 2013. <http://europa.eu/!pf73bN>

L'affaire de «porte tournante» la plus notable traitée en 2013 a été celle de la [réintégration d'un haut fonctionnaire retraité de la Commission à la présidence du comité d'éthique ad hoc de cette institution](#). Composé de trois personnes, le comité conseille la [Commission](#) sur les questions d'éthique. Le comité est habilité à examiner les cas où un ancien commissaire souhaiterait accepter un emploi dans le secteur privé qui serait susceptible de porter atteinte à l'intégrité de la Commission. Le fonctionnaire retraité travaillait alors pour un grand cabinet d'avocats et conseillait plusieurs clients, dont un fabricant de tabac.

Trois ONG — [LobbyControl](#), [Corporate Europe Observatory](#) et [Corporate Accountability International](#) — ont contesté cette réintégration devant la Médiatrice, au motif de l'existence d'un conflit d'intérêts dans la mesure où l'ancien fonctionnaire représentait

des intérêts privés dans ses échanges avec la Commission et, dès lors, ne remplissait pas les critères requis d'indépendance.

Dans un premier temps, la Commission a rejeté les arguments des plaignants et souligné que ceux-ci n'avaient apporté aucune preuve concrète de l'existence d'un conflit d'intérêts. La Médiatrice a estimé que la possibilité même que le président du comité ait pu être influencé par des intérêts privés était inacceptable. La Commission a finalement suivi la recommandation de la Médiatrice et [a nommé un nouveau président](#).

Au cours de l'année, le bureau du Médiateur a également mené une enquête sur une autre [plainte importante pour conflit d'intérêts](#), en relation avec la [Banque centrale européenne](#) (BCE). En effet, son président Mario Draghi est également membre du [Groupe des Trente](#), composé de représentants de haut niveau de banques centrales, d'organismes publics internationaux de financement, de banques privées et de sociétés d'investissement, ainsi que de décideurs politiques et d'universitaires. Ses membres tiennent des discussions sur les grandes tendances économiques, financières et politiques internationales et publient des rapports sur ce thème.

L'ONG [Corporate Europe Observatory](#) (CEO) a fait valoir auprès du bureau du Médiateur que la participation du président de la BCE au Groupe des Trente portait atteinte à l'indépendance, à la réputation et à l'intégrité de la Banque centrale. CEO a soutenu l'idée selon laquelle le Groupe était un «instrument de pression» défendant des intérêts financiers privés et a réclamé que la BCE demande à M. Draghi de quitter cette organisation.

Après avoir examiné la composition, le financement et les objectifs du Groupe, le bureau du Médiateur a considéré que l'adhésion de M. Draghi était compatible avec son rôle de président de la BCE. Cette analyse a également permis de conclure que cette organisation ne pouvait être considérée comme

un groupe de pression ou de représentation d'intérêts, mais qu'elle s'apparentait plutôt à un forum de discussions. Néanmoins, il a observé que, devant le caractère inadéquat des réponses initialement fournies par la BCE au plaignant, celui-ci était effectivement fondé à faire part de ses préoccupations à ce sujet. Le bureau du Médiateur a clôturé l'affaire en conseillant à la BCE de renforcer son degré de transparence en mentionnant l'adhésion de son président à ce Groupe sur son site web et de prendre les mesures nécessaires pour améliorer la qualité de sa communication avec le public.

En 2013, le Médiateur a également ouvert une [enquête](#) sur la manière dont la Commission mettait en pratique ses règles concernant les conflits d'intérêts dans les cas de «portes tournantes», à la suite d'une plainte déposée par [Corporate Europe Observatory](#), [Greenpeace](#), [LobbyControl](#) et [Spinwatch](#) au motif que la Commission n'aurait pas traité de manière appropriée ces affaires, dont la nature pourrait se révéler systémique.

En outre, une ONG allemande a fait valoir auprès du bureau du Médiateur que l'[Autorité européenne de sécurité des aliments](#) (EFSA) n'avait pas réagi de manière satisfaisante face à un conflit d'intérêts la concernant lorsque le directeur de son unité chargée des organismes génétiquement modifiés (OGM) avait rejoint une entreprise de biotechnologie. L'EFSA est chargée d'évaluer les risques au sein de l'Union en matière de sécurité alimentaire. Elle a pour mission de fournir des informations et des recommandations scientifiques indépendantes sur les risques existants et émergents, en concertation avec les autorités nationales et d'autres parties intéressées.

Lors de son enquête, le bureau du Médiateur a effectivement constaté que l'EFSA n'avait pas procédé à un examen minutieux de cette allégation de conflit d'intérêts potentiel, et il a invité l'Agence à renforcer ses règles et procédures afin d'éviter l'apparition d'un tel conflit d'intérêts à l'avenir. L'EFSA a accepté sa recommandation, mais [en partie seulement](#):

elle a renforcé ses règles et procédures, mais en retenant une définition trop restrictive de ce qui constitue un conflit d'intérêts potentiel.

Dans le cadre de ses visites au sein des agences de l'Union, le Médiateur a salué les mesures prises par l'[Agence européenne des produits chimiques](#) (ECHA) pour [améliorer la qualité de son administration](#). Ces visites ont pour objectif de garantir que les agences de l'Union respectent les principes d'une bonne administration, comme la transparence et l'application de critères éthiques rigoureux. L'ECHA a adopté une nouvelle politique en matière de conflits d'intérêts et a pris des mesures pour assurer une transparence renforcée, lutter contre les conflits d'intérêts potentiels, faciliter l'accès aux documents et fournir des informations aux soumissionnaires et aux prestataires.

Le bureau du Médiateur a également examiné plusieurs plaintes fondées sur des griefs concernant la transparence et l'équilibre dans la composition de groupes de parties prenantes, de groupes d'experts et d'autres groupes de travail importants au sein de l'Union. L'affaire concernant l'[Autorité bancaire européenne](#) (ABE) a été la plus remarquable. Cet organe a pour mission de veiller à l'efficacité et à la cohérence de la réglementation et de la surveillance de l'ensemble du secteur bancaire européen. Avant d'adopter des normes, des lignes directrices ou des recommandations, l'ABE est tenue de consulter son groupe des parties concernées du secteur bancaire, composé de 30 personnes représentant notamment le secteur bancaire et ses salariés, les petites et moyennes entreprises, les consommateurs et les usagers de services bancaires.

Les enquêtes menées par le bureau du Médiateur ont effectivement permis de constater un [déséquilibre dans la sélection par l'ABE des représentants du secteur, des consommateurs, des usagers et des salariés](#). La Médiatrice a notamment critiqué l'ABE au motif que celle-ci n'avait pas garanti l'équilibre géographique au sein de chaque catégorie,



et lui a recommandé d'éviter qu'à l'avenir un État membre puisse être considéré comme surreprésenté. L'ABE s'est dite disposée à revoir son approche à la lumière des critiques adressées par la Médiatrice.

6.3 Participation des citoyens à la prise de décision dans l'Union



Depuis que le [traité de Lisbonne](#) est entré en vigueur et que la [Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne](#) est devenue juridiquement contraignante, le bureau du Médiateur reçoit un nombre croissant de plaintes relatives aux droits des citoyens, en particulier au droit de participer au processus décisionnel de l'Union.

La participation des citoyens s'exprime notamment par les [consultations publiques de la Commission](#) ou encore par l'[initiative citoyenne européenne](#), qui permet à 1 million de citoyens de demander à la [Commission](#) d'amorcer une proposition législative européenne. En outre, le traité de Lisbonne exige que les institutions entretiennent un dialogue ouvert et régulier avec la société civile.

À cet égard, la Commission organise régulièrement des séminaires de dialogue.

Pourtant, lorsque la [Fédération humaniste européenne](#) (EHF) a sollicité la tenue d'un séminaire de cette nature avec la Commission, celle-ci a refusé. L'EHF, qui représente 50 organisations humanistes de plus de 20 pays, souhaitait débattre des exemptions prévues par les règles européennes en matière d'emploi dont bénéficient les églises. La Commission a justifié son refus par la nécessité de respecter le statut des églises et des organisations religieuses. L'EHF s'est plainte auprès du bureau du Médiateur, qui [a demandé à la Commission d'établir des règles claires](#) concernant son dialogue avec les organisations religieuses et non religieuses.

Le multilinguisme, garanti par le traité de Lisbonne, constitue un autre enjeu important de la participation des citoyens. Un citoyen irlandais s'est plaint auprès de la Médiatrice que le [Parlement européen](#) avait omis de rendre son site web accessible en gaélique depuis 2007, date à laquelle le statut de langue officielle de l'Union a été accordé à cette langue. À la suite de l'intervention de la Médiatrice, le Parlement a non seulement accepté de traduire en gaélique les sections de son site web sur lesquelles le public peut interagir avec l'institution, mais a également rendu [l'intégralité de son site accessible en gaélique](#).

Chaque année, le Médiateur organise un grand rendez-vous de la citoyenneté pour engager le dialogue entre les décideurs politiques au plus haut niveau de l'Union et les citoyens. Cette manifestation interactive cible les citoyens, les associations, les ONG, les organisations de la société civile, les entreprises, les médias, les représentations régionales et nationales, les représentants des autres institutions de l'Union et toutes les personnes intéressées. L'édition 2013 s'est déroulée dans le cadre de [l'Année européenne des citoyens 2013](#) et était intitulée «[C'est notre Europe: soyons actifs!](#)» Elle a attiré plus de 400 participants.

Les principaux thèmes abordés ont été la recherche de solutions à la crise économique et les modalités de la construction d'une

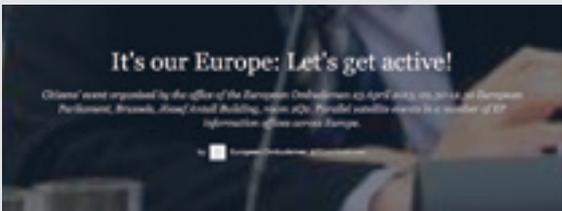


L'événement «C'est notre Europe: soyons actifs!» organisé par le Médiateur européen en 2013. <http://europa.eu/IVX94UF>

Europe propre et saine. Plusieurs initiatives populaires couronnées de succès ont été présentées à cette occasion. Le Médiateur avait organisé cet événement pour mettre l'accent sur les citoyens européens et la manière dont ils peuvent contribuer concrètement aux orientations de l'Union, par l'intermédiaire de l'initiative citoyenne européenne, en faisant appel au Médiateur européen ou en mobilisant un grand nombre d'Européens autour d'initiatives de terrain.



#2



C'est notre Europe: soyons actifs!
 Événement citoyen organisé par le bureau du Médiateur européen le 23 avril 2013, de 9 h 30 à 12 h 30, au Parlement européen, Bruxelles, bâtiment József Antall, salle 2Q2. Des événements satellites ont eu lieu en parallèle dans plusieurs bureaux d'information du PE à travers l'Europe.



#7



European Ombudsman
 @EUombudsman

Meet @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld and other citizen driven projects at #EYC2013eo on 23/4 bit.ly/1lhV64v

↳ Reply 5 ↳ Retweet 1

03:10 · 2 avr. 2013

↳ Solve

Brussels_Business (@BBS_2012) · 2 avr. 2013

@EUombudsman @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld Well done to all of them! Keep up the good work!

Médiateur européen
 Apprenez-en plus sur Right2Water, G1000org, Fraternité 2020, Let's do it! World et d'autres projets citoyens lors de l'événement du Médiateur européen intitulé «Année européenne des citoyens 2013 — "C'est notre Europe: soyons actifs!"», le 23 avril 2013.



La Médiatrice a également été invitée à s'exprimer lors de la [conférence de clôture de l'Année européenne des citoyens 2013](#), à Vilnius en Lituanie, le principal événement marquant le terme de la présidence lituanienne de l'Union. Son discours était essentiellement consacré à la citoyenneté européenne et à la construction de l'Union. Elle a souligné que la crise actuelle n'était pas uniquement de nature économique, mais s'apparentait également à une crise d'identité et de légitimité. La Médiatrice a enjoint les institutions de l'Union d'associer plus étroitement les citoyens au processus d'intégration de l'Union et de résister à la tentation d'adopter un comportement arrogant ou intéressé. Elle a également encouragé les citoyens à mettre leurs droits en pratique, par exemple en participant aux élections européennes, à se faire entendre et à exercer une influence réelle au niveau européen.

EYCA 2013
Et voici le discours de la Médiatrice européenne, «Nous avons besoin d'une Europe "humaine"», prononcé lors de la conférence de clôture de l'Année européenne des citoyens 2013.

En marge de son [discours sur la citoyenneté européenne](#), la Médiatrice a également rencontré des représentants d'ONG, d'entreprises et des médias lors de son séjour en Lituanie.

6.4 Projets et programmes financés par l'Union



Chaque année, le bureau du Médiateur reçoit un grand nombre de plaintes qui lui sont adressées par des entreprises, des ONG, des universités, des municipalités et d'autres personnes morales associées à des projets et programmes financés par l'Union. Ces plaintes concernent principalement des retards de paiement, des litiges contractuels, des problèmes relatifs à des appels d'offres ou un manque de transparence, le plus souvent en raison d'un refus des institutions de l'Union d'accorder l'accès à des documents ou à des informations.

Les petites et moyennes entreprises et d'autres acteurs de taille modeste peuvent rencontrer de sérieuses difficultés lorsque la [Commission](#) ne les paie pas dans les délais. La Médiatrice consulte régulièrement des entreprises pour évoquer cette question ainsi que d'autres obstacles bureaucratiques auxquels elles sont confrontées. Au fil des ans, l'institution du Médiateur a mené plusieurs enquêtes d'initiatives concernant des retards de paiement, et elle a demandé à la Commission d'établir un rapport sur les progrès accomplis et de présenter des statistiques relatives aux paiements.

Le bureau du Médiateur a ouvert une enquête de ce type en 2013. Il souhaitait examiner dans

quelle mesure la Commission payait dans les délais ses prestataires et les bénéficiaires d'aides et de subventions. Il a demandé à la Commission de lui fournir des données actualisées concernant cette problématique et les mesures qu'elle avait prises pour y remédier. Les rapports successifs de la Commission indiquent une baisse du nombre et de la valeur nominale des retards de paiement. Néanmoins, des **problèmes subsistent**. Par exemple, le montant global des intérêts correspondant aux retards de paiement a augmenté. La Médiatrice continuera de suivre cette question de près.



Un litige portant sur un paiement de 93 000 EUR a été résolu par la Médiatrice européenne en 2013. <http://europa.eu/ITJ89dH>

Dans une affaire importante de 2013, le bureau du Médiateur a contribué à résoudre un **litige portant sur un paiement de 93 000 EUR** entre une ONG française et la Commission, en relation avec un projet de recherche et de technologie mené en Russie et financé par l'Union. L'ONG **Réseau pour les échanges en matière d'éducation et de recherche dans le domaine des sciences de la Terre** (EDNES) était chargée de la coordination du projet, qu'elle a mis en œuvre avec succès. Cependant, la Commission a demandé le remboursement des 93 000 EUR versés à l'ONG au motif que celle-ci avait sous-traité des travaux à une entreprise russe, ce que le contrat ne permettait pas.

EDNES a déposé une plainte auprès du Médiateur, qui a conclu dans son enquête que la Commission avait elle-même reconnu que l'ONG avait agi de bonne foi, qu'elle avait réussi à mettre en place le projet et qu'elle l'avait tenue informée à toutes les étapes de la configuration organisationnelle retenue, qui n'avait à aucun moment suscité d'objection. Le Médiateur a considéré que la demande de remboursement était disproportionnée et injuste et qu'elle mettait en danger l'existence même de l'ONG, gérée par des bénévoles ne recevant aucune rémunération. En définitive, le Médiateur a réussi à convaincre la Commission de renoncer au recouvrement.

6.5 Droits fondamentaux



Outre la disposition de la Charte prévoyant des droits renforcés pour les citoyens, à laquelle la Médiatrice se réfère dans le cadre de ses enquêtes, celle-ci examine également d'autres aspects relatifs aux obligations incombant à l'administration de l'Union au titre des droits fondamentaux.

L'affaire la plus notable de 2013 en matière de droits fondamentaux a porté sur le refus de l'**Agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières**



extérieures des États membres de l'Union européenne (Frontex) de mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes. Frontex coordonne la coopération entre les États membres dans le domaine de la sécurité des frontières extérieures de l'Union et de l'immigration illégale. La Charte revêt une valeur juridiquement contraignante pour Frontex, tout comme un règlement de l'Union européenne qui soumet l'Agence à des obligations supplémentaires en matière de droits fondamentaux.

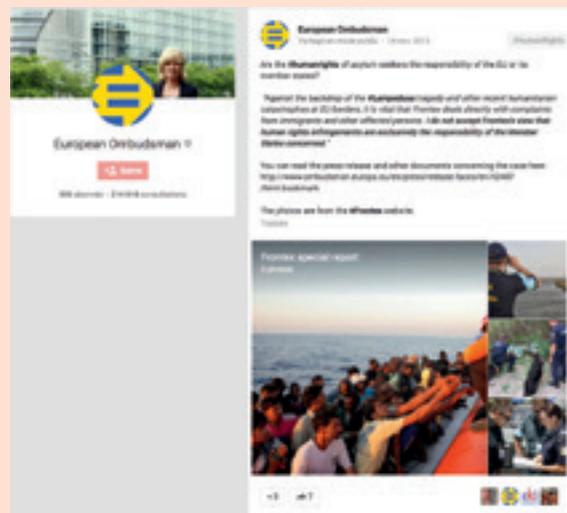
En 2013, la Médiatrice a posé à l'Agence un certain nombre de questions sur la manière dont celle-ci s'acquittait de ses obligations et a organisé une consultation publique pour recueillir les contributions de citoyens, d'ONG actives dans le domaine des droits de l'homme et d'autres organisations. La Médiatrice a constaté que, de manière générale, Frontex accomplissait des progrès honorables en ce qui concerne la prise en considération des questions liées aux droits fondamentaux. Néanmoins, elle a recommandé à l'Agence de mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes afin de pouvoir gérer directement les réclamations adressées par les migrants et d'autres personnes concernées. Frontex a rejeté cette recommandation, faisant valoir que les incidents individuels relevaient exclusivement de la responsabilité des États membres concernés.

En désaccord avec cet argument, la Médiatrice a soumis un [rapport spécial](#) au Parlement européen, pour demander à ce dernier de l'aider à convaincre Frontex d'infléchir son approche. Cette procédure a eu lieu dans le contexte de la tragédie qui s'est produite au large de l'île italienne de Lampedusa à la fin de 2013, au cours de laquelle plusieurs centaines de migrants ont trouvé la mort.

Dans une autre affaire en relation avec les droits fondamentaux, le Médiateur a conclu que la [Commission n'avait pas outrepassé ses pouvoirs en accueillant une exposition photographique sur les couples de même sexe](#). Cette manifestation intitulée «Des familles



Rapport spécial sur Frontex établi par la Médiatrice européenne en 2013. <http://europa.eu/IMP38hT>



Les droits de l'homme (#humanrights) des demandeurs d'asile relèvent-ils de la responsabilité de l'UE ou de ses États membres?

«Dans le contexte de la tragédie de #Lampedusa et d'autres catastrophes humanitaires récentes aux frontières de l'UE, il est essentiel que Frontex traite directement les plaintes des immigrants et autres personnes touchées. Je n'accepte pas le point de vue de Frontex qui considère que les violations des droits de l'homme relèvent exclusivement de la responsabilité de l'État membre concerné.»

Vous pouvez consulter le communiqué de presse et d'autres documents relatifs à ce dossier à l'adresse suivante: <http://www.ombudsman.europa.eu/fr/press/release.faces/fr/52487/html.bookmark>

Les photos sont tirées du site web de #Frontex.

différentes — Un amour identique» s'est déroulée dans les locaux de la [Commission](#) et sous le parrainage de Viviane Reding, vice-présidente de la Commission chargée des questions de lutte contre les discriminations. L'exposition comprenait des appels à la reconnaissance juridique du mariage des couples de même sexe et à l'accès à l'insémination artificielle médicalement assistée pour les couples lesbiens. C'est la section européenne de l'[Association internationale lesbienne, gay, bisexuelle, transsexuelle et intersexuée](#) (ILGA) qui organisait cette manifestation.

Un citoyen s'est plaint auprès du bureau du Médiateur, faisant valoir que la Commission avait outrepassé ses pouvoirs en parrainant l'exposition, dans la mesure où l'Union n'est pas compétente dans les domaines du mariage, de la famille et de la reproduction assistée. Le plaignant estimait également que la Commission avait commis un acte de discrimination envers les citoyens européens qui ne partageaient pas les opinions promues par l'exposition.

Le Médiateur a marqué son accord avec la Commission sur le fait que celle-ci avait l'obligation légale de lutter contre les discriminations, y compris au titre de l'orientation sexuelle, et qu'elle était donc habilitée à accueillir une exposition visant à promouvoir la lutte contre les discriminations. Le Médiateur a clôturé l'affaire en conseillant à la Commission de publier une mise au point dans le cadre de futures expositions, afin d'éviter de donner l'impression qu'elle soutient sans réserve l'ensemble des messages présentés à l'intention du public dans les manifestations qu'elle accueille.

Dans une autre affaire importante, un ancien fonctionnaire de l'[Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne](#) (FRA) a fait part à l'[Office européen de lutte antifraude](#) (OLAF) de prétendues irrégularités au sein de l'Agence. L'OLAF a ouvert une enquête mais a finalement clôturé l'affaire en refusant d'en donner les raisons à l'informateur.

L'OLAF a fait valoir qu'il n'était pas tenu de se justifier et qu'il devait protéger la confidentialité de ses enquêtes et l'indépendance de son institution. [La Médiatrice a rejeté les arguments de l'OLAF](#) et a souligné que toutes les institutions de l'Union étaient tenues d'informer les citoyens de leurs décisions, sans pour autant devoir divulguer des informations confidentielles.

6.6 Culture du service



La promotion d'une culture du service au sein de l'administration de l'Union fait partie des principales priorités de l'institution du Médiateur européen. En 2013, le Médiateur a publié une nouvelle version du [Code européen de bonne conduite administrative](#). La Médiatrice a également rencontré des fonctionnaires issus de plusieurs institutions et organes de l'Union, à tous les niveaux, afin de les sensibiliser à la nécessité d'adhérer à une culture du service axée sur les citoyens.

Les retards excessifs constituent un problème constant au sein de l'administration de l'Union. La Médiatrice a dû traiter une affaire très médiatisée relative à l'inaction de la [Commission](#) pendant plus de quatre ans dans le cadre d'une plainte visant une aide d'État accordée à quatre clubs de football espagnols. Des investisseurs ayant des intérêts dans des clubs de football européens s'étaient plaints auprès de la Commission du fait que l'Espagne



violait les règles européennes relatives aux aides d'État en accordant des avantages fiscaux inéquitables à ces quatre clubs. Plus de quatre années se sont écoulées sans qu'aucune décision ne soit prise. Le plaignant a allégué que l'inaction de la Commission dans cette affaire pouvait ne pas être étrangère au fait que le commissaire responsable du dossier soutenait l'une des équipes de football visées et avait occupé une fonction ministérielle au sein du gouvernement espagnol qui avait instauré les avantages fiscaux concernés.

Après que la Médiatrice eut demandé à la Commission d'agir pour traiter cette plainte, [celle-ci a ouvert une enquête sur le financement des clubs de football concernés](#). La Médiatrice s'est félicitée de cette démarche, soulignant qu'il était important pour le public européen de constater que la Commission tranchait rapidement leurs réclamations concernant des infractions présumées aux règles relatives aux aides d'État, écartant ainsi tout soupçon de conflit d'intérêts.



L'affaire sur les aides contestées à des clubs de football espagnols examinée par la Médiatrice européenne en 2013.
<http://europa.eu/!Jc38Ny>

À plusieurs reprises, des citoyens ont soulevé auprès de la Médiatrice le grief que les institutions commettaient des erreurs

de procédure, ne répondaient pas à leur courrier ou se rendaient coupables de désinformation au détriment des citoyens. Grâce à l'intervention de la Médiatrice, les institutions visées par ces griefs ont tranché de nombreux litiges et amélioré leurs procédures.

L'une de ces affaires concernait une candidate ayant participé à un concours organisé par la Commission pour recruter des interprètes de conférence indépendants. La Commission avait invité la plaignante à participer à une épreuve; or, le jour même, l'institution a signifié à la plaignante qu'elle ne pouvait prendre part à cette épreuve, car elle ne remplissait pas l'un des critères d'admissibilité au concours. La candidate a adressé une plainte à la Médiatrice en affirmant que la Commission ne l'avait pas informée de son inadmissibilité dans les délais. [La Commission s'est conformée à la recommandation de la Médiatrice](#) et a indemnisé la plaignante à hauteur de 300 EUR.

Dans une autre affaire, un voyageur dont le vol avait subi un retard de 23 heures s'était adressé au transporteur aérien, à l'autorité judiciaire nationale compétente et à la Commission pour obtenir une aide. Il s'était ensuite tourné vers le Médiateur, faisant valoir que le [formulaire de plainte européen](#) ad hoc était imprécis, et a demandé que la Commission réexamine de manière critique sa procédure de réclamation ou les informations contenues dans le formulaire. [La Commission y a consenti](#) et a remercié le Médiateur pour avoir attiré son attention sur cette question.

7 • Modalités d'examen des affaires



Quelles sont les procédures de travail de l'institution du Médiateur européen? <http://europa.eu/lwg76kp>

Tant le [traité sur le fonctionnement de l'Union européenne](#) (TFUE) que la [Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne](#) prévoient le droit de saisir la Médiatrice européenne. Le TFUE habilite la Médiatrice à connaître des plaintes émanant de tout citoyen de l'Union ou de toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège dans un État membre de l'Union.

La Médiatrice veille à ce que cette procédure de saisine sans frais soit aussi équitable, transparente et simple que possible. Les plaignants peuvent soumettre leur plainte à la Médiatrice par tout moyen écrit de leur choix, y compris au moyen d'un formulaire sécurisé accessible sur son site web. Consciente de l'impatience ressentie par de nombreuses personnes concernant leur requête, la Médiatrice s'efforce de leur adresser rapidement une première réponse, en les informant dans un délai de quatre semaines de la suite qu'elle compte donner à leurs réclamations.

La Médiatrice consacre un examen distinct à chaque plainte, y compris celles qu'il lui faut rejeter au motif qu'elles ne relèvent pas de son mandat. Dans ce dernier cas, les plaignants reçoivent une réponse individualisée, qui, dans la majorité des cas, les oriente vers d'autres organes susceptibles de leur fournir une assistance. La Médiatrice peut également décider de transférer la plainte à ces organes.

Les plaintes relevant du mandat de la Médiatrice sont d'abord examinées par son service juridique. Chaque plaignant se voit assigner un gestionnaire de dossier qui sera son interlocuteur.

Si elle estime qu'une nouvelle plainte ne remplit pas les critères de recevabilité ou que les motifs de dépôt d'une plainte, par ailleurs recevable, ne sont pas suffisants, la Médiatrice justifie sa décision et propose des conseils chaque fois que cela s'avère possible et approprié.

Si la Médiatrice estime qu'une enquête doit être ouverte, elle évalue attentivement les griefs du plaignant pour déterminer dans quelle mesure une réponse pourrait y être apportée par voie de procédure simplifiée.

Les procédures simplifiées sont généralement plus rapides et moins formelles que les enquêtes complètes. Elles prennent notamment la forme d'investigations téléphoniques et d'enquêtes de clarification, sur la base desquelles les plaignants peuvent formuler des observations concernant l'avis provisoire de la Médiatrice indiquant que l'ouverture d'une enquête plus complète pourrait être injustifiée. La Médiatrice peut également procéder à une inspection pour examiner brièvement les dossiers et se prononcer rapidement sur la recevabilité de l'affaire.

Les enquêtes complètes sont par exemple justifiées lorsque la plainte n'est pas urgente, lorsqu'elle est complexe ou lorsqu'elle nécessite clairement l'intervention de différents services spécialisés au sein de l'institution concernée.

La Médiatrice dispose de plusieurs options si elle se prononce en faveur du plaignant. Elle peut proposer une solution à l'amiable en vue de satisfaire la demande de ce dernier ou d'établir un projet de recommandation par lequel elle demande à l'institution de corriger le problème de mauvaise administration.



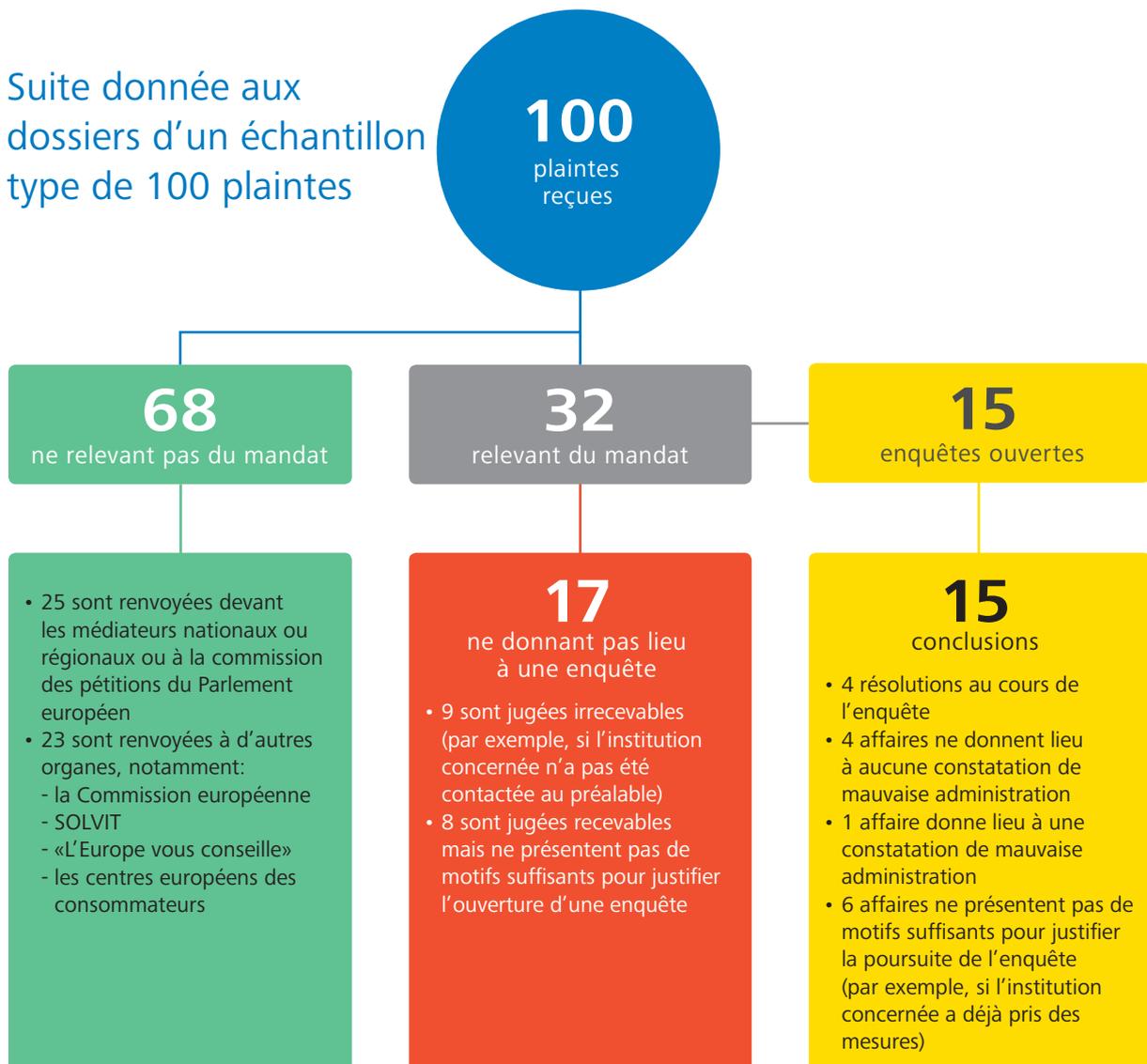
S'il s'avère impossible de trouver une solution, la Médiatrice peut décider de formuler des commentaires critiques. Cependant, si l'institution concernée décide de son propre chef de répondre aux réclamations du plaignant avant que la Médiatrice n'établisse ses conclusions, cette dernière considère généralement qu'il n'est pas nécessaire de critiquer l'institution en dressant un constat formel de mauvaise administration.

La Médiatrice a également la faculté d'ouvrir des enquêtes de sa propre initiative. Ce pouvoir lui permet d'investiguer sur un cas de mauvaise administration possible porté

à son attention par une personne qui n'est pas habilitée à porter plainte. Elle peut également user de cette prérogative pour pouvoir lutter contre des problèmes apparemment systémiques au sein des institutions de l'Union.

Chaque année, le bureau du Médiateur reçoit des milliers de plaintes émanant de citoyens, d'ONG, d'entreprises et d'autres organisations. Ses services veillent à ce que chaque plainte soit prise en considération rapidement, avec diligence et dans le souci du service. Le tableau ci-après illustre la suite donnée aux dossiers d'un échantillon type de 100 plaintes:

Suite donnée aux dossiers d'un échantillon type de 100 plaintes





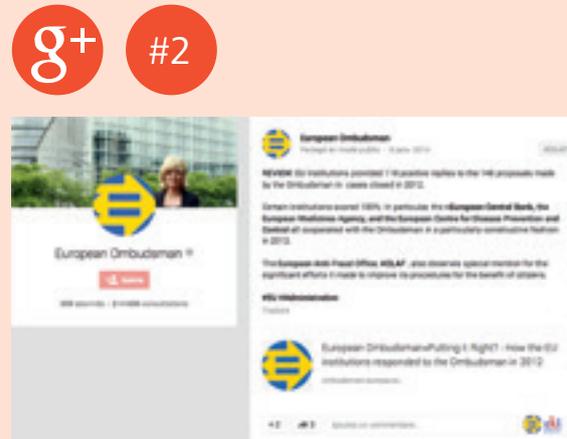
8 • Suites données aux propositions du Médiateur

Chaque année, le Médiateur publie un rapport sur le sort réservé à ses propositions par les institutions de l'Union européenne. Ce document présente un récapitulatif exhaustif des réponses que les institutions de l'Union ont apportées aux propositions formulées par le Médiateur pour améliorer l'administration de l'Union. Ces propositions prennent la forme de règlements à l'amiable, de projets de recommandation, de remarques complémentaires, de commentaires critiques et de suggestions.

Taux de mise en œuvre des propositions du Médiateur en 2012



Le rapport 2012, intitulé *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012*, révèle que les institutions se sont globalement conformées aux propositions du Médiateur dans 80 % des cas, voire 100 % pour certaines d'entre elles. La **Commission**, concernée par la plus forte proportion d'enquêtes menées par le Médiateur, affiche un taux de conformité de 84 %.



REVUE: Les institutions de l'UE ont donné 118 réponses positives aux 148 propositions soumises par le Médiateur pour les dossiers clôturés en 2012.

Certaines institutions ont obtenu un score de 100 %. En particulier, la Banque centrale européenne, l'Agence européenne des médicaments et le Centre européen de prévention et de contrôle des maladies qui ont tous coopéré avec le Médiateur d'une manière particulièrement constructive en 2012.

L'Office européen de lutte antifraude, #OLAF, mérite également une mention particulière pour les efforts significatifs qu'il a déployés afin d'améliorer ses procédures dans l'intérêt des citoyens.

#EU#Administration

La **Banque centrale européenne** (BCE), l'**Agence européenne des médicaments** (EMA) et le **Centre européen de prévention et de contrôle des maladies** (ECDC) ont coopéré avec le Médiateur de manière particulièrement constructive, et l'**Office européen de lutte antifraude** (OLAF) a accompli des progrès significatifs pour améliorer ses procédures au profit des citoyens.

Le rapport de l'année 2013 sera disponible à l'automne 2014.



9 • Relations avec les institutions de l'Union

La Médiatrice européenne rencontre régulièrement des membres et fonctionnaires des institutions de l'Union afin d'évoquer avec eux des mesures à mettre en œuvre pour améliorer la qualité de l'administration, souligner l'importance d'un bon traitement des plaintes et assurer un suivi approprié de ses recommandations et rapports.

Les réunions organisées depuis son élection en 2013 ont permis à M^{me} O'Reilly d'exposer sa vision et ses priorités pour l'avenir. La Médiatrice souhaite en particulier placer l'accent sur les préoccupations des citoyens et contribuer à combler le fossé qui les sépare des institutions. Elle a indiqué vouloir y parvenir en renforçant la visibilité des activités de ses services et en procédant à une refonte des structures internes et des procédures de traitement des plaintes, en vue de gagner en efficacité, au profit du citoyen. La Médiatrice a également incité les institutions qui souhaitent gagner la confiance des citoyens à observer des normes d'excellence en matière d'efficacité, de transparence, de comportement éthique et de responsabilité. Elle s'est également engagée à travailler en étroite concertation avec les institutions.

9.1 Parlement européen



Emily O'Reilly a rencontré Martin Schulz en octobre 2013.

À la suite de son entrée en fonction, Emily O'Reilly a rencontré le président du [Parlement européen](#), Martin Schulz, et son secrétaire général, Klaus Welle. Par ailleurs, la Médiatrice a soumis un rapport spécial à la commission des pétitions du Parlement européen concernant le refus de [l'Agence européenne chargée de la sécurité des frontières extérieures](#) (Frontex) de mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes. Elle a fait part de son intention «de travailler en concertation avec le Parlement européen et de collaborer de manière proactive avec la Commission et les autres institutions de l'Union au service des droits et des intérêts des citoyens» et a rencontré individuellement plusieurs députés européens et membres du personnel du Parlement.



Martin Schulz, président du Parlement européen
J'ai hâte de rencontrer la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, à Strasbourg.

9.2 Commission européenne



Emily O'Reilly a rencontré José Manuel Barroso en octobre 2013.

Étant donné que la **Commission européenne** est concernée par la plus grande proportion des enquêtes menées par la Médiatrice chaque année, des efforts considérables sont déployés par ses services pour maintenir une liaison systématique avec ses membres et ses fonctionnaires.

À la suite de son entrée en fonction, Emily O'Reilly a rencontré le président de la Commission européenne, José Manuel Barroso, son vice-président chargé des relations interinstitutionnelles et de l'administration, Maroš Šefčovič, et sa secrétaire générale, Catherine Day, ainsi que Giovanni Kessler, directeur général de l'**Office européen de lutte antifraude**, Rytis Martikonis, directeur général de la DG Traduction, et Jonathan Faull, directeur général de la DG Marché intérieur et services.



9.3 Agences de l'Union

De nombreuses **agences de l'Union** ont été instituées dans toute l'Europe depuis une quinzaine d'années. Conformément à son mandat l'autorisant à ouvrir des enquêtes de sa propre initiative, la Médiatrice européenne a établi un programme de visites des agences. Ce programme lui permet d'entrer en contact avec ces organes afin de les sensibiliser à l'importance d'une bonne administration, d'un bon traitement des plaintes et d'une culture de service. Il offre également la possibilité de déterminer et de diffuser les bonnes pratiques dans les différentes agences.

La Médiatrice a profité de sa visite à Vilnius, où elle a prononcé un discours à l'occasion de la conférence de clôture de l'Année européenne des citoyens 2013, pour dialoguer avec la directrice de l'**Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes** (EIGE), Virginija Langbakk, et d'autres membres de cette organisation.



Des informations complémentaires relatives au programme des visites figurent dans l'article intitulé «*Le Médiateur européen visite plusieurs agences de l'Union européenne afin de relever et de diffuser les bonnes pratiques*», dans le [numéro de novembre 2013](#) du bulletin d'information du Réseau européen des médiateurs.

9.4 Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées

En marge de ses relations avec l'Union, la Médiatrice coopère également avec d'autres organisations internationales, telles que les [Nations unies](#), notamment dans le domaine des droits de l'homme. Par exemple, dans le contexte du cadre de l'Union établi en vertu de la [Convention relative aux droits des personnes handicapées](#) (CDPH), la Médiatrice a pour mission de favoriser, de promouvoir et de surveiller la mise en œuvre de la Convention au niveau des institutions de l'Union. Elle s'acquitte de cette fonction en coopération avec le [Parlement européen](#), la [Commission européenne](#), l'[Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne](#) (FRA) et le [Forum européen des personnes handicapées](#) (FEPH). Ensemble, ces acteurs forment le cadre de l'Union pour la CDPH. La Convention est entrée en vigueur dans l'Union en janvier 2011.

En 2013, la Médiatrice a tout d'abord consulté les autres membres clés de l'Union afin d'établir un programme de travail pluriannuel pour structurer son rôle spécifique. Elle a également consulté le [Réseau européen des Médiateurs](#), le [Groupe européen des institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme](#) (INDH) et le [Réseau européen d'organismes de promotion de l'égalité](#) (Equinet). La Médiatrice est notamment compétente pour exiger que les institutions de l'Union veillent à ce que leurs services soient accessibles aux personnes handicapées, à ce qu'elles aient accès aux informations des institutions par les moyens

de communication de ces dernières, à ce que l'environnement de travail des institutions de l'Union soit ouvert, accessible, favorable à l'insertion et à ce que les personnes handicapées puissent participer pleinement et effectivement à la vie politique et publique.

En 2013, la Médiatrice a ouvert une enquête concernant la décision du Parlement d'annuler une dérogation au système de mobilité annuelle du personnel accordée à l'une de ses fonctionnaires, en raison de circonstances familiales exceptionnelles. La Médiatrice a ouvert une autre enquête concernant des allégations d'inaccessibilité de l'outil [CV Europass](#) — géré par le [Centre européen pour le développement de la formation professionnelle](#) (Cedefop) — pour les personnes présentant un handicap visuel. Dans ces deux affaires toujours en cours, la Médiatrice a attiré l'attention des institutions concernées sur la CDPH.

En complément de l'appel à manifestation d'intérêt des fonctionnaires des États membres de l'Union qu'elle a publié en 2013, un second expert national pour les questions de handicap a rejoint l'équipe de la Médiatrice au début de 2014. Celui-ci aura pour mission de l'aider à établir son programme de travail en matière de handicap et à trouver des solutions pour mieux communiquer avec les citoyens et le personnel de l'Union et les informer de leurs droits et de leurs obligations en vertu de la CDPH.

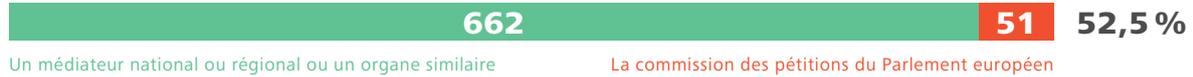
Depuis 2013, toutes les publications de la Médiatrice sont disponibles sur demande en version audio ou imprimée en gros caractères. Au cours de l'année, la Médiatrice a également entrepris de mettre en place un registre public de documents, l'une des principales motivations de cette démarche étant de permettre aux personnes présentant un handicap visuel d'y accéder.



10 • Relations avec les réseaux

Autres institutions et organes vers lesquels la Médiatrice a renvoyé des plaintes ou orienté des plaignants en 2013

Un membre du Réseau européen des Médiateurs, dont:



La Commission européenne



Autres institutions et organes



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 coopère étroitement avec différents réseaux, afin de garantir le traitement rapide et effectif des plaintes des citoyens concernant le droit de l'Union.

De nombreux plaignants s'adressent à la Médiatrice lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Ces plaintes ne relèvent pas du mandat de la Médiatrice et concernent souvent des allégations de violation du droit de l'Union par les États membres. Les médiateurs nationaux ou régionaux du Réseau européen des Médiateurs sont les mieux placés pour traiter ce type d'affaires. La commission des pétitions du Parlement européen est également membre à part entière de ce Réseau, qui a notamment pour mission de faciliter le renvoi rapide des plaintes vers un membre compétent du Réseau, qu'il s'agisse d'un médiateur national ou régional, d'un organisme similaire ou de la commission des pétitions du Parlement européen.



Déposer une plainte



Demande d'information

Chaque année, le guide interactif de la Médiatrice européenne aide 20 000 citoyens à trouver l'organisme adéquat pour résoudre leur problème.

Le Réseau comprend désormais 94 bureaux dans 35 pays d'Europe et rassemble les médiateurs nationaux et régionaux et des organes similaires des États membres de l'Union européenne, des pays candidats à l'adhésion à l'Union et de certains autres pays de l'Espace économique européen et/ou de l'espace Schengen, ainsi que la Médiatrice européenne et la commission des pétitions du Parlement européen.

Le Réseau constitue un mécanisme efficace pour l'échange de bonnes pratiques et d'informations concernant le droit de l'Union. Il fonde son action sur des séminaires, un bulletin d'information semestriel et un extranet pour l'échange de documents.

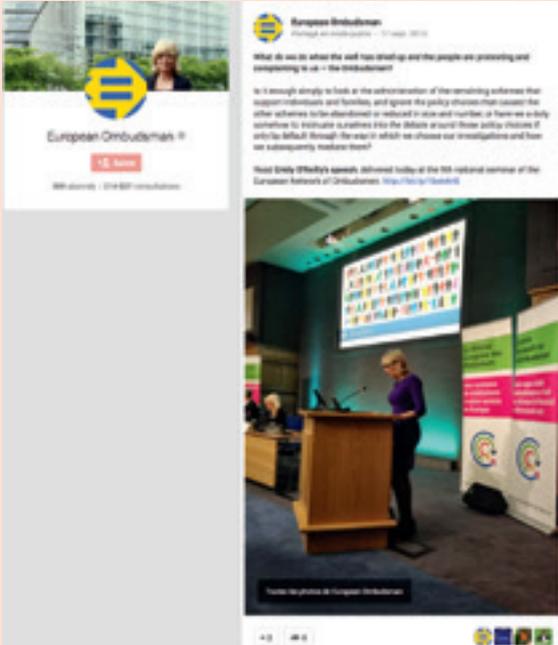
Parmi les questions abordées en 2013 figuraient le rôle de la Médiatrice européenne dans le cadre de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), les enquêtes d'initiative menées par les médiateurs, l'intégration des réseaux sociaux dans les stratégies de communication des services des médiateurs, la mise en place des fonctions remplies par les mécanismes nationaux de prévention et l'innovation au sein des services des médiateurs.

En 2013, le Médiateur européen et la Médiatrice de l'Irlande ont organisé conjointement le 9^e séminaire national du Réseau européen des



Médiateurs qui s'est déroulé à Dublin du 15 au 17 septembre et a permis d'aborder une grande diversité de sujets, y compris l'innovation au sein des services des médiateurs, les réformes visant à échapper à l'austérité et les solutions pour faire entendre la voix des citoyens.



Que faire quand toutes les solutions ont été épuisées et que les citoyens protestent et se plaignent auprès de nous — les médiateurs?

Suffit-il d'examiner la gestion des systèmes toujours en place qui aident les citoyens et leurs familles et d'ignorer les choix politiques qui ont entraîné l'abandon des autres systèmes ou leur réduction en termes de taille et d'effectifs, ou est-il de notre responsabilité de nous insinuer, d'une façon ou d'une autre, dans le débat sur ces choix politiques, ne serait-ce que par défaut, par la façon dont nous choisissons nos enquêtes et par la manière dont nous jouons notre rôle de médiateur par la suite?

Lire le discours d'Emily O'Reilly, prononcé aujourd'hui à l'occasion du 9^e séminaire national du Réseau européen des Médiateurs: <http://bit.ly/1bok4n8>

Dans certains cas, la Médiatrice peut juger préférable de renvoyer la plainte à la **Commission européenne**, à **SOLVIT** ou à «**L'Europe vous conseille**». SOLVIT est un réseau créé par la Commission pour aider

les personnes qui se heurtent à des obstacles lorsqu'elles veulent exercer leurs droits au sein du marché intérieur de l'Union. «**L'Europe vous conseille**» est un autre réseau d'envergure européenne, créé par la Commission en vue de conseiller les citoyens à propos de leur vie, de leur travail et de leurs déplacements dans l'Union. Avant de renvoyer une plainte ou de réorienter le plaignant, les services de la Médiatrice mettent tout en œuvre pour déterminer l'organe le mieux placé pour lui venir en aide.



Des problèmes avec l'UE? Qui peut vous aider?

La publication intitulée *Des problèmes avec l'UE? Qui peut vous aider?* publiée par le bureau du Médiateur européen contient des informations complémentaires sur d'autres possibilités de recours.



11 • Ressources

11.1 Le budget

Le budget du Médiateur constitue une section indépendante du budget de l'Union européenne. Il est divisé en trois titres: le titre 1 reprend les traitements, indemnités et autres dépenses de personnel; le titre 2 couvre les bâtiments, le mobilier, les équipements et dépenses diverses de fonctionnement; le titre 3 concerne les dépenses résultant de l'exercice des missions générales de l'institution. [En 2013, les crédits budgétaires s'établissaient à 9 731 371 EUR.](#)

Afin de garantir une gestion efficace des ressources mises à la disposition du Médiateur, un auditeur interne, Robert Galvin, 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](#).

11.2 Utilisation des ressources

Le Médiateur adopte chaque année un [plan annuel de gestion](#) (PAG), qui définit les mesures concrètes que doit prendre son bureau pour mettre en œuvre les priorités de l'institution. Le PAG de 2013 est le troisième à se fonder sur la [stratégie du Médiateur pour le mandat 2009-2014](#). Les objectifs pour 2013 étaient les mêmes que ceux des années précédentes: écouter, obtenir des résultats, persuader, communiquer et adapter. Le PAG contient des indicateurs clés de performance afin de mesurer les progrès accomplis pour atteindre ces objectifs. Ces indicateurs et les objectifs correspondants sont examinés chaque année et, le cas échéant, révisés.

Le Médiateur adopte également chaque année un [rapport annuel d'activité](#) (RAC). Ce RAC rend compte des résultats des activités au regard des objectifs établis dans le PAG, des risques associés aux activités, de l'utilisation qui est faite des ressources dont dispose le Médiateur et de l'efficacité ainsi que de l'efficience du système de contrôle interne de l'institution.



Allez à la rencontre de l'équipe de la Médiatrice européenne. <http://europa.eu/IHx73PB>

11.3 L'équipe derrière la Médiatrice

L'institution se compose d'un personnel multilingue et hautement qualifié. Cela lui permet de traiter les plaintes pour mauvaise administration dans les 24 langues officielles de l'UE et de sensibiliser les citoyens aux activités de l'institution. Le tableau des effectifs du Médiateur européen comportait un total de 67 postes en 2013.

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 (www.ombudsman.europa.eu) dans les 24 langues officielles de l'Union.



L'équipe de la Médiatrice européenne.



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 télécopie

+33 (0)3 88 17 90 62

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

Sur place

Si vous souhaitez visiter les bureaux de la Médiatrice européenne à Bruxelles ou à Strasbourg, veuillez nous contacter au préalable.



Ce *Rapport annuel* est disponible en ligne
à l'adresse suivante:

www.ombudsman.europa.eu



Office des publications

© Union européenne, 2014

Photographies, vidéos et images © Union européenne, sauf indication contraire.

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

Conception et mise en page par Rosendahls A/S, Albertslund (Danemark), et EntenEller A/S, Valby (Danemark).

Polices de caractères utilisées: FrutigerNext et Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-580-6 . ISSN 1680-3841 . doi:10.2869/37173 . QK-AA-14-001-FR-C

EPUB ISBN 978-92-9212-604-9 . ISSN 1680-3957 . doi:10.2869/41856 . QK-AA-14-001-FR-E

PDF ISBN 978-92-9212-556-1 . ISSN 1680-3957 . doi:10.2869/3277 . QK-AA-14-001-FR-N



• Rapport annuel • Rapport annuel • Rapport annuel • Rapport annuel • Rapport annuel

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