



Médiateur européen

Rapport annuel 2015





Médiateur européen

Rapport annuel
2015

Table des matières

Introduction	4
1 2015 en bref	6
2 Principaux thèmes abordés	7
2.1 Transparence	7
2.2 Transparence du processus décisionnel de l'Union	9
2.3 Transparence du lobbying	10
2.4 Questions éthiques	13
2.5 Droits fondamentaux	15
2.6 Politique de concurrence de l'UE	16
2.7 Participation du public au processus décisionnel de l'Union	17
2.8 Agences de l'Union	19
3 20^e anniversaire du bureau du Médiateur européen	21
4 Relations avec les institutions de l'Union	23
4.1 Parlement européen	23
4.2 Commission des pétitions	23
4.3 Commission européenne	24
4.4 Autres institutions et agences de l'UE	24
4.5 Convention des Nations unies sur le handicap	25
5 Réseau européen des Médiateurs	27
6 Ressources	31
6.1 Budget	31
6.2 Utilisation des ressources	31
6.3 L'équipe de la Médiatrice	32
7 Type et origine des plaintes	33
8 Contre qui?	36
9 À quel sujet?	37
10 Résultats obtenus	38
11 Modalités d'examen des affaires	40
12 Suites données aux propositions de la Médiatrice	41
Comment contacter la Médiatrice européenne	42



Introduction



Emily O'Reilly, Médiatrice européenne.

J'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel pour 2015.

Cette année a été particulière pour le bureau du Médiateur européen, qui a célébré ses 20 ans d'existence. Le bureau a traité 48 840 plaintes depuis 1995.

Indépendance et impartialité – les principes sur lesquels repose depuis toujours son approche – ont rapidement fait du bureau l'organisme respecté qu'il est aujourd'hui. Je suis fière de perpétuer cette tradition.

Cette année a également été particulière pour une autre raison. Elle a permis d'illustrer l'impact positif que peut avoir le travail d'un médiateur au fil du temps sur le comportement de l'administration européenne, conformément à ma stratégie visant à améliorer l'impact, la pertinence et la visibilité du bureau.

En menant des enquêtes stratégiques sur les problèmes rencontrés dans les institutions de l'Union européenne (UE), mon bureau a pu contribuer à améliorer encore davantage la transparence et les normes administratives déjà élevées dans les organismes publics de l'UE.

Ce fut le cas dans plusieurs domaines et plusieurs institutions au cours de l'année 2015. Dans le cadre des négociations commerciales entre l'Union européenne et les États-Unis, par exemple, la Commission a réalisé d'énormes progrès en publiant de manière proactive de nombreux documents du Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (TTIP). Elle

a également inclus la transparence parmi les principes fondamentaux de sa nouvelle stratégie commerciale, publiée en octobre.

La Commission a également commencé, conformément aux recommandations de mon bureau visant à traiter de manière adéquate les cas dits de «portes tournantes», à publier les noms et coordonnées de certains hauts fonctionnaires qui quittent l'institution pour travailler ailleurs.

Après les contacts que nous avons eus elle et moi, la Banque centrale européenne a élaboré des règles relatives aux interventions orales et a annoncé son intention de publier la liste des réunions des membres de son directoire, tandis que Frontex a accepté mes recommandations visant à garantir le respect des droits fondamentaux des migrants expulsés de force de l'UE.

Souvent, mon bureau n'a pas été le seul acteur sur ces questions, mais il a pu se faire le porte-parole des inquiétudes exprimées par les citoyens, la société civile ou les députés du Parlement européen en demandant aux institutions de l'UE de prendre des mesures spécifiques.

Si ces résultats sont synonymes de bénéfices systémiques pour les citoyens, l'essentiel de mon travail reste d'aider les personnes confrontées à des problèmes avec l'administration publique européenne. Je suis très heureuse de noter que le taux de conformité des institutions de l'UE a atteint le chiffre record de 90 % en 2014, soit ni plus ni moins que 10 points de pourcentage de plus que l'année précédente.

Cette année, des propositions de réformes du Réseau européen des Médiateurs (REM) ont également été lancées, comme la réalisation d'enquêtes parallèles aux niveaux national et européen. Ces propositions, qui s'appuient sur notre fructueuse coopération pendant l'enquête Frontex, ont pour but d'apporter de plus grands bénéfices aux citoyens en mettant à profit notre expertise mutuelle.

Les médiateurs évaluent généralement les progrès accomplis en se basant sur ce qu'il reste à faire. Je pense, néanmoins, que nous pouvons dire sans trop nous tromper que cette année écoulée constitue un tremplin idéal pour nos futurs travaux.

Merci à tous ceux qui nous permettent d'accomplir notre travail.



Emily O'Reilly



L'année 2015 a été mouvementée pour l'institution, la Médiatrice ayant développé sa stratégie visant à améliorer l'impact, la visibilité et l'utilité du bureau. Voici quelques-uns des faits marquants de l'année écoulée:

2015





Le Médiateur européen a pour mission de venir en aide aux citoyens confrontés à différents problèmes impliquant les institutions, organes et agences de l'UE. Il peut s'agir de problèmes contractuels comme de violations des droits fondamentaux, ou encore d'un manque de transparence d'un processus décisionnel ou d'un refus d'accès à des documents. Depuis son accession au poste de Médiatrice en 2013, Emily O'Reilly s'est attachée à compléter au fur et à mesure son travail de traitement des plaintes par des enquêtes stratégiques d'initiative propre. Le but est d'être utile au plus grand nombre de citoyens possible en examinant les problèmes qui semblent présenter un caractère systémique. Qu'une enquête découle d'une plainte individuelle ou s'inscrive dans le cadre d'une enquête stratégique, l'objectif est de veiller à ce que les citoyens soient servis par une administration publique européenne transparente et fonctionnelle.

2.1 Transparence



Emily O'Reilly, Médiatrice européenne.

Le prétendu manque de transparence a continué d'être le principal problème porté à l'attention de la Médiatrice européenne, puisqu'il a représenté 22,4 % des plaintes en 2015. Parmi les affaires de ce type, citons le refus par certaines institutions d'accorder l'accès à des documents ou des informations.

L'enquête stratégique lancée par la Médiatrice sur la transparence dans le cadre de la proposition de Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (*Transatlantic Trade and Investment*



#1



Cecilia Malmström

Good, constructive discussions with @EUombudsman Emily O'Reilly today, on how to take transparency in #TTIP negotiations further

La commissaire européenne en charge du commerce, Cecilia Malmström, félicite la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, pour ses discussions efficaces et constructives sur les moyens d'accroître la transparence des négociations sur le TTIP.



Les États membres de l'UE ont donné mandat à la Commission européenne de négocier en leur nom le TTIP.



#2



Alberto Alemanno

The #ECB embraces transparency following @EUombudsman recommendations | @TheGoodLobby

La Banque centrale européenne adopte la transparence à la suite des recommandations de la Médiatrice européenne.

Partnership, TTIP) entre l'Union européenne et les États-Unis n'en est qu'un exemple. En mars 2015, la Commission a répondu aux propositions de la Médiatrice sur les moyens d'accroître la transparence des négociations sur le TTIP en promettant de publier de sa propre initiative davantage de documents liés au TTIP, une initiative **saluée** par la Médiatrice. La Médiatrice a également **écrit** à la commissaire européenne chargée du commerce, Cecilia Malmström, pour saluer les mesures déjà adoptées et demander que la transparence occupe une place centrale dans la nouvelle stratégie commerciale de la Commission. Lorsque la Commission a publié sa nouvelle stratégie commerciale au mois d'octobre, la transparence figurait parmi ses trois principes fondateurs. #1

Ces étapes successives représentent une évolution majeure en ce qui concerne la transparence des négociations commerciales. Les mesures prises par la Commission n'ont pas été le fruit du seul travail de la Médiatrice: de nombreux acteurs – de la société civile aux députés du Parlement européen – avaient également fait part de leurs inquiétudes. Toutefois, en ouvrant une enquête, la Médiatrice a pu faire entendre un grand nombre de ces craintes et contribuer à trouver une solution concrète en formulant des propositions spécifiques à la Commission.

Une autre institution qui a réalisé des progrès significatifs en matière de transparence en 2015 a été la Banque centrale européenne (BCE). La Médiatrice **a écrit** au président de la BCE, Mario Draghi, au mois de mai, pour lui demander des précisions concernant un incident au cours duquel des informations potentiellement sensibles relatives aux marchés semblaient avoir été divulguées à un public restreint. Le président Draghi **a répondu** que la lettre de la Médiatrice avait incité la BCE à réfléchir à d'autres mesures qui permettraient d'améliorer la transparence de ses canaux de communication. Au mois d'octobre, la BCE a publié de nouveaux principes directeurs concernant les interventions orales qui précisait qu'aucune information sensible pour le marché ne devait être divulguée lors d'événements non publics ou de réunions bilatérales. Elle a également défini une «période d'attente» qui veut que les discours et interventions publics prononcés pendant les sept jours précédant les réunions du Conseil des gouverneurs ne doivent pas être de nature à influencer sur les anticipations relatives aux prochaines décisions de politique monétaire. #2

Fin octobre, la Banque a annoncé son intention de commencer à publier au printemps 2016, avec un décalage de trois mois, une liste des réunions des membres de son directoire. En décembre, elle a été plus loin en annonçant qu'elle allait élargir cette «période d'attente» de manière à ce que les membres du directoire ne puissent plus rencontrer les représentants des médias, les intervenants de marché ou toute autre partie extérieure intéressée, ou s'adresser à eux, sur des questions de politique monétaire durant la semaine précédant les réunions du conseil des gouverneurs. La Médiatrice **a salué** ces initiatives en notant

que l'immense responsabilité confiée à la BCE rend d'autant plus nécessaires ses efforts pour atteindre les niveaux de gouvernance les plus élevés.

2.2 Transparence du processus décisionnel de l'Union

Puisque la législation européenne touche quasiment tous les aspects de la vie des citoyens, il est essentiel que le pouvoir législatif soit pleinement responsable devant les citoyens.

Tel était en partie le raisonnement qui sous-tendait la décision de la Médiatrice européenne d'**ouvrir** une enquête sur la transparence des «trilogues» en mai 2015. Les trilogues sont des négociations informelles entre le Parlement européen, le Conseil et la Commission qui visent à trouver des accords définitifs sur de nouvelles lois européennes. Dans la procédure de codécision de l'UE, le Parlement et le Conseil doivent adopter conjointement des propositions législatives soumises par la Commission. Alors que la procédure peut nécessiter jusqu'à trois lectures, l'utilisation accrue des trilogues signifie qu'environ 80 % des lois de l'UE sont désormais adoptées en première lecture.

Plusieurs acteurs – dont des députés européens, des parlementaires nationaux, des organisations de la société civile et des entreprises – avaient déclaré craindre que les gains d'efficacité retirés du processus de trilogue soient réalisés au détriment de la transparence.  #3

Lors de l'ouverture de son enquête, la Médiatrice a envoyé des lettres au **président de la Commission**, au **président du Parlement** et au **secrétaire général du Conseil** en notant que les trilogues étaient de plus en plus souvent présentés comme le lieu où le contenu négocié de l'acte législatif final est arrêté. La Médiatrice y posait une série de questions, notamment au sujet de la publication proactive des documents des trilogues. Elle a également informé les trois institutions de son souhait d'inspecter, dans le cadre de son enquête, les dossiers des trilogues relatifs à deux actes législatifs récemment adoptés (le règlement relatif aux essais cliniques et la directive sur le crédit hypothécaire). Ces deux actes ont été choisis parce qu'ils portent sur des questions d'un grand intérêt public.

Une conférence consacrée à l'examen de la transparence des trilogues, organisée par le bureau du Médiateur en septembre, a accueilli plus de 250 députés européens, représentants d'intérêts, journalistes, universitaires et autres. Les participants y ont discuté des avantages d'accroître la transparence du processus de trilogue, y compris de la nécessité de publier les calendriers et ordres du jour de ces réunions.  #1



#3



Aoife White

Much EU law is hammered out in closed-door 'trilogues.' Got an opinion on that? @EUombudsman is listening: [http://www.ombudsman.europa.eu/press/release.faces/en/61593/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/press/release.faces/en/61593/html.bookmark...)

Le droit de l'Union est en grande partie élaboré dans le cadre de «trilogues» à huis clos. Avez-vous un avis là-dessus? La Médiatrice européenne est à l'écoute.



#1

Storify



Événement sur les trilogues et la transparence du processus législatif

Activité en ligne organisée par la Médiatrice pendant l'événement «Les trilogues et la transparence du processus législatif» le 28 septembre, à l'occasion de la Journée internationale du droit de savoir.



Événement de la Médiatrice européenne: «Les trilogues et la transparence du processus législatif».

g+ #1 Médiateur européen

[Communiqué de presse] La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, a ouvert une enquête concernant la transparence des «trilogues» en vue de renforcer la transparence du processus législatif dans l'UE. Les trilogues sont des négociations informelles entre le Parlement européen, le Conseil et la Commission qui visent à trouver rapidement des accords sur de nouvelles lois européennes.

EO asks all three institutions for

- Information about proactive disclosure policy
- Lists of meetings, documents relating to ongoing trilogues, lists of participants, non-confidential documents
- Minutes or notes drawn up after each meeting
- Reply expected by 30 September 2016
- Inspection of two trilogue files: Clinical Trials Regulation and Mortgage Credit Directive

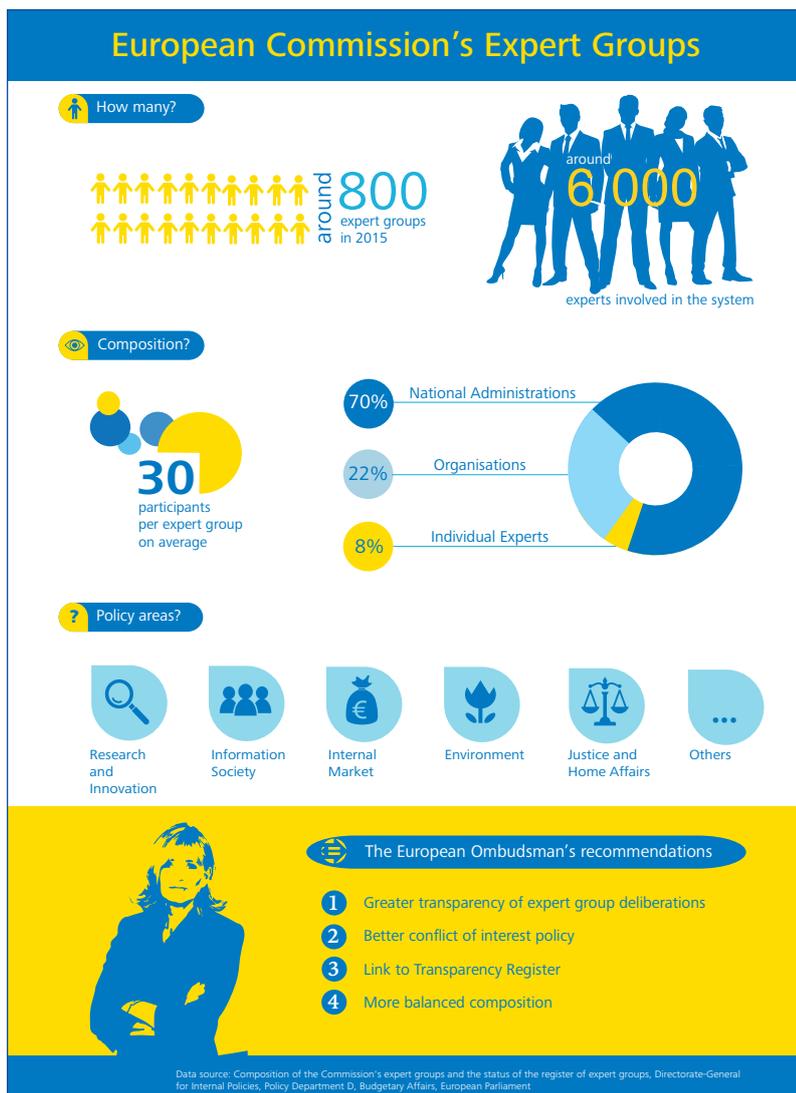
Aim: Promote "Transparent Law-making" in EU

En décembre, après avoir reçu les avis des institutions sur la transparence des trilogues et après avoir examiné les dossiers, le bureau du Médiateur a [lancé](#) une consultation publique. La consultation demande l'avis de citoyens, d'organisations non gouvernementales (ONG), d'associations professionnelles et d'autres organisations sur une série de questions, notamment sur la transparence suffisante du processus de trilogue et les incidences éventuelles d'une transparence accrue sur le processus législatif. Les résultats de la consultation publique, ainsi que l'examen des dossiers des trilogues et les avis transmis par chacune des trois institutions, alimenteront l'évaluation globale de la Médiatrice quant aux mesures à prendre pour rendre les trilogues plus transparents. [g+ #1](#)

La transparence suppose également que les administrations publiques motivent ouvertement leurs décisions. Cette nécessité a constitué l'objet d'une [plainte](#) transmise à la Médiatrice par un citoyen allemand. Celui-ci accusait la Commission de ne pas avoir suffisamment expliqué pourquoi elle n'examinait pas sa plainte pour infraction dans laquelle il accusait l'Allemagne de ne pas mettre en œuvre correctement la directive «vie privée et communications électroniques». La Médiatrice a formulé une remarque critique après avoir constaté que la Commission n'avait pas suffisamment motivé sa décision de ne pas prendre de mesures au sujet de deux des questions soulevées par le plaignant (la manière dont l'Allemagne stockait et traitait les données ainsi que ses règles relatives au marketing en ligne).

2.3 Transparence du lobbying

Les décideurs politiques qui préparent des propositions législatives ont souvent besoin de faire appel à des experts. La Commission possède actuellement plus de 800 groupes d'experts qui la conseillent sur sa politique. Toutefois, la composition de ces groupes et l'information limitée du public sur la manière dont



Près de 800 groupes d'experts conseillent la Commission européenne sur sa politique.

ils fonctionnent ont fait l'objet de critiques. En 2014, la Médiatrice a ouvert une enquête sur la composition et la transparence de ces groupes. Les contributions à la consultation publique qui a suivi ont aidé la Médiatrice à formuler ses propositions d'améliorations. La Commission a **répondu** en mai 2015 en indiquant qu'elle avait convenu d'une nouvelle politique en matière de conflits d'intérêts pour les experts nommés à titre individuel. Elle a également fait savoir que la procédure de sélection des experts serait plus transparente et s'est engagée à revoir le registre de ses groupes d'experts. La Médiatrice a indiqué que ces mesures étaient **encourageantes**, mais que la Commission devait redoubler d'efforts pour ouvrir ces groupes à l'examen public. Dans une **recommandation**, elle a demandé à la Commission de publier les procès-verbaux exhaustifs des réunions des groupes d'experts.

Le lobbying à Bruxelles a également fait l'objet d'une discussion de haut niveau intitulée «*Is Brussels the new Washington, D.C.?*» (Bruxelles, le nouveau Washington D.C.), organisée par la



Événement de la Médiateur européenne: «Bruxelles, le nouveau Washington D.C.? Transparence en matière de lobbying au sein de l'UE».

#2 **Storify**

Points marquants du débat lors de l'événement «Bruxelles, le nouveau Washington D.C.? Transparence en matière de lobbying au sein de l'UE».

Médiatrice en mai 2015 et à laquelle a participé en tant qu'orateur Frans Timmermans, vice-président de la Commission. Dans son discours d'ouverture, la Médiateur a souligné la nécessité que les institutions européennes se dotent de procédures solides garantissant que leurs députés et fonctionnaires soient conscients des influences exercées. #2

La manière dont les lobbyistes exercent leur influence a été au cœur d'une enquête portant sur les représentants de l'industrie du tabac et à l'issue de laquelle la Médiateur a **conclu** que la Commission Barroso – à l'exception de la direction générale de la santé et de la sécurité alimentaire – n'était pas suffisamment transparente au sujet du lobbying en matière de tabac et ne mettait donc pas pleinement en œuvre les règles et lignes directrices des Nations unies dans ce domaine. La Médiateur a appelé la Commission à publier sur l'internet de sa propre initiative les informations concernant toutes les réunions avec des lobbyistes de l'industrie du tabac, ou avec leurs représentants légaux, ainsi que les comptes rendus de ces réunions. Dans son **avis** en réponse à la recommandation de la Médiateur, la Commission indique qu'elle respecte déjà ses obligations en vertu de la convention-cadre de l'Organisation mondiale de la santé pour la lutte antitabac (CCLAT). La Médiateur a **déclaré** regretter profondément cette position, en soulignant que la santé publique exigeait la norme la plus élevée. #4

#4 **Newstalk Lunchtime**

@EUombudsman on tobacco lobbying in the EU: @EU_Commission have an obligation not to hide behind the non binding nature of the guidelines

La Médiateur européenne sur le lobbying en matière de tabac: la Commission européenne a l'obligation de ne pas se cacher derrière la nature non contraignante des lignes directrices.

2.4 Questions éthiques

La confiance des citoyens dans les institutions de l'Union risque d'être compromise s'ils pensent que les hauts fonctionnaires peuvent quitter leur poste pour un emploi, par exemple dans le secteur privé, qui implique d'exercer un lobbying sur leurs anciens collègues. À la suite de deux plaintes relatives à des affaires de «portes tournantes», la Médiatrice a formulé en 2014 une série de recommandations sur la manière de traiter ces affaires. Dans une [lettre](#) adressée à Kristalina Georgieva, vice-présidente de la Commission, la Médiatrice a insisté sur l'importance de fournir une motivation claire lorsque la Commission donne le feu vert à un nouvel emploi de ses ex-hauts fonctionnaires.

En décembre, la Commission a commencé à publier les noms de certains hauts fonctionnaires qui avaient quitté la Commission pour un nouvel emploi. Ces informations accessibles au public incluent les missions précédentes des hauts fonctionnaires concernés, leur nouveau rôle et l'appréciation par la Commission elle-même des risques de conflits d'intérêts. La Médiatrice a salué cette initiative, qui va dans le sens de ses [recommandations](#), mais a souligné qu'elle continuait à insister pour que la Commission publie les noms plus régulièrement qu'une fois par an (minimum légal). Elle a appelé les autres institutions et agences de l'UE à mettre également en œuvre ces mesures de transparence conformément au statut des fonctionnaires de l'UE.

L'emploi après la Commission a également fait l'objet d'une [lettre](#) de la Médiatrice au président de la Commission, Jean-Claude Juncker, dans laquelle elle lui demande davantage de transparence proactive au sujet des postes acceptés par les anciens commissaires. Le président Juncker a répondu en indiquant que la Commission allait rendre plus facilement accessibles les procès-verbaux des réunions de la Commission lors desquelles une décision est prise au sujet des activités des anciens commissaires après leur mandat. Dans une lettre envoyée en décembre, la Médiatrice a maintenu sa position selon laquelle la Commission devait publier de sa propre initiative – en incluant au besoin des informations personnelles – les opinions du comité d'éthique ad hoc, que la Commission prend en considération et qui évaluent le futur rôle des commissaires. [#5](#)

Le maintien d'un niveau élevé d'éthique dans les administrations publiques exige que les conseillers externes soient également soumis à une évaluation rigoureuse de leurs conflits d'intérêts potentiels. Ce postulat a été au cœur d'une [affaire](#) dans laquelle une ONG britannique s'est plainte de la manière dont l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) a traité un conflit d'intérêts présumé entre des membres du groupe de travail de l'EFSA sur les insectes génétiquement modifiés. La Médiatrice a estimé que l'EFSA n'avait pas veillé à ce que ces experts, qui



#5



Vicky Cann

Great letter to President Juncker from [@EUombudsman](#) to demand more transparency on [#revolvingdoors](#) moves by ex-comrs [http://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence/faces/en/60612/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence/faces/en/60612/html.bookmark...)

Superbe lettre de la Médiatrice européenne au président Juncker exigeant une transparence accrue en ce qui concerne les cas de «portes tournantes» des ex-commissaires.



travaillent dans le milieu universitaire, lui déclarent toutes les informations pertinentes. Elle a également suggéré que l'EFSA revoie ses règles en matière de conflits d'intérêts.

Début 2015, la Médiatrice a publié les résultats de son enquête sur la situation des règles sur l'alerte éthique dans les institutions de l'UE. Son enquête, **ouverte** en juillet 2014, a conclu que seules deux sur neuf institutions interrogées par son bureau avaient adopté des règles internes sur l'alerte éthique. Si la Commission et la Cour des comptes ont mis en place des règles à ce sujet, le Parlement, le Conseil, la Cour de justice, le Service européen pour l'action extérieure, le Comité économique et social européen, le Comité des régions de l'Union européenne et le Contrôleur européen de la protection des données, eux, n'en ont pas fait autant.  #6



#6



Transparency Int. EU

@EUombudsman finds that only 2/9 EU institutions have adequate #whistleblowing guidelines http://buzz.mw/bqc1k_f <http://bit.ly/QHjjNV>

Selon la Médiatrice européenne, seules deux institutions sur neuf ont mis en place des lignes directrices adéquates en matière d'alerte éthique.

Les réponses ont montré que des efforts supplémentaires étaient nécessaires pour prouver au public et aux informateurs potentiels que les institutions de l'Union encouragent l'alerte éthique et protégeront les informateurs des représailles.

Une **enquête** sur le Service européen pour l'action extérieure, clôturée par la Médiatrice en 2015, a mis en évidence la nécessité de ces règles. Le plaignant, un agent d'une mission de police de l'Union européenne (MPUE), s'est adressé à la Médiatrice après avoir perdu son emploi. Le plaignant avait reçu une lettre l'informant de la cessation de son contrat huit jours après avoir informé le commandant d'opération civile de la capacité civile de planification et de conduite (CPCC) du Conseil de l'Union européenne d'irrégularités présumées au sein de la MPUE. Le plaignant avait également envoyé auparavant une lettre à son chef de mission pour l'informer de 20 irrégularités au sein de la MPUE. La Médiatrice a noté que le moment choisi pour son licenciement et le contenu de la lettre pouvaient raisonnablement mener à la conclusion que le plaignant était licencié pour avoir dénoncé ces irrégularités. La Médiatrice a également critiqué le processus de contrôle interne ad hoc utilisé pour examiner les allégations du plaignant.

Vers la fin 2015, le Service européen pour l'action extérieure a fait savoir à la Médiatrice qu'il avait adopté les règles de la Commission relatives à l'alerte éthique et avait convenu d'une procédure distincte d'alerte éthique pour ses missions. Le Parlement et le Comité des régions ont également adopté les règles d'alerte éthique nécessaires. La Médiatrice étudiera en détail les règles adoptées et attend avec impatience l'adoption de telles règles par les autres institutions. La mise en place de règles solides dans ce domaine permettra de maximiser les chances de déceler les éventuels abus dans l'administration de l'UE.

2.5 Droits fondamentaux

Veiller à ce que les institutions de l'Union respectent les droits fondamentaux constitue l'un des piliers du travail de la Médiatrice. Ici encore, les institutions de l'UE ont effectué des changements importants grâce à leur coopération efficace avec le bureau du Médiateur.  #7

Le bureau a effectué une enquête – parallèlement aux 19 membres du Réseau européen des Médiateurs – sur le respect des droits fondamentaux des migrants contraints à retourner dans leur pays d'origine. La Médiatrice a examiné le rôle joué par l'agence des frontières de l'UE, Frontex, dans les retours forcés conjoints, tandis que les 19 bureaux de médiateurs nationaux ont cherché à clarifier la manière dont les retours forcés étaient mis en œuvre par leurs États membres. La Médiatrice a clôturé son enquête en mai par une série de **propositions**, notamment la séparation des familles avec enfants, ainsi que des femmes enceintes, des autres rapatriés, ainsi que la promotion par l'Agence des règles communes relatives à l'utilisation des moyens de contrainte. La réponse de Frontex a été exemplaire. En décembre, le Parlement a appuyé une demande formulée par la Médiatrice à la suite d'une précédente enquête menée en 2013 selon laquelle Frontex a établi un mécanisme de réclamation pour les violations potentielles des droits fondamentaux découlant de son travail. La Commission a ensuite proposé un projet de règlement par lequel Frontex serait remplacé par un corps européen de garde-frontières et de garde-côtes. Un mécanisme de réclamation tel que susmentionné est inclus dans cette proposition.  #8

En 2015, la Médiatrice a également clôturé son enquête visant à déterminer si la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne était respectée lorsque les États membres dépensaient de l'argent pour des projets financés par le Fonds de cohésion de l'UE. Elle a ouvert son enquête en mai 2014 sur fond de craintes, principalement exprimées par la société civile, que l'argent de l'UE puisse être dépensé d'une manière contraire



#7



The Bureau

EU Ombudsman tells us Frontex has significant 'room for improvement' how it handles joint returns of illegal migrants [http://labs.thebureauinvestigates.com/is-frontex-bordering-on-chaos ...](http://labs.thebureauinvestigates.com/is-frontex-bordering-on-chaos...)

La Médiatrice européenne nous indique que Frontex peut «sensiblement améliorer» la manière dont elle traite les retours conjoints de migrants illégaux.



#8



Roberta Metsola MEP

#HappeningNow: meeting with stakeholders, #Frontex & @EUombudsman on our report on agency @EP_Petitions @EP_Justice



Réunion entre les parties intéressées, Frontex et la Médiatrice européenne sur le rapport de la commission des pétitions et la commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures du Parlement européen relatif à Frontex.



à ces droits, par exemple en utilisant les fonds pour des projets qui institutionnalisent les personnes handicapées au lieu de les intégrer dans la société. La Médiatrice s'est basée sur les retours d'informations fournis par les ONG et les médiateurs nationaux afin de rédiger **huit propositions** destinées à aider la Commission à superviser les États membres dans ce domaine. La Commission a répondu en novembre en annonçant des lignes directrices destinées aux États membres au sujet du respect de la charte lorsqu'il s'agit de la politique de cohésion, qui doivent être suivies d'une formation.

Une **plainte** relative aux droits fondamentaux a impliqué une employée du Parlement dont la fille était atteinte d'un handicap cérébral grave. Cette employée s'est adressée à la Médiatrice lorsque le Parlement a cherché à annuler une dérogation qu'il lui avait accordée aux obligations de mobilité périodique du personnel. La Médiatrice a demandé au Parlement de maintenir la dérogation aussi longtemps que la situation de la fille de la plaignante nécessitait la présence de sa mère, quand bien même cette période serait d'une durée indéterminée. Le Parlement a accepté cette recommandation.

2.6 Politique de concurrence de l'UE

Les décisions prises par la Commission dans les affaires de concurrence peuvent avoir des répercussions profondes sur les entreprises, étant donné qu'elles déterminent, par exemple, si ces dernières ont le droit de fusionner, si elles sont considérées comme une entente ou si elles utilisent des pratiques déloyales. Ici encore, la Commission doit appliquer des normes élevées dans le cadre de ses pratiques administratives, y compris en veillant à l'impartialité de ses processus décisionnels.



Margrethe Vestager, commissaire européenne chargée de la concurrence.

Une affaire ayant trait à la politique de concurrence a concerné les déclarations publiques formulées en 2012 et 2014 par le commissaire chargé de la concurrence de l'époque au sujet d'une enquête en cours sur une entente potentielle. Le Crédit Agricole, l'une des banques ciblées par cette enquête, s'était plaint que les déclarations donnaient l'impression que la Commission avait déjà décidé de l'issue finale de l'enquête. Après examen de l'affaire, la Médiatrice a demandé au mois de mars à la Commission de reconnaître qu'il y avait eu mauvaise administration et de prendre des mesures afin d'éviter des problèmes similaires à l'avenir.

Dans sa **décision** finale clôturant l'enquête, rendue au mois de novembre, la Médiatrice s'est déclarée satisfaite que la Commission ait pris des mesures pour qu'une telle situation ne se reproduise plus. Elle a également réitéré sa conclusion selon laquelle il y avait bien eu mauvaise administration, puisque la Commission avait donné l'impression d'être parvenue à une conclusion concernant la participation de la plaignante à une entente avant que l'enquête ne soit terminée.  #9

2.7 Participation du public au processus décisionnel de l'Union

Les citoyens réclament de plus en plus souvent le droit d'avoir leur mot à dire dans le processus décisionnel de l'UE. L'initiative citoyenne européenne (ICE), opérationnelle depuis 2012, a été créée dans le but de répondre à cette attente. Selon les règles de l'ICE, un million de citoyens issus d'au moins sept États membres peuvent demander à la Commission de légiférer dans un domaine donné.  #10



#10

**ECAS NGO**

For the @EUombudsman the EC's reply to the ECI must be detailed and transparent

Pour la Médiatrice européenne, la réponse apportée par la Commission européenne à l'initiative citoyenne européenne doit être détaillée et transparente.

Après avoir reçu plusieurs plaintes relatives aux exigences juridiques et pratiques de la mise en place d'une initiative citoyenne, la Médiatrice a décidé d'enquêter sur la procédure relative à l'ICE ainsi que sur le rôle joué par la Commission dans celle-ci. La Médiatrice a invité les organisateurs d'ICE,



#9

**Finance News
London**

European Ombudsman criticises ex-regulator in C. Agricole case <http://reuters/1MviiHb>

La Médiatrice européenne critique l'ex-régulateur dans l'affaire du Crédit Agricole.



#11

**ECI Campaign**

.@EUombudsman: more can be done by the @EU_Commission to improve the #ECI. #eciday2015 #savetheECI

La Médiatrice européenne affirme que la Commission européenne pourrait faire davantage d'efforts pour améliorer l'initiative citoyenne européenne.



#12

**Maria L Sanchez B**

#ECI as engaging tool requires that citizens feel not only heard but also listened to, says @EUombudsman <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark> ...

L'initiative citoyenne européenne, qui se veut un outil motivant, nécessite que les citoyens ne se sentent pas seulement entendus, mais aussi écoutés, déclare la Médiatrice européenne.

les organisations de la société civile et les citoyens intéressés à lui transmettre leurs observations sur l'utilité des ICE. Ces observations sont venues alimenter les **lignes directrices** pour l'amélioration du fonctionnement des ICE. Il a notamment été suggéré de veiller à ce que la motivation du rejet d'une ICE soit solide et compréhensible, ou encore d'introduire des exigences plus simples et uniformes en ce qui concerne les données à caractère personnel qui doivent accompagner les signatures. #11

La Médiatrice a **présenté** ces lignes directrices lors de la «Journée de l'ICE» organisée chaque année au sein du Comité économique et social européen au mois d'avril. Elle a noté que l'ICE risquait d'échouer si elle est considérée comme un outil seulement toléré par la Commission et non activement promu par celle-ci. La Commission a répondu qu'elle tenterait d'améliorer ses explications lorsqu'elle ne prend aucune mesure à la suite d'une initiative et a indiqué avoir amélioré son logiciel de collecte de données en ligne. #12

L'importance de consulter le public a également fait l'objet d'une **plainte** formulée par l'ECTA (*European Competitive Telecommunications Association*) auprès de la Médiatrice. L'association accusait la Commission de ne pas avoir effectué de consultation publique adéquate ni d'analyse d'impact avant de soumettre une proposition de règlement relative au marché unique européen des communications électroniques, qui prévoyait notamment une élimination progressive des frais d'itinérance. La Médiatrice a conclu que si la Commission devait normalement respecter les normes minimales relatives aux consultations publiques (définies dans une communication de la Commission de 2002), elle avait le droit de fixer ses priorités politiques et d'effectuer des choix stratégiques dans le contexte particulier de cette proposition législative. Toutefois, la Médiatrice a suggéré que la Commission définisse dans ses propres règles les circonstances précises et limitées dans lesquelles elle peut être amenée à écourter une consultation publique en raison d'une priorité politique.

L'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) a également fait l'objet d'une plainte relative à une consultation publique. Une ONG galloise **s'est plainte** que la consultation publique de l'EFSA relative à l'utilisation du glyphosate (un herbicide) n'était pas suffisamment facile d'utilisation. À la suite de l'intervention de la Médiatrice, l'EFSA a simplifié ses procédures de participation à la consultation publique.

2.8 Agences de l'Union

La majeure partie du travail de la Médiatrice concerne les enquêtes ayant trait à la Commission, ce qui est logique compte tenu de la dimension administrative, des réalisations et de la diversité de ses tâches. Toutefois, les agences de l'UE – qui traitent d'une vaste série de questions allant des droits fondamentaux aux médicaments en passant par l'environnement ou la sécurité aérienne – jouent également un rôle majeur, même si indirect, dans la vie des citoyens. Elles représentent la deuxième plus grande source d'enquêtes menées par la Médiatrice. Comme les autres institutions, les agences doivent être tenues de respecter les normes les plus élevées en matière de transparence, de responsabilité et d'éthique.

Une affaire traitée par la Médiatrice en 2015 au sujet d'une agence concernait l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), basée à Helsinki. La Médiatrice a ouvert une enquête à la suite d'une plainte soumise par une ONG au sujet de propositions d'essais impliquant des animaux. L'ECHA avait affirmé ne pas pouvoir rejeter ces propositions, tandis que l'ONG avait répliqué que les informations que devaient fournir les essais proposés pouvaient être obtenues en utilisant une autre méthode. La Médiatrice a conclu que l'interprétation faite par l'ECHA de son propre rôle était trop stricte. Elle a proposé à l'ECHA d'obliger tous les déclarants à prouver qu'ils ont tenté d'éviter l'expérimentation animale et de fournir aux déclarants des informations qui pourraient leur permettre d'éviter l'expérimentation animale. L'ECHA a accepté d'appliquer ces deux propositions.  #13

En octobre 2015, c'est l'Agence exécutive pour la recherche, située à Bruxelles, qui a fait l'objet d'une plainte. L'affaire portait sur le rejet d'une demande de poste de boursier au titre du programme de recherche de l'UE. Après s'être vu, dans un premier temps, proposer le poste par une université, le plaignant a été informé que le stage qu'il avait effectué auparavant dans une entreprise privée rendait sa candidature «irrecevable sur le plan éthique» en raison, notamment, d'un différend juridique entre des membres de l'équipe et cette entreprise. Il s'en est plaint auprès de l'Agence, mais celle-ci lui a répondu que le recrutement de chercheurs relevait des bénéficiaires de subventions, à savoir, dans ce cas, l'université. Le chercheur s'est alors tourné vers la Médiatrice en se plaignant de l'absence de transparence de la procédure. La Médiatrice a recommandé à l'Agence d'améliorer sa surveillance des pratiques de recrutement utilisées par les institutions octroyant des bourses de recherche. L'Agence a accepté la recommandation.



#13



Miguel Ángel Blanes

Good job of European Ombudsman. Congratulations
[#transparency](#) [#opengov](#)
[#democracy](#)

Bon travail de la Médiatrice européenne. Félicitations!



Une autre [affaire](#) a concerné l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (EACEA), accusée par un petit groupe communautaire d'Irlande d'avoir réduit injustement le délai d'introduction des demandes de financement de projets de jumelage de villages. À la suite de l'intervention de la Médiatrice, l'EACEA a clarifié ses actions et le plaignant pourra participer à un projet de jumelage en 2016.



Chapitre 3

20^e anniversaire du bureau du Médiateur européen



La Médiatrice européenne avec les députés européens Peter Jahr (à gauche) et Seán Kelly (à droite), célébrant les 20 ans du bureau du Médiateur européen.

Le bureau du Médiateur européen, établi par le traité de Maastricht, a soufflé ses 20 bougies en 2015. Pour célébrer cette occasion, Emily O'Reilly a organisé en juin un colloque – auquel ont été invités ses deux prédécesseurs, Jacob Söderman et Nikiforos Diamandouros, ainsi que d'autres médiateurs et universitaires – afin de discuter de l'évolution du bureau du Médiateur ainsi que d'autres questions clés telles que la transparence, la bonne administration et l'«ombudsprudence» (jurisprudence du Médiateur). Dans le discours qu'elle a prononcé



Colloque pour célébrer le 20^e anniversaire du bureau du Médiateur européen.



La Médiatrice européenne avec Cecilia Wikström (à droite) et Marlene Mizzi (à gauche), respectivement présidente et vice-présidente de la commission des pétitions du Parlement européen, à la réception organisée pour fêter le 20^e anniversaire du bureau du Médiateur européen.

à l'occasion de ce colloque, la Médiatrice a souligné que son travail était possible grâce au fait que les institutions de l'UE continuent à accepter et à respecter le rôle du Médiateur au sein de l'administration publique générale.

En novembre, le bureau a célébré son anniversaire en organisant une réception au Parlement européen avec la participation de la présidente de la commission des pétitions, Cecilia Wikström, en tant qu'oratrice invitée. Plusieurs députés européens y ont assisté, de même que des médiateurs nationaux, des contacts des institutions de l'UE et d'autres parties intéressées.



La Médiatrice européenne présente son *Rapport annuel 2014* au président du Parlement européen, Martin Schulz.

4.1 Parlement européen

La Médiatrice estime qu'entretenir de bonnes relations avec le Parlement européen est capital pour son travail. Durant l'année 2015, la Médiatrice a rencontré le président Martin Schulz, ainsi que plus de 30 députés du Parlement européen issus de tous les grands groupes politiques et de différents États membres. La Médiatrice participe sur demande aux réunions des commissions du Parlement européen. L'année dernière, elle est apparue en commission des pétitions et en commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures. Elle a également prononcé un discours lors de l'[audition conjointe](#) «Vers un niveau élevé de responsabilité, de transparence et d'intégrité au sein des institutions européennes».

4.2 Commission des pétitions

La Médiatrice entretient un dialogue permanent avec la commission des pétitions. Ce contact est essentiel pour venir en aide aux citoyens et résidents de l'Union qui expriment des préoccupations ainsi que pour coordonner les travaux de la Médiatrice et ceux de la commission. La Médiatrice traite des plaintes déposées contre les institutions, organes et agences de l'Union, tandis que la commission des pétitions traite des pétitions

relatives aux domaines d'activité de l'UE dans toute l'Europe. 2015 a été une nouvelle année de coopération fructueuse avec la présidente de la commission, Cecilia Wikström, et les députés européens de tous les groupes politiques. La Médiatrice se félicite des efforts combinés déployés en permanence pour rendre l'Union plus orientée sur les services et plus attrayante pour les citoyens.

4.3 Commission européenne

La Commission européenne est l'organe exécutif de l'UE. Elle est également chargée de la plus grande partie du travail administratif de l'UE et suscite une grande attention de la part du public. C'est pourquoi elle fait l'objet de la majorité des plaintes soumises à la Médiatrice. La Médiatrice entretient, par conséquent, d'étroites relations avec la Commission et, en 2015, elle a rencontré trois fois le président Juncker, ainsi que plusieurs vice-présidents, plusieurs commissaires ainsi que le secrétaire général. Les réunions mensuelles au niveau des services se sont également poursuivies au fil de 2015. La Médiatrice fait le bilan d'une année d'efforts continus pour accroître la transparence ainsi que de la solide relation de travail établie avec la Commission.



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



La Médiatrice européenne avec le vice-président de la Commission européenne, Frans Timmermans.

4.4 Autres institutions et agences de l'UE

La Médiatrice maintient également des relations importantes avec les autres agences et institutions de l'UE afin de les aider à améliorer leur culture administrative et leur coopération interinstitutionnelle. En 2015, la Médiatrice a rencontré le secrétaire général du Conseil de l'Union européenne, le directeur exécutif de l'Autorité européenne de sécurité des aliments, le vice-président du Comité économique et social européen,

le Contrôleur européen de la protection des données, le directeur exécutif de l'Agence européenne des produits chimiques, le président de la Banque européenne d'investissement et le directeur par intérim de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne. Ces réunions font partie intégrante du mandat de la Médiatrice visant à maintenir la norme de référence (*gold standard*) dans l'administration publique et de sa stratégie ayant pour but d'améliorer l'utilité, la visibilité et l'impact du bureau au nom des citoyens.  #14  #15

 #14 

Aidan OSullivan

Good meeting just now between @EUombudsman and @FedericaMog @eu_eas in #Strasbourg



Réunion constructive à Strasbourg entre la Médiatrice européenne et Federica Mogherini, haute représentante de l'Union pour les affaires étrangères et la politique de sécurité.

 #15 

European Ombudsman

.@euombudsman just concluded a fruitful meeting with @EIBtheEUBank President, Werner Hoyer & VP Jonathan Taylor



La Médiatrice européenne vient de sortir d'une réunion fructueuse avec le président de la Banque européenne d'investissement, Werner Hoyer, et son vice-président, Jonathan Taylor.

4.5 Convention des Nations unies sur le handicap

La Médiatrice conclut à l'existence d'une mauvaise administration lorsqu'une institution de l'UE enfreint l'un des droits inscrits dans la convention relative aux droits des personnes handicapées (*Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD*).

En 2015, le comité d'experts de la CRPD a contrôlé la mise en œuvre de la convention par l'Union européenne. En tant que membre du cadre de supervision de cette mise en œuvre, la



#16



Catherine Naughton

@EUombudsman recommends fully independent, adequately resourced CPRD monitoring framework with appropriate legal basis #eucrpdframework

La Médiatrice européenne recommande la mise en place d'un cadre de supervision de la convention relative aux droits des personnes handicapées entièrement indépendant et disposant des ressources suffisantes ainsi que d'une base juridique appropriée.

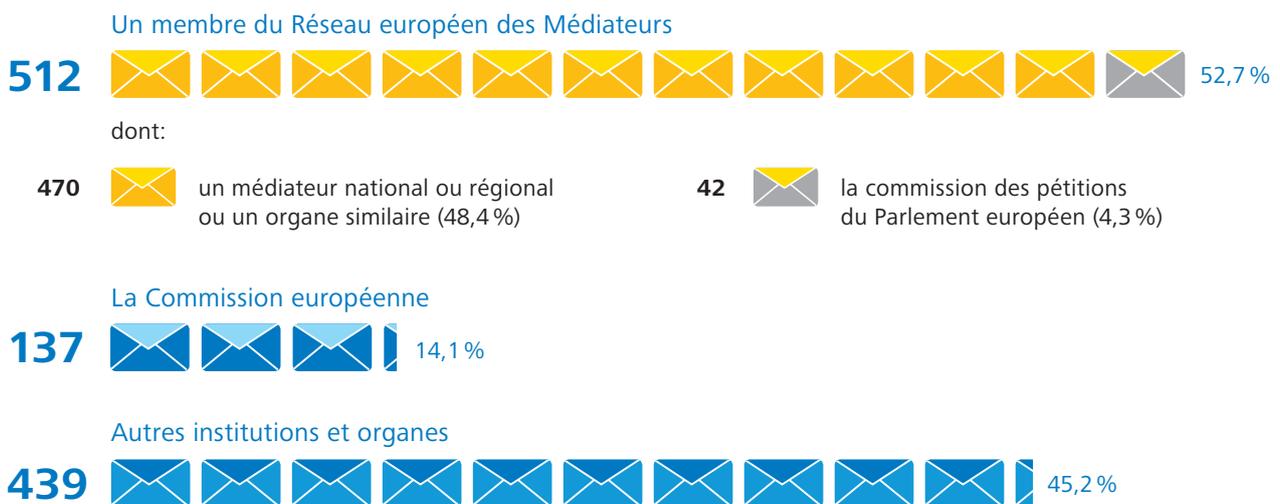
Médiatrice a fourni des exemples d'enquêtes menées par son bureau. La Médiatrice participe par ailleurs activement à la réforme du cadre.

L'une des plaintes que la Médiatrice a dû traiter émanait d'un candidat sourd qui avait demandé un délai supplémentaire pour passer des épreuves de sélection dans le cadre d'un concours de l'Office européen de sélection du personnel (EPSO). L'EPSO n'avait pas accédé à cette demande et le candidat s'était donc tourné vers la Médiatrice, qui consulte actuellement les parties intéressées ainsi que des experts sur cette question.

Dans le cadre d'une autre plainte, la Médiatrice a estimé inacceptable que l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» ne puisse pas fournir d'interprétation en langue des signes lors d'une conférence Erasmus+, après avoir affirmé le contraire dans un premier temps. Quelques jours avant l'événement, les organisateurs avaient fait savoir aux demandeurs que l'interprète censé fournir le service s'était désisté. La Médiatrice avait demandé à l'Agence de revoir ses dispositions concernant la fourniture d'une interprétation en langue des signes afin d'éviter que ce problème ne se reproduise. #16



Plaintes renvoyées vers d'autres institutions et organes; plaignants invités par la Médiatrice européenne à contacter d'autres institutions et organes en 2015



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 %.

L'objectif stratégique de la Médiatrice européenne est d'améliorer l'impact, la pertinence et la visibilité du bureau. En 2015, en collaboration avec ses confrères médiateurs nationaux, la Médiatrice s'est également lancée dans la réforme du Réseau européen des Médiateurs afin de le rendre plus visible et utile aux yeux du public européen. Le Réseau se compose de 96 bureaux répartis dans 36 pays d'Europe, ainsi que de la commission des pétitions du Parlement européen.

En s'appuyant sur les contributions des membres du Réseau, la Médiatrice européenne a élaboré une série de propositions en vue de réformer le Réseau. Parmi les changements majeurs figuraient le lancement d'enquêtes parallèles menées par la Médiatrice européenne et les bureaux de médiateurs nationaux, ainsi qu'une coopération plus étroite sur certains thèmes d'intérêt commun.

Un exemple a été l'enquête parallèle menée (comme indiqué ci-dessus) sur le retour forcé des migrants irréguliers se trouvant dans l'UE. La Médiatrice européenne a étudié la manière dont Frontex gérait ces retours forcés, tandis que ses confrères de



#17

**Gundi Gadesmann**

Network of EU Ombudsmen: Investigators exchange experiences on [@FrontexEU](#) forced joint return flights [@EUombudsman](#)



Réseau européen des Médiateurs: les enquêteurs échangent leurs expériences sur les vols de retour forcé organisés conjointement par Frontex et les États membres.

19 bureaux nationaux examinaient comment ces cas étaient traités dans les États membres. Sur la base de leurs conclusions, la Médiatrice européenne a soumis à Frontex une série de propositions. Les enquêteurs qui ont participé à l'enquête parallèle ont tenu une réunion de suivi à Madrid au mois d'octobre. [#17](#)

Après des discussions avec ses confrères nationaux, la Médiatrice européenne a informé la Commission au mois de décembre que le Réseau vérifiera ensuite si l'argent du Fonds «Asile, migration et intégration» (AMIF) est dépensé au niveau des États membres dans le respect des droits fondamentaux des migrants.

Un autre exemple de coopération thématique a été le lancement par la Médiatrice européenne, au mois de décembre, d'une consultation avec tous ses confrères du Réseau sur la transparence en matière de lobbying. Le but est d'élaborer des lignes directrices que pourront utiliser les fonctionnaires au niveau européen et national dans le cadre de leurs contacts avec les représentants d'intérêts. La décision de la Médiatrice européenne de se concentrer sur ce thème est la preuve que la pression du lobbying ne concerne pas que les administrations de l'UE, mais aussi les administrations nationales. Pour être efficaces, les lignes directrices relatives à la transparence du lobbying doivent donc refléter cette réalité à plusieurs niveaux. [g+ #2](#)



#2

Médiateur européen

Cette semaine, la Médiatrice européenne s'est rendue à Vienne et à Budapest pour un échange de points de vue avec les médiateurs autrichien et hongrois en ce qui concerne notre projet de renforcer la coopération au sein du Réseau européen des Médiateurs. Elle a également rencontré des journalistes, des parties intéressées et des fonctionnaires de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne.



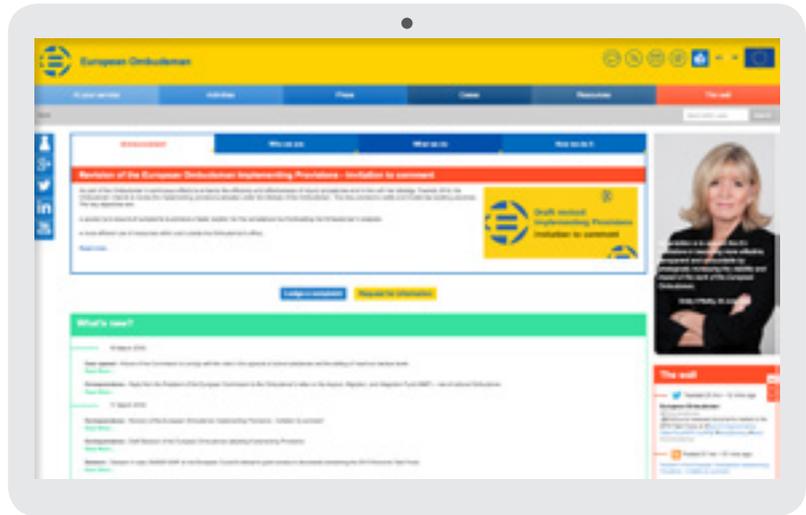
Parmi les autres propositions de réforme du Réseau figurait l'idée d'organiser chaque année un grand séminaire à Bruxelles afin de discuter d'un sujet d'intérêt public majeur. La Médiatrice européenne a, par ailleurs, commencé à améliorer le processus



Le séminaire du Réseau européen des Médiateurs, à Varsovie.

interne utilisé pour traiter les demandes émanant des bureaux nationaux au sujet du droit de l'Union. Les réponses – obtenues des institutions de l'UE – pourront ainsi arriver suffisamment tôt pour que les confrères nationaux puissent s'en servir dans leurs propres enquêtes. Les bureaux de médiateurs nationaux ont par ailleurs été encouragés à soumettre des contributions conjointes aux consultations publiques lancées par la Commission européenne sur les propositions législatives ayant un impact sur les droits des citoyens.

Le Guide interactif de la Médiatrice européenne aide chaque année des milliers de citoyens à trouver le bon organisme à contacter pour traiter leurs problèmes.



Le dixième séminaire national du Réseau a eu lieu à Varsovie au mois d'avril. Intitulée «Les médiateurs contre la discrimination», la conférence s'est interrogée sur la manière dont les médiateurs traitent les affaires touchant à la discrimination, aux droits des personnes appartenant à une minorité nationale et aux droits des personnes âgées.

En décembre, la Médiatrice a rendu visite à ses homologues à Vienne et à Budapest. Les discussions qui ont eu lieu dans les deux capitales se sont concentrées sur des questions telles que les droits fondamentaux, la transparence et le lobbying. Cette visite s'inscrivait dans le contexte de l'objectif de la Médiatrice visant à accroître la visibilité du Réseau et à souligner l'importance d'une collaboration aux niveaux national et européen.

La publication intitulée *Des problèmes avec l'UE? Qui peut vous aider?* contient des informations complémentaires sur d'autres possibilités de recours.



6.1 Budget

Le budget du Médiateur constitue une section indépendante du budget de l'Union. Il est divisé en trois titres. Le titre 1 concerne les traitements, indemnités et autres dépenses de personnel; le titre 2 couvre les bâtiments, le mobilier, les équipements et les dépenses diverses; le titre 3 concerne les dépenses résultant de l'exercice par l'institution de ses missions générales. En 2015, les crédits budgétaires ont représenté 10 346 105 euros.

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

6.2 Utilisation des ressources

La Médiatrice adopte chaque année un [plan annuel de gestion](#) (PAG), qui définit les mesures concrètes que doit prendre son bureau pour mettre en œuvre les objectifs et priorités de l'institution. Le PAG 2015 est le premier à se fonder sur la stratégie du Médiateur européen – «[Cap sur 2019](#)».



Le personnel du Médiateur européen.



Beate Gminder a rejoint le bureau du Médiateur européen au poste de secrétaire générale.

6.3 L'équipe de la Médiatrice

L'institution se compose d'un personnel multilingue et hautement qualifié, ce qui lui permet de traiter les plaintes pour mauvaise administration dans les 24 langues officielles de l'UE et de sensibiliser les citoyens aux activités du Médiateur. Le tableau des effectifs du Médiateur européen comportait un total de 66 postes en 2015. En septembre, Beate Gminder a rejoint le bureau au poste de secrétaire générale, en remplacement de Ian Harden, parti à la retraite.

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](#).



Depuis 2015, le Médiateur européen adapte en permanence ses procédures d'enquête afin de les rendre plus efficaces et de maximiser leur impact sur un plus grand nombre de citoyens. Ainsi, plusieurs affaires basées sur des plaintes n'ont pas été ouvertes de manière individuelle, mais ont été traitées dans le cadre d'enquêtes stratégiques, par exemple sur la transparence des négociations sur le TTIP, la composition des groupes d'experts ou le respect des droits de l'homme dans le contexte du Fonds de cohésion de l'UE. Il est plus que probable que d'autres plaintes individuelles aient été évitées grâce à cette approche stratégique plus proactive.

Citoyens aidés par
le Médiateur européen
en 2015
17 033



13 966

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

2 007

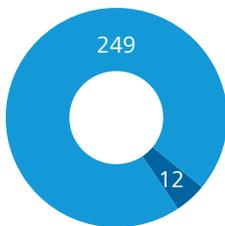
Plaintes traitées en 2015

1 060

Demandes de renseignements ayant donné lieu à une réponse des services du Médiateur

261

Enquêtes ouvertes
par le Médiateur
européen en 2015

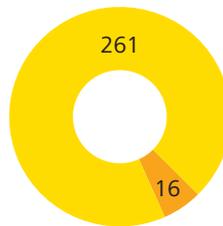


Enquêtes ouvertes
sur la base de plaintes

Enquêtes d'initiative
ouvertes (y compris
3 enquêtes stratégiques)⁽¹⁾

277

Enquêtes clôturées
par le Médiateur
européen en 2015

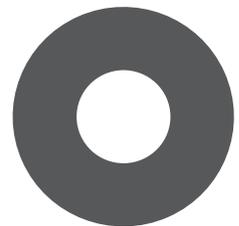


Enquêtes fondées sur
des plaintes clôturées

Enquêtes d'initiative
clôturées (y compris
8 enquêtes stratégiques)⁽²⁾

6

Initiatives
stratégiques⁽³⁾



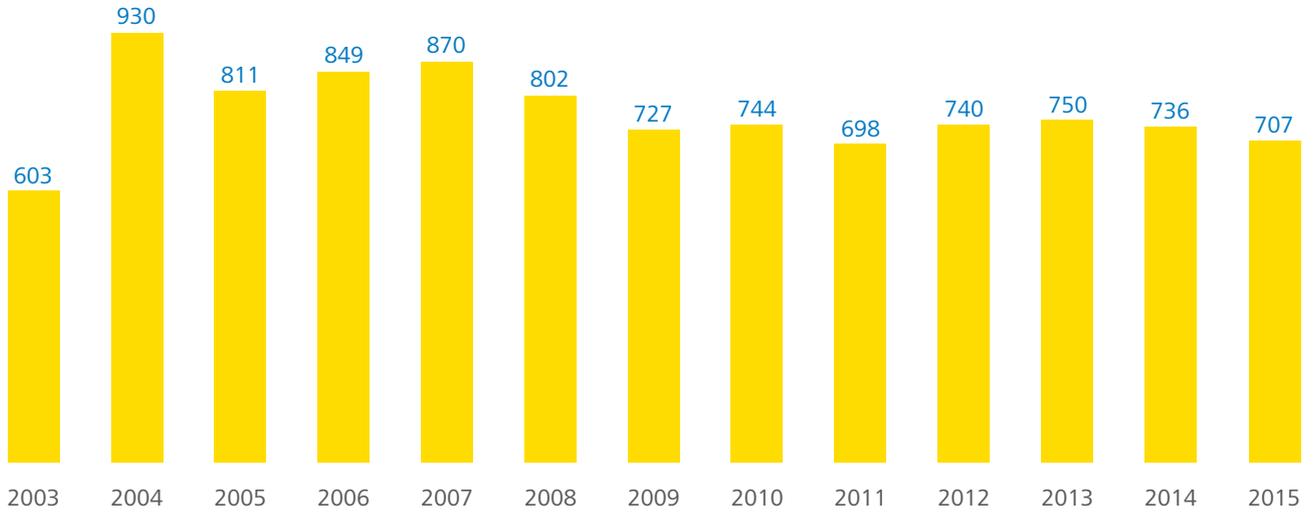
(1) Les enquêtes d'initiative techniques (basées, par exemple, sur des plaintes émanant de ressortissants de pays tiers) sont distinguées des enquêtes d'initiative stratégiques (par exemple, sur la transparence des trilogues et les retards de paiements).

(2) Celles-ci incluent les enquêtes stratégiques sur la transparence des négociations du TTIP, l'alerte éthique, l'initiative citoyenne européenne, les droits fondamentaux dans la politique de cohésion de l'UE et les retours forcés gérés par Frontex.

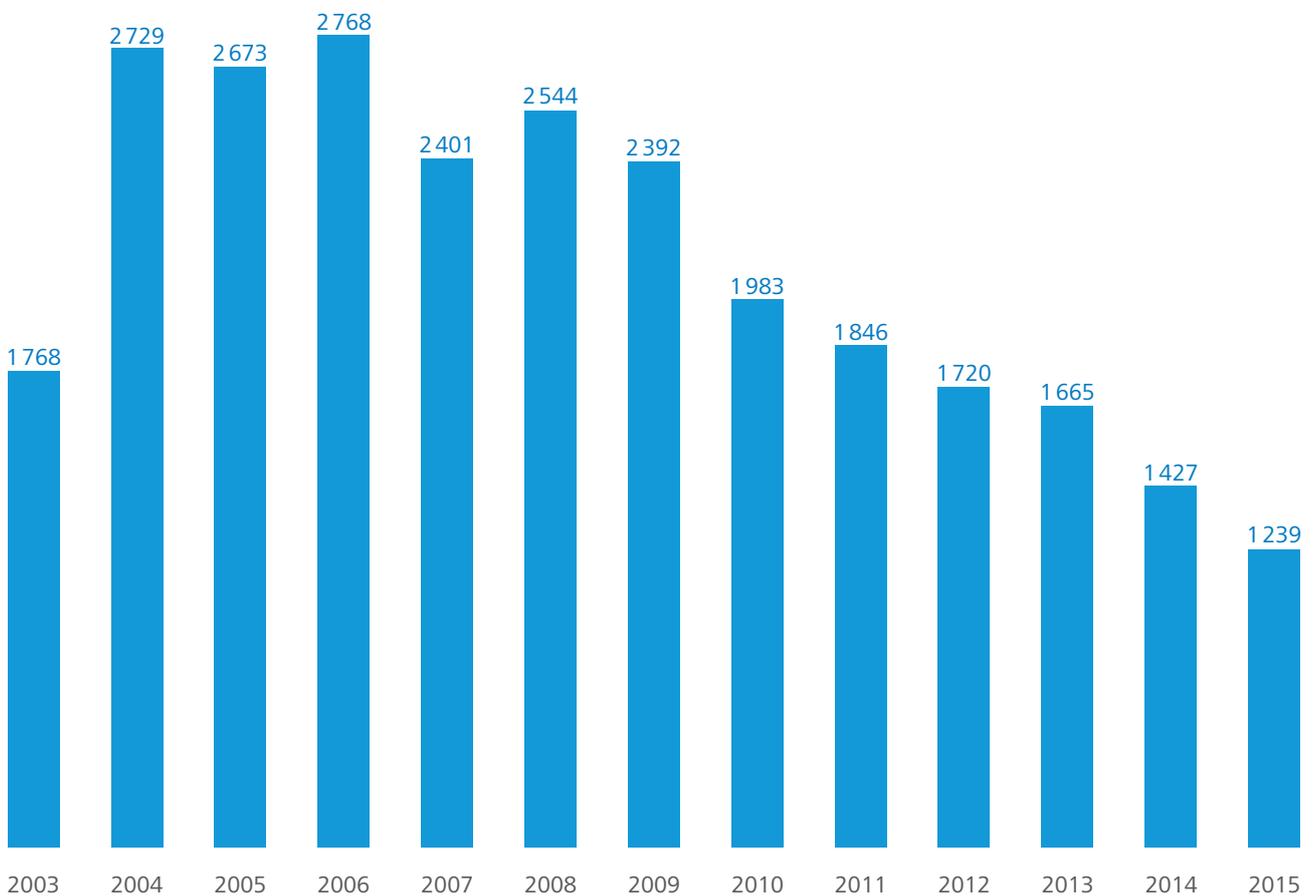
(3) La Médiatrice a choisi de traiter un certain nombre de thèmes d'importance stratégique sans ouvrir d'enquête, par exemple, sur la transparence de la BCE, les activités des anciens commissaires après leur mandat et le Fonds «Asile, migration et intégration».



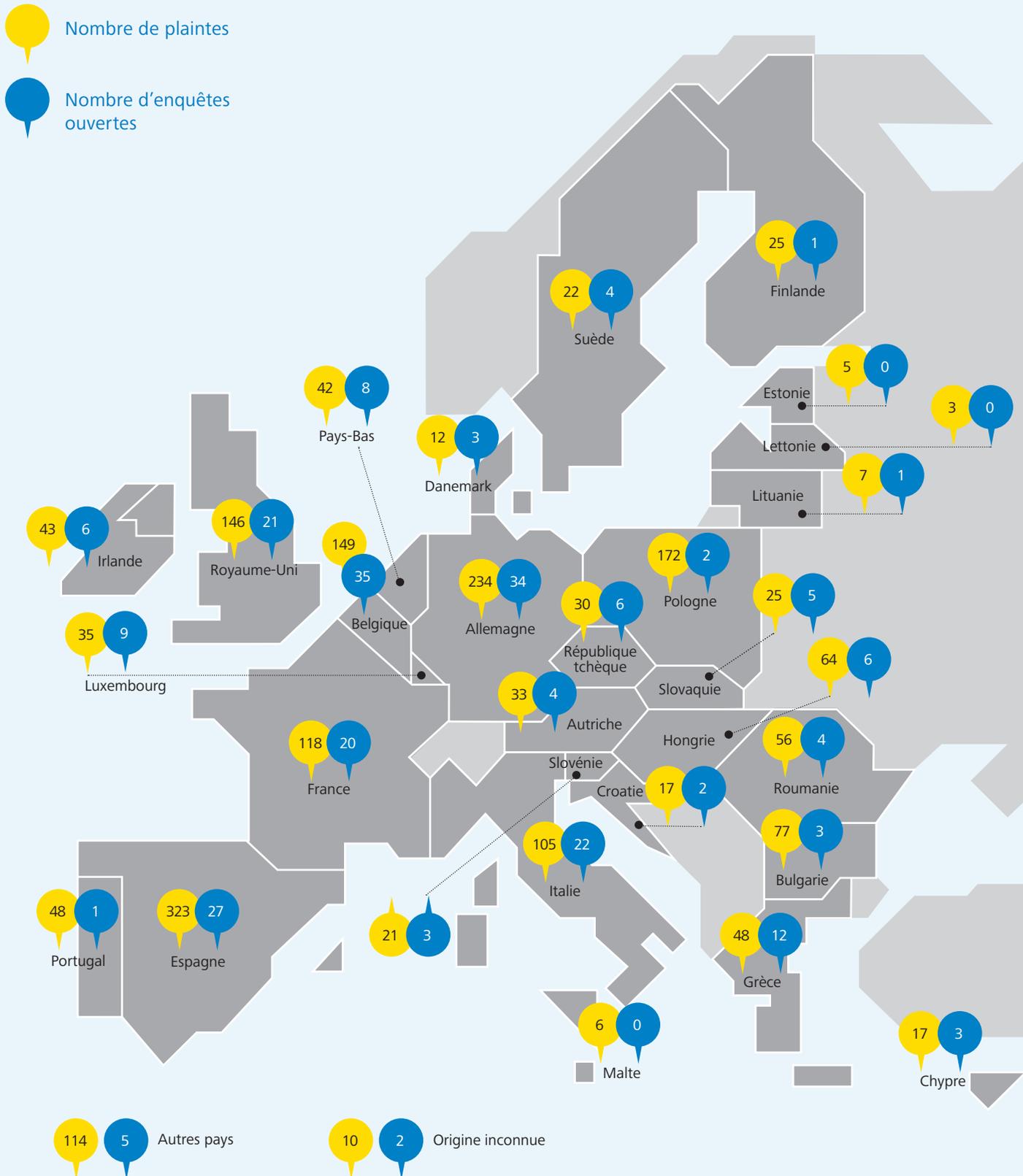
Nombre de plaintes déposées dans le cadre du mandat du Médiateur européen 2003-2015



Nombre de plaintes déposées en dehors du mandat du Médiateur européen 2003-2015



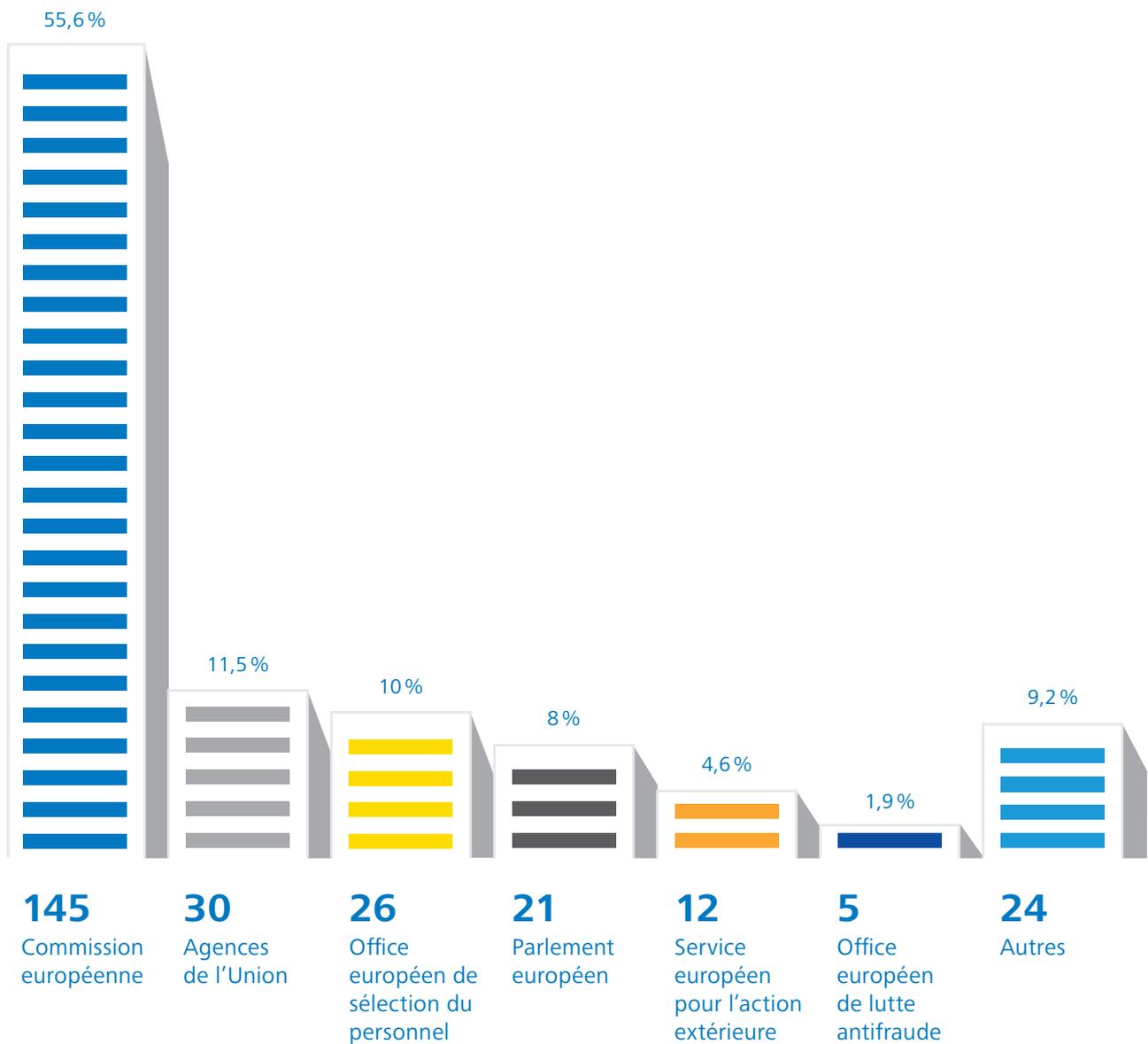
Origine nationale des plaintes enregistrées et des enquêtes ouvertes par la Médiatrice européenne en 2015





Chapitre 8 Contre qui?

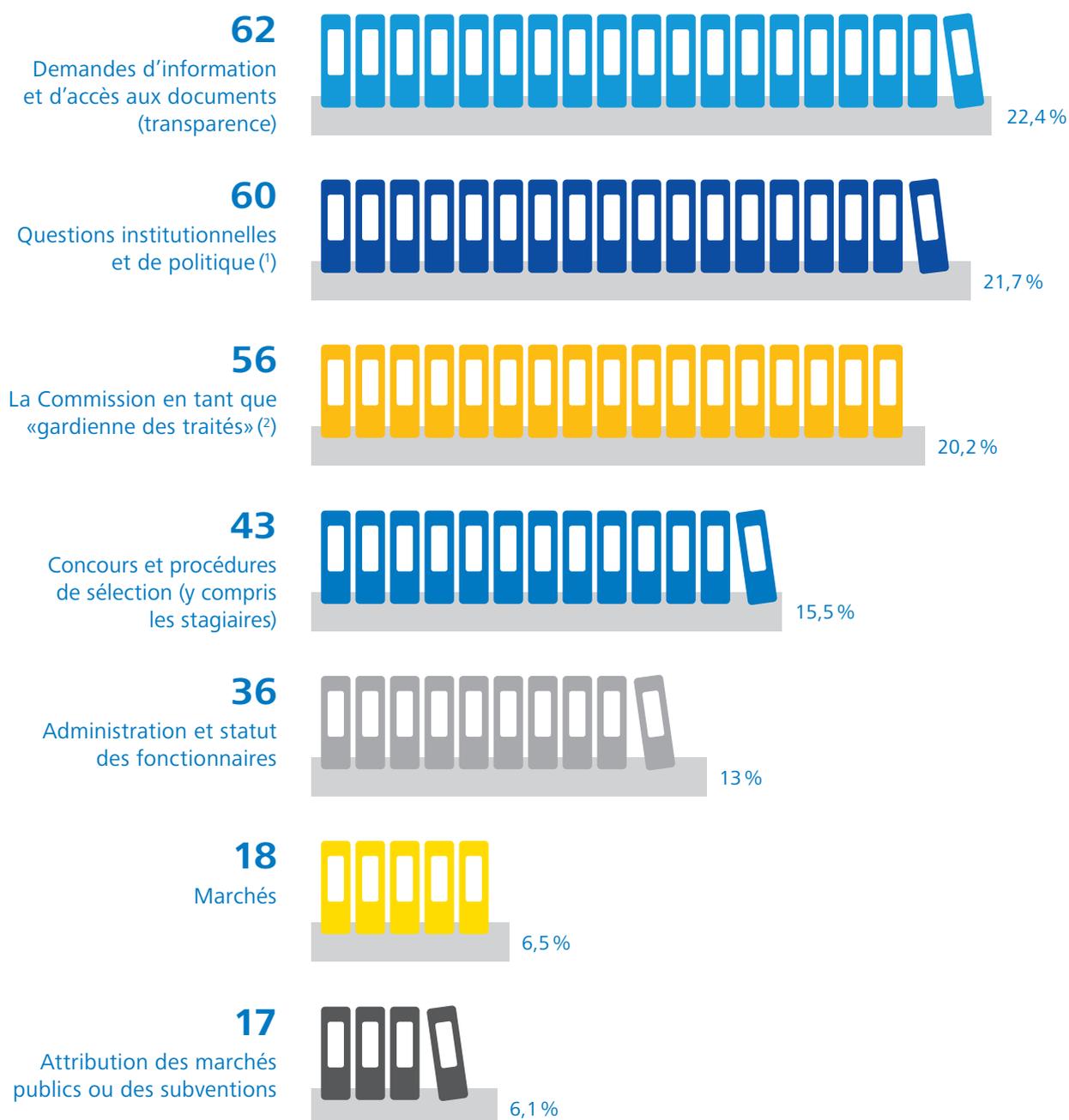
Les enquêtes menées par la Médiatrice européenne en 2015 concernaient les institutions suivantes



Remarque: Une enquête d'initiative ouverte en 2015 (sur la transparence des trilogues) a concerné plusieurs institutions. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.



Objet des enquêtes clôturées par la Médiatrice européenne en 2015



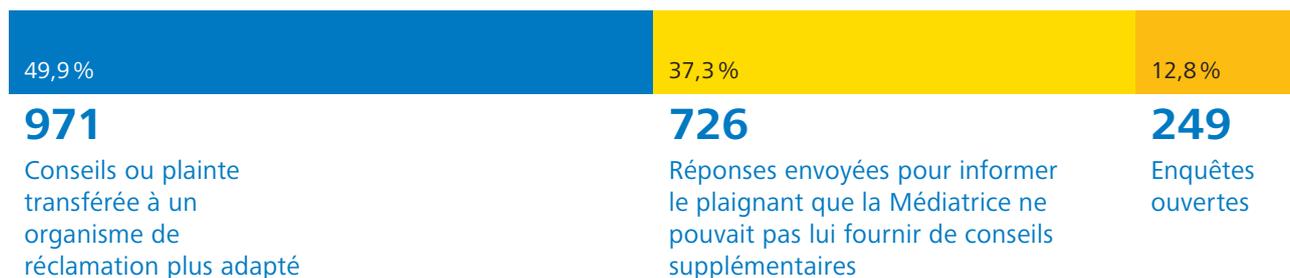
Remarque: Dans certaines affaires, la Médiatrice a clôturé des enquêtes ayant deux objets différents ou davantage. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

(¹) Par exemple, les conflits d'intérêts ou les retards et autres lacunes des procédures des institutions.

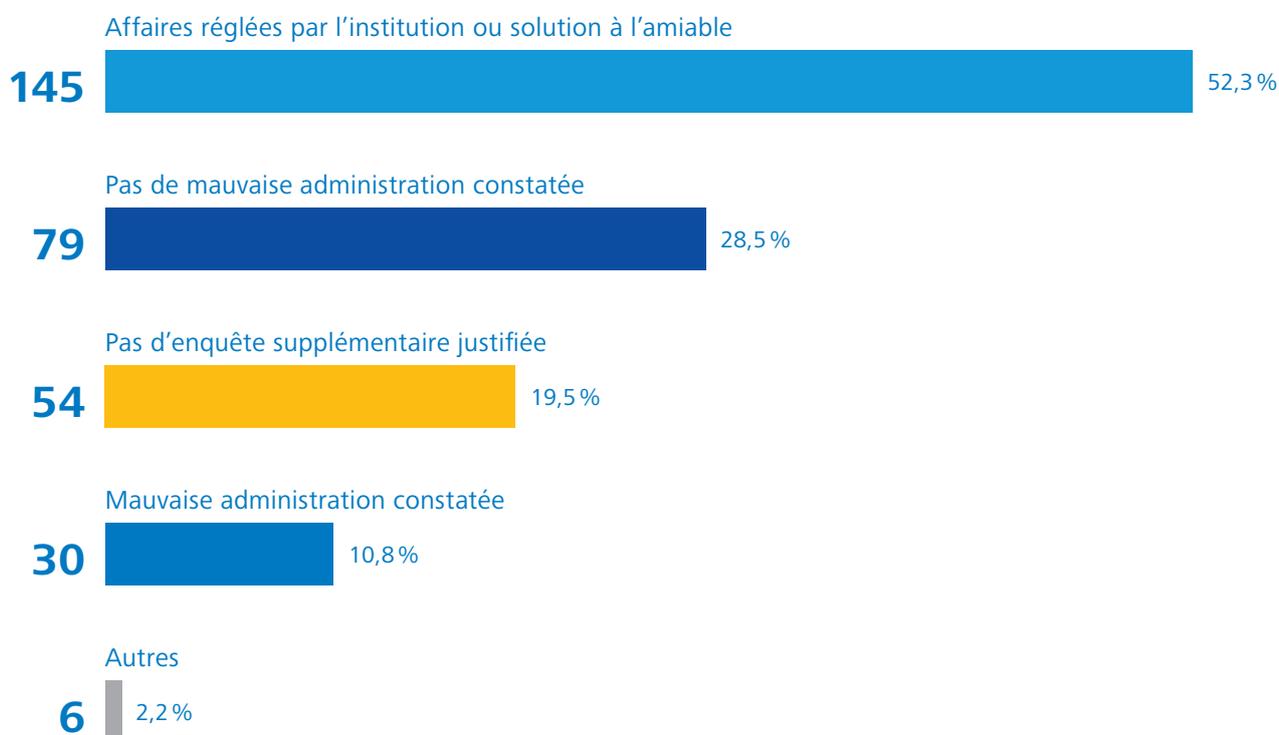
(²) Par exemple, les procédures de la Commission en cas de violation présumée du droit de l'Union dans un État membre.



Mesures prises par la Médiatrice européenne à la suite des plaintes reçues en 2015



Résultats des enquêtes clôturées par la Médiatrice européenne en 2015

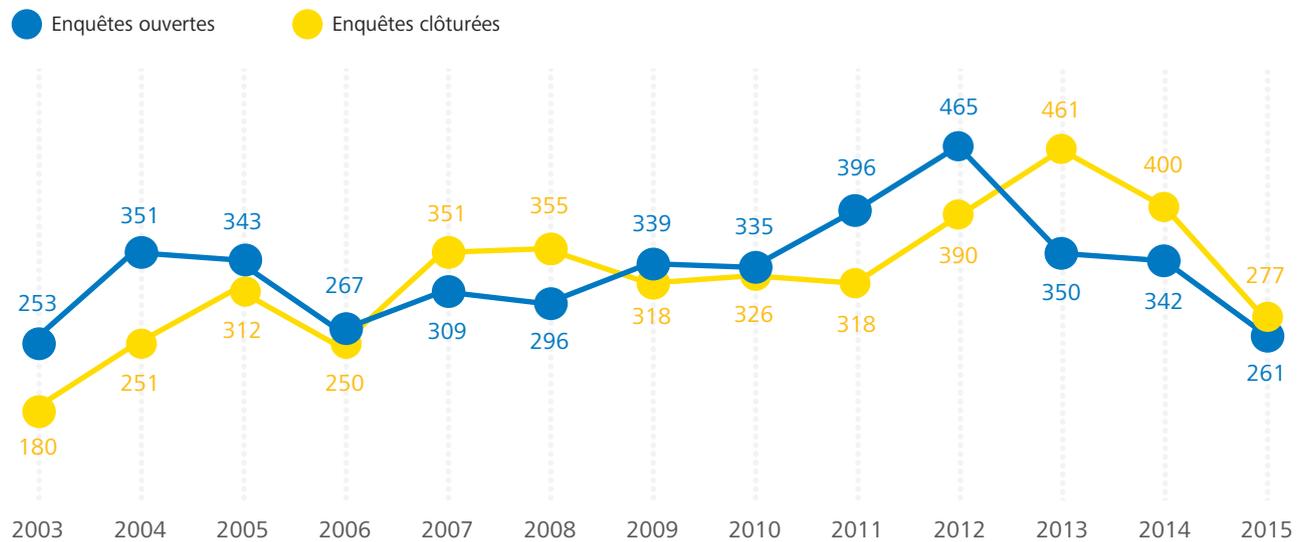


Remarque: Dans certaines affaires, la Médiatrice a clôturé les enquêtes sur la base de deux motifs ou davantage. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

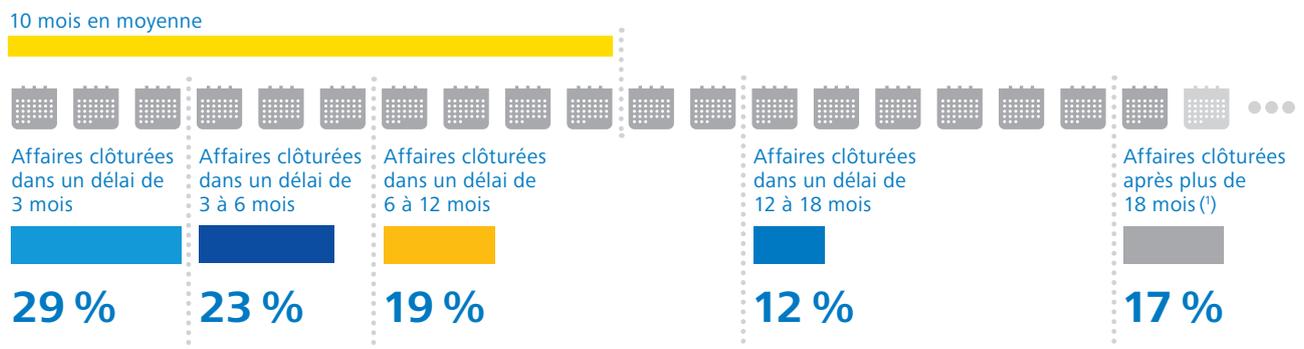
Enquêtes de la Médiatrice européenne ayant révélé des cas de mauvaise administration en 2015



Évolution du nombre d'enquêtes menées par le bureau du Médiateur européen



Durée des enquêtes dans les affaires clôturées par la Médiatrice européenne en 2015



(*) 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 dégager une solution convenable pour les deux parties.



La Médiatrice accorde une importance particulière à la réalisation d'enquêtes stratégiques d'intérêt public. Toutefois, la majeure partie de son travail concerne les affaires fondées sur les plaintes reçues de citoyens, d'entreprises, d'associations, d'ONG et d'autres organisations.

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 réclamation par n'importe quel moyen écrit, y compris par le biais d'un [formulaire de plainte en ligne](#). Chaque plaignant se voit assigner un gestionnaire de dossier qui sera son interlocuteur.

Lorsqu'une plainte ne relève pas du mandat de la Médiatrice, le bureau oriente, dans la mesure du possible, le plaignant vers d'autres organes susceptibles de l'aider. Il peut également décider de transférer la plainte à d'autres organismes, par exemple à un membre du Réseau européen des Médiateurs, avec l'autorisation du plaignant.

Lorsqu'une plainte ne répond pas aux critères d'admissibilité, ou est admissible mais ne présente pas de motifs suffisants pour justifier l'ouverture d'une enquête, la Médiatrice la rejette. Dans sa lettre au plaignant, elle prodigue le cas échéant des conseils, notamment en ce qui concerne la possibilité qu'un autre organisme au niveau national ou européen puisse l'aider.

Lorsque la Médiatrice décide d'ouvrir une enquête, elle commence par déterminer s'il est possible de répondre rapidement aux réclamations du plaignant. Elle peut, par exemple, examiner rapidement le dossier du litige, ou son gestionnaire de dossier peut également appeler l'institution pour discuter de la possibilité d'une solution rapide.

Amélioration des procédures de traitement des plaintes

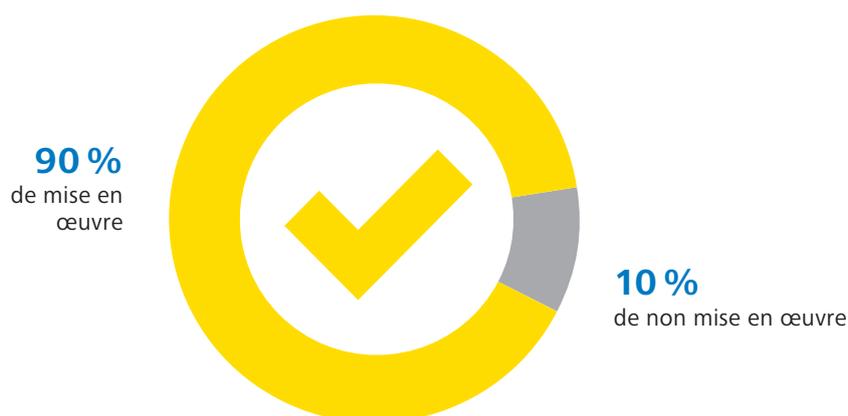
À la fin de 2015, la Médiatrice a entamé un réexamen de ses procédures de traitement des plaintes afin de les rendre plus efficaces et de maximiser leur impact. Les procédures révisées seront introduites en 2016 une fois achevé ce réexamen et après consultation du Parlement européen.

Les enquêtes complètes sont nécessaires lorsque la plainte est complexe ou lorsqu'elle nécessite clairement l'intervention de différents services spécialisés au sein de l'institution concernée. Plusieurs options s'offrent à la Médiatrice. Elle peut proposer une solution ou publier une recommandation dans laquelle elle demande à l'institution de remédier à l'éventuelle mauvaise administration. S'il s'avère impossible de dégager une solution, la Médiatrice peut décider de formuler des commentaires critiques.



Suites données aux propositions de la Médiatrice

Taux de mise en œuvre des propositions de la Médiatrice européenne en 2014



Le bureau du Médiateur publie chaque année un rapport exhaustif sur la manière dont les institutions de l'Union ont répondu à ses propositions destinées à améliorer l'administration de l'UE. Ces propositions prennent la forme de solutions, de recommandations, de commentaires critiques et de remarques complémentaires. Le taux de conformité est capital pour mesurer l'impact et l'utilité du travail du Médiateur européen.

D'après le rapport *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2014* (Redresser la situation?

Comment les institutions européennes ont répondu à la Médiatrice en 2014), les institutions de l'UE affichent un taux de conformité avec les propositions de la Médiatrice de 90 %, ce qui est de loin le pourcentage le plus élevé jamais obtenu à ce jour. Depuis que le bureau a commencé à enregistrer des statistiques sur la conformité en 2011, les institutions ont en moyenne présenté un taux de conformité de 80 %. Comme le montre le rapport, le taux de conformité peut varier considérablement d'une institution à l'autre – allant de 100 % dans certains cas à 0 % dans le pire des cas. La Commission, par exemple, a obtenu un taux de conformité de 86 % (en hausse par rapport aux 73 % de 2013). Compte tenu de la taille de l'administration de l'UE, la Commission représente la majeure partie des enquêtes menées par le bureau du Médiateur.

Le rapport 2015 sera disponible à la fin de 2016.



Comment contacter la Médiatrice européenne

Par courrier postal

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

Par téléphone

+33 (0)3 88 17 23 13

Par courrier électronique

eo@ombudsman.europa.eu

En ligne

Site web: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes

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

www.ombudsman.europa.eu

© Union européenne, 2016

Toutes les photographies et images © Union européenne, excepté la couverture (© Tom Grill/Getty Images) et la page 8 (© Denis Ismagilov/Stocklib).

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

Composition en FrutigerNext et Palatino.

Print	ISBN 978-92-9212-828-9	ISSN 1680-3841	doi:10.2869/00163	QK-AA-16-001-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9212-824-1	ISSN 1680-3957	doi:10.2869/44680	QK-AA-16-001-FR-N

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

