Médiateur
européen

Rapport annuel **2010**

FR

La mission du Médiateur Le Médiateur européen tente de trouver une issue équitable aux plaintes déposées contre les institutions de l'Union européenne, il encourage la transparence et défend au sein de l'administration une culture du service. Il cherche à instaurer une relation de confiance par le dialogue entre les citoyens et l'Union européenne et à encourager les institutions de l'Union à respecter les normes de conduite les plus élevées.

Médiateur
européen

Rapport annuel
2010

Table des matières

	Synthèse du Médiateur	**4**
1	**Plaintes et enquêtes**	**13**
1.1	Le mandat du Médiateur et les procédures à sa disposition	14
1.2	Vue d'ensemble des plaintes examinées en 2010	19
1.3	Analyse des enquêtes ouvertes	25
1.4	Résultats des enquêtes du Médiateur	28
1.5	Affaires de référence servant d'exemples de bonnes pratiques	35
1.6	Analyse thématique des enquêtes clôturées	37
1.7	Renvois et conseils	57
2	**Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs**	**61**
2.1	Relations avec les institutions, organes et organismes de l'UE	62
2.2	Relations avec les autres médiateurs et organismes similaires	64
2.3	Relations avec les autres acteurs	67
3	**Ressources humaines et financières**	**71**
3.1	Personnel	72
3.2	Budget	74
	Comment prendre contact avec le Médiateur européen	**76**

Synthèse du Médiateur

Je suis heureux de vous présenter la nouvelle version du *Rapport annuel* du Médiateur européen. J'espère que ce rapport vous donnera une bonne vue d'ensemble des avancées réalisées en matière d'examen des plaintes déposées par des citoyens, des entreprises et des organisations, et de promotion de normes administratives les plus élevées au sein des institutions, organes et organismes[1] de l'Union européenne.

Le rapport a été partiellement modifié par rapport à celui de l'année dernière afin de prendre en compte les réactions des lecteurs et de refléter la nouvelle identité visuelle de l'institution. Cette synthèse du Médiateur, dans laquelle l'accent est mis sur les événements marquants de l'année en question, remplace l'introduction et la synthèse du rapport de l'année dernière. Les anciens chapitres 2 et 3 ont été fusionnés en un seul chapitre – le chapitre 1 – afin de donner une vue d'ensemble complète du travail du Médiateur concernant le traitement des plaintes et la conduite de ses enquêtes en 2010, y compris le mandat et les procédures dont il dispose. Le chapitre 2 porte sur les relations du Médiateur avec les autres institutions de l'Union européenne, ainsi qu'avec la communauté des médiateurs nationaux, régionaux et locaux en Europe, et il propose un bref survol des activités de communication du Médiateur. Le chapitre 3 fournit, quant à lui, des informations détaillées sur le personnel et le budget mis à la disposition du Médiateur.

J'espère que vous apprécierez ce nouveau rapport, plus succinct, qui reflète notre double objectif, à savoir utiliser au mieux les ressources tout en restant aussi accessibles et transparents que possible. Nous attendons avec impatience vos réactions, qui nous permettent d'améliorer le rapport en permanence.

Les 15 ans du Médiateur européen

Le 27 septembre 2010, l'institution du Médiateur européen a fêté son quinzième anniversaire. Au fil des ans, le Médiateur a répondu à plus de 36 000 plaignants et a réalisé plus de 3 800 enquêtes sur d'éventuels cas de mauvaise administration. En répondant à des plaintes, en proposant des solutions à l'amiable et en adressant des recommandations, le Médiateur a aidé les institutions européennes à donner réparation, à améliorer la qualité de leur administration et, partant, à se rapprocher des citoyens européens.

J'espère que vous apprécierez ce nouveau rapport, plus succinct, qui reflète notre double objectif, à savoir utiliser au mieux les ressources tout en restant aussi accessibles et transparents que possible.

Mieux encore: le fait de traiter des plaintes a permis au Médiateur de mieux saisir les tendances de la mauvaise administration, les problèmes systémiques et les lacunes structurelles. Avec ces informations, il a cherché à réaliser le vœu de bon nombre des plaignants, à savoir que ce qui leur est arrivé ne se reproduise plus à l'avenir. En coopérant avec les institutions, le Médiateur a travaillé pour que l'administration tire des leçons plus importantes du traitement des plaintes.

Nous en avons eu plusieurs bons exemples en 2010. Je voudrais en particulier évoquer deux affaires d'accès aux documents que nous avons traitées et qui concernent l'Agence européenne des médicaments (EMA) à Londres. Dans les deux affaires, l'EMA a accepté la recommandation du Médiateur visant à donner accès aux documents. L'EMA a de plus adopté et publié une nouvelle politique d'accès aux

1. Par souci de concision, le présent rapport utilise le terme «institutions» pour se référer à l'ensemble des institutions, organes et organismes de l'UE.

documents visant à accorder au public un accès bien plus large aux documents en sa possession. J'ai publiquement fait l'éloge de l'approche constructive de l'EMA. En adoptant cette importante mesure politique, l'EMA a largement tenu compte des recommandations que je lui avais adressées. Cela témoigne des résultats concrets et à long terme que le travail du Médiateur peut représenter pour les citoyens lorsqu'un organe de l'UE coopère de manière constructive et obligeante avec lui.

Résultats pour les plaignants en 2010

Il est toujours préférable d'éviter que le Médiateur doive formuler un commentaire critique ou passer à l'étape de projet de recommandation pour obtenir des améliorations. Il est souhaitable que les affaires puissent être résolues par l'institution elle-même ou qu'une solution à l'amiable puisse être acceptée. Dans plus de la moitié des affaires clôturées en 2010, l'institution concernée a accepté une solution à l'amiable ou a réglé le différend. J'applaudis l'ensemble des institutions pour leur engagement à trouver une solution dans ces affaires.

> Dans plus de la moitié des affaires clôturées en 2010, l'institution concernée a accepté une solution à l'amiable ou a réglé le différend.

C'est également pour garantir que les institutions introduisent des améliorations systémiques que nous avons publié, cette année encore, une étude qui examine le suivi donné par les institutions de l'UE aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires formulés par le Médiateur en 2009. L'étude révèle que, commentaires critiques et remarques complémentaires confondus, le taux de satisfaction au niveau du suivi a atteint 81 %, soit légèrement mieux que l'année antérieure. L'étude regorge d'exemples où de véritables améliorations ont été introduites, dans des domaines qui vont de la documentation des procédures internes aux marchés publics et aux contrats. C'est extrêmement encourageant. J'ai toutefois constaté avec inquiétude le nombre relativement élevé de réponses insatisfaisantes aux commentaires critiques données par la Commission européenne (10 des 32 réponses). Ce chiffre montre que des efforts importants doivent encore être déployés, à la fois par le Médiateur et par les institutions elles-mêmes, pour convaincre les fonctionnaires qu'une démarche défensive à l'égard du Médiateur constitue à la fois une occasion manquée pour leur institution et un risque de préjudice pour l'image de l'Union européenne.

Le présent rapport identifie dix affaires de référence afin d'illustrer les meilleures pratiques en matière de traitement des plaintes. Celles-ci servent de modèle pour toutes les institutions de l'UE quant à la manière de réagir au mieux aux questions soulevées par le Médiateur. Trois d'entre elles concernent la Commission, tandis que le Parlement, le Conseil, le Comité économique et social, la Banque européenne d'investissement, l'Agence européenne des médicaments, l'Agence européenne de la sécurité aérienne et l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» ont chacun une affaire de référence. Les sujets abordés vont de la transparence et de l'équité aux droits des personnes handicapées, en passant par les marchés publics et les contrats ainsi que le recrutement.

En 2010, le Médiateur a clos 326 enquêtes (contre 318 en 2009), dont 323 avaient été ouvertes à la suite de plaintes et trois étaient des enquêtes d'initiative. Le Médiateur a conclu à l'existence d'une

mauvaise administration dans 12 % des affaires (40) et il est parvenu à obtenir une issue positive pour le plaignant dans sept de ces affaires suite à l'acceptation de ses projets de recommandation. Même si le Médiateur n'a adressé de commentaires critiques aux institutions que dans 33 dossiers, contre 35 en 2009 et 44 en 2008, des améliorations restent possibles. Le Médiateur a adressé des remarques complémentaires dans le cadre de 14 affaires (contre 28 en 2009) en vue d'améliorer la qualité de l'administration.

En 2010, le Médiateur a soumis un rapport spécial au Parlement dans le cadre d'une enquête relative à une plainte sur l'accès aux documents sur les émissions de CO_2 émanant des voitures. Le rapport spécial a fait remarquer que la Commission n'a pas répondu au projet de recommandation pendant près de 15 mois, bien que le délai établi par le traité soit de trois mois et qu'elle n'a pas non plus tenu l'engagement qu'elle avait pris envers le Médiateur, ce qui constitue un manquement de la Commission à son devoir de coopération loyale avec le Médiateur.

La plupart de ces affaires figurent dans l'analyse thématique présentée au chapitre 1 du présent rapport, qui met en évidence les conclusions de droit et de fait les plus importantes contenues dans les décisions du Médiateur en 2010. Il s'organise selon une classification thématique de l'objet principal des enquêtes, basée sur sept grandes catégories: (i) Ouverture, accès du public et données à caractère personnel; (ii) La Commission en tant que gardienne des traités; (iii) Attribution des marchés publics et des subventions; (iv) Exécution des contrats; (v) Administration et statut des fonctionnaires; (vi) Concours et procédures de sélection; (vii) Questions institutionnelles, de politique et autres. Il reprend des affaires qui ont eu un impact important en termes de promotion de la transparence et de la bonne administration au sein des institutions de l'UE, des affaires qui ont eu une issue particulièrement positive pour le plaignant, et des affaires qui ont permis au Médiateur de préciser d'importants points de droit et de traiter une question qui ne lui avait pas encore été soumise. À la lumière des efforts déployés par le Médiateur pour promouvoir l'application de la Charte des droits fondamentaux de l'UE, les affaires qui concernent les droits établis dans la charte sont également mises en valeur. La question de l'équité est récurrente. L'équité est mentionnée à l'article 41, paragraphe 1, de la charte (droit à une bonne administration) et le Médiateur considère depuis longtemps l'équité comme un principe fondamental de bonne administration.

Je suis heureux de signaler que le temps moyen d'achèvement d'une enquête est passé de 13 mois en 2008 à 9 mois en 2009 et en 2010. La plupart des enquêtes ont été menées à bien sur un an (66 %) et plus de la moitié (52 %) en l'espace de trois mois. Tout cela a été réalisé avec un tableau des effectifs qui comportait un total de 63 postes en 2010 et avec des crédits budgétisés de 9 332 275 EUR.

Une stratégie pour les années à venir

L'événement que nous avons organisé pour célébrer notre quinzième anniversaire a vu le lancement d'une stratégie pour le mandat 2009-2014 du Médiateur[2]. L'exercice de stratégie a commencé lors de notre retraite du personnel en février 2010, qui avait pour thème «La vision du Médiateur européen pour les cinq prochaines années». La stratégie est le fruit d'un processus de consultation avec des parties prenantes internes et externes.

2. Le document de stratégie est disponible en 23 langues sur le site web du Médiateur: http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces

Synthèse du Médiateur

Parmi les événements qui ont contribué à générer des idées pour la stratégie du Médiateur européen se trouve celui qui s'est tenu le 12 mars 2010 intitulé «Le nouveau mandat du Médiateur européen – À quoi s'attendre?». Cet événement visait à débattre, avec les parties intéressées, les priorités du Médiateur pour 2009-2014. Il a rassemblé des citoyens, des ONG, des associations professionnelles, des groupes d'intérêt, des journalistes et des représentants des autorités régionales.

La stratégie a pour but d'énoncer clairement la mission, les aspirations et les principes directeurs du Médiateur. Sur la base du travail réalisé jusqu'à présent, la stratégie expose, dans les grandes lignes, une série d'objectifs et de priorités destinés à atteindre le but ultime du Médiateur, à savoir, premièrement, veiller à ce que les citoyens européens jouissent pleinement de leurs droits et, deuxièmement, améliorer la qualité de l'administration de l'UE. Il convient de souligner ici les cinq objectifs que nous nous sommes fixés pour les années à venir:

- Nous souhaitons être à l'écoute de nos parties prenantes, en obtenant des retours d'information réguliers des plaignants, en intensifiant les contacts avec les institutions européennes et en nouant le dialogue avec la société civile. Par ailleurs, nous souhaitons – via le Réseau européen des Médiateurs[3] – identifier les meilleures pratiques.
- Nous souhaitons trouver des moyens d'obtenir des résultats plus rapidement, en réduisant le temps nécessaire pour clore les enquêtes et en développant des procédures simplifiées en vue de promouvoir, si possible, une résolution rapide des plaintes.
- Nous souhaitons avoir un impact positif sur la culture administrative des institutions européennes, en faisant valoir le rôle du Médiateur comme une ressource précieuse pour aider les institutions à améliorer leurs pratiques administratives et en se concentrant davantage sur les questions systémiques.
- Nous souhaitons fournir des informations opportunes, utiles et facilement accessibles à nos parties prenantes et au public. Bref, nous souhaitons mieux communiquer.
- Nous souhaitons constamment repenser l'utilisation de nos ressources. Nous souhaitons assurer les normes les plus élevées d'administration en interne et nous surveillerons et améliorerons constamment la qualité de notre travail.

En nous concentrant sur ces objectifs, nous cherchons à aider l'Union à tenir les promesses faites aux citoyens dans le cadre du traité de Lisbonne concernant les droits fondamentaux, l'amélioration de la transparence et l'augmentation des possibilités de participation au processus décisionnel de l'Union. Ce faisant, nous souhaitons également apporter notre modeste contribution au noble objectif de renforcer l'État de droit et d'améliorer la qualité de la démocratie dans l'ordre juridique européen.

3. Le réseau rassemble les médiateurs nationaux et régionaux et des organismes similaires des États membres de l'Union européenne, des pays candidats à l'adhésion à l'UE et de certains autres pays européens, ainsi que le Médiateur européen et la commission des pétitions du Parlement européen.

Une institution accessible, équitable et au service du citoyen

Aller vers les citoyens pour les informer de leurs droits et de la façon de les exercer est une priorité fondamentale. Je suis donc heureux que l'événement qui a marqué notre quinzième anniversaire ait également permis de lancer les nouvelles identités visuelles du Médiateur européen et du Réseau européen des Médiateurs. Je suis sûr que notre nouvelle identité visuelle nous permettra de projeter l'image d'une institution accessible, équitable et au service du citoyen, et que la nouvelle identité du réseau sensibilisera davantage à l'important travail réalisé par les médiateurs dans toute l'Europe pour aider les citoyens à jouir de leurs droits en vertu du droit européen.

Nous continuons à aider les plaignants à trouver la voie de recours appropriée par le biais du guide interactif de notre site web, qui a porté conseil à 19 000 personnes au cours de l'année. De plus en plus de citoyens trouvant désormais d'emblée la bonne adresse, mon service a reçu 409 plaintes qui «ne relèvent pas du mandat» en moins, et le nombre total de plaintes est passé de 3 098 en 2009 à 2 667 en 2010. Cela m'encourage beaucoup, car cela signifie qu'un pourcentage plus élevé de plaignants s'adresse à nous pour la bonne raison. Au cours de l'année, nous avons resserré nos liens de coopération avec d'autres réseaux d'information, de conseil et de résolution de problèmes, parmi lesquels L'Europe est à vous et SOLVIT.

En qualité de Médiateur européen, je m'engage à garantir que toute personne ou toute organisation qui pourrait avoir un problème avec les institutions européennes soit informée de son droit de se plaindre auprès de moi en cas de mauvaise administration. Nous avons continué à aller vers un large éventail de publics cibles au cours de l'année pour attirer leur attention sur les services que le Médiateur peut fournir aux citoyens, aux ONG, aux groupes d'intérêt, aux entreprises, aux organismes régionaux, aux groupes de réflexion et aux associations. Des séminaires sur la transparence, le règlement financier et le nouveau mandat du Médiateur figuraient parmi les événements thématiques organisés en 2010. Le nombre des enquêtes ouvertes en 2010 a été pratiquement identique à celui de 2009 (335 contre 339). 78 % du nombre total d'enquêtes clôturées en 2010 avaient été adressées par des particuliers, les 22 % restants l'ayant été par des entreprises et des associations.

Le logo du Médiateur européen vise à intensifier les efforts déployés par l'institution pour atteindre une large gamme de publics, et à évoquer son identité et ses valeurs. Les couleurs bleue et jaune rappellent le drapeau européen et la forme circulaire représente l'unité et le consensus. Dans ce cercle, les flèches bidirectionnelles représentent l'échange et le dialogue, qui sont des éléments fondamentaux de la méthodologie du Médiateur européen. La superposition des flèches crée un signe égal, qui symbolise l'équité et l'égalité. (Conception: Studio Philippe Apeloig)

Le nouveau logo du Réseau européen des Médiateurs vise à évoquer son identité et ses valeurs. Il se compose d'un spectre de couleurs vives, qui représentent la diversité du réseau et de ses membres. Les couleurs du drapeau de l'Union européenne se juxtaposent au point le plus stratégique du dessin. L'élément circulaire représente la communication, le partenariat et l'unité, tandis que les pointes de flèche symbolisent la réunion de différentes parties à un point clair. (Conception: Studio Philippe Apeloig)

Synthèse du Médiateur

Comme chaque année, la plupart des enquêtes ouvertes par le Médiateur en 2010 visaient la Commission (219 enquêtes, soit 65 % du total).

Comme chaque année, la plupart des enquêtes ouvertes par le Médiateur en 2010 visaient la Commission (219 enquêtes, soit 65 % du total). Étant donné que la Commission est la principale institution de l'UE dont les décisions ont un impact direct sur les citoyens, il n'est guère surprenant qu'elle soit la première cible de leurs doléances. Il convient néanmoins de faire remarquer que le chiffre correspondant s'établissait, en 2009, à 56 % du total. Trente-cinq enquêtes (10 %) concernaient l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), 22 (7 %) le Parlement européen, 6 (2 %) le Conseil de l'UE, et 4 (1 %) la Cour de justice de l'Union européenne. Il est important de signaler, en ce qui concerne la Cour, que le Médiateur est uniquement habilité à ouvrir des enquêtes à propos de ses activités non juridictionnelles. Vingt-cinq autres institutions, organes et organismes de l'UE ont fait l'objet, eux aussi, d'enquêtes ouvertes par le Médiateur (52 enquêtes au total).

Le Médiateur a également ouvert six enquêtes d'initiative en vue d'examiner des problèmes systémiques éventuels au niveau des institutions: trois concernaient l'EPSO, une la Commission, une le Parlement, la Commission et le Conseil, et la dernière, la Commission et le Conseil.

Dans près de 70 % des affaires, le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête sur l'allégation invoquée, en renvoyant l'affaire à un organisme compétent ou en orientant le plaignant vers l'entité la mieux habilitée à trouver une solution au problème posé. Sur l'ensemble des plaintes traitées, 53 % (1 435 plaintes) ont été considérées comme relevant du mandat d'un membre du Réseau européen des Médiateurs, et 27 % (744 plaintes), comme relevant du mandat du Médiateur européen, confirmant ainsi la nécessité d'intensifier davantage notre coopération. Le septième séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs, qui s'est tenu en novembre à Innsbruck en Autriche, nous a permis de le faire, à l'instar de la septième réunion des agents de liaison du réseau qui a été organisée en juin à Strasbourg. Le huitième séminaire national du Réseau européen des Médiateurs se déroulera à Copenhague en octobre 2011. Une déclaration des principes du service public rédigée spécialement à l'intention des fonctionnaires de l'UE figurera à l'ordre du jour de Copenhague. J'ai consulté les médiateurs nationaux avant de préparer le projet de document, afin de veiller à ce que la future déclaration tienne pleinement compte des meilleures pratiques dans les États membres. Ils ont répondu positivement, apportant des suggestions précieuses et fournissant des informations utiles, qui sont prises en considération dans le processus de rédaction.

Dans près de 70 % des affaires, le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête sur l'allégation invoquée, en renvoyant l'affaire à un organisme compétent ou en orientant le plaignant vers l'entité la mieux habilitée à trouver une solution au problème posé.

Les principaux types d'allégations de mauvaise administration ayant donné lieu à l'ouverture d'une enquête en 2010 concernaient (i) des violations de: légalité (application incorrecte des règles concernant le fond et/ou la procédure) (20,6 % des enquêtes), délais raisonnables dans la prise de décision (14,1 %), équité (11 %), obligation de motiver les décisions et d'indiquer les voies de recours (5,8 %), réponse aux lettres dans la langue du citoyen mentionnant le fonctionnaire compétent (5,5 %) et devoir de sollicitude (3,1 %); (ii) des violations des obligations liées à: demandes de renseignements (30,4 % des enquêtes), demandes d'accès public aux documents (6,7 %), et absence de discrimination (3,7 %).

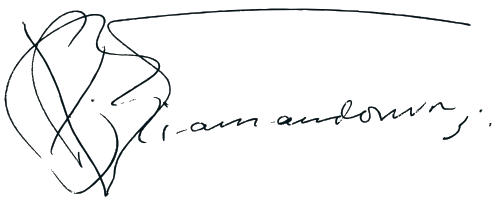
Les agents de liaison servent de premier point de contact pour d'autres bureaux du Réseau européen des Médiateurs. Ils se sont réunis pour la septième fois à Strasbourg du 6 au 8 juin 2010. Pour la première fois, une session conjointe a été organisée avec SOLVIT pour aborder des questions d'intérêt commun et intensifier la coopération. Cette session a marqué le lancement d'un projet visant à dresser une carte des compétences des médiateurs nationaux au sein du réseau. L'objectif de ce projet consiste à collecter des informations claires et complètes sur les types de plaintes que les médiateurs peuvent ou non traiter.

Le traité de Lisbonne – un an après

Lors de ma réélection au poste de Médiateur européen en janvier 2010, j'ai annoncé que l'une de mes grandes priorités au cours des cinq années suivantes serait de veiller à ce que l'UE accorde aux citoyens les avantages promis par le traité de Lisbonne. Début 2010, j'ai répondu à la consultation publique sur la manière dont l'initiative citoyenne européenne devrait fonctionner dans la pratique. J'ai insisté sur le fait qu'il était important de tenter d'anticiper les questions qui pourraient découler de son fonctionnement, en particulier celles qui pourraient conduire à des plaintes. J'ai été vivement encouragé par l'adoption du règlement sur l'initiative citoyenne en décembre 2010, et je suis sûr que cet instrument contribuera à donner des pouvoirs aux citoyens européens. Le Médiateur a également encouragé en 2010 l'application par les institutions de la Charte des droits fondamentaux, aujourd'hui juridiquement contraignante, essentiellement pour la gestion des plaintes et des enquêtes portant sur des questions telles que le droit fondamental à une bonne administration ainsi que les droits des personnes handicapées.

Je me réjouis de poursuivre ce travail au nom des citoyens européens. La décision du Parlement européen de me réélire pour un deuxième mandat complet constitue, à mes yeux, une approbation des activités de mon service, et nous encourage à continuer à œuvrer pour une administration européenne plus ouverte, plus responsable, et davantage axée sur le service et les citoyens. Il s'agit d'objectifs louables envers lesquels mes collègues et moi-même restons indéfectiblement engagés.

Strasbourg, le 14 février 2011



P. Nikiforos Diamandouros

1

Plaintes et enquêtes

Le chapitre 1 explique le mandat du Médiateur et décrit les procédures qu'il applique. Il donne un aperçu des plaintes traitées en 2010 ainsi qu'une analyse approfondie des enquêtes menées. Il inclut une partie consacrée aux affaires considérées comme des références par le Médiateur, et une analyse thématique. Le chapitre s'achève par la présentation succincte d'affaires que le Médiateur a renvoyées vers d'autres organismes chargés du traitement de plaintes.

1.1 Le mandat du Médiateur et les procédures à sa disposition

Le rôle du Médiateur européen

Les cas éventuels de mauvaise administration sont principalement portés à la connaissance du Médiateur par le biais de plaintes, mais le Médiateur peut également mener des enquêtes de sa propre initiative.

La fonction de Médiateur européen a été instituée par le traité de Maastricht dans le cadre de la citoyenneté de l'Union européenne. L'article 24 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) consacre le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen comme l'un des droits accordés aux citoyens de l'Union européenne. Ce droit figure également dans la Charte des droits fondamentaux de l'UE (article 43). Les cas éventuels de mauvaise administration sont principalement portés à la connaissance du Médiateur par le biais de plaintes, mais le Médiateur peut également mener des enquêtes de sa propre initiative.

L'activité du Médiateur est régie par l'article 228 TFUE, de même que par le statut du Médiateur[1] et les dispositions d'exécution adoptées par le Médiateur en vertu de l'article 14 du statut[2]. Le statut et les dispositions d'exécution peuvent être consultés sur le site web du Médiateur (http://www.ombudsman.europa.eu). Une version imprimée des dispositions d'exécution peut également être obtenue auprès du bureau du Médiateur.

Le mandat du Médiateur

L'article 228 TFUE habilite le Médiateur à recevoir des plaintes relatives à des cas de mauvaise administration dans l'action des institutions, organes et organismes de l'Union, à l'exclusion de la Cour de justice de l'Union européenne dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles.

Institutions, organes et organismes de l'Union

Les institutions sont énumérées à l'article 13 du traité sur l'Union européenne (TUE) et englobent le Conseil européen. Il n'existe aucune définition ni liste officielle des organes et organismes de l'Union. Le terme regroupe les organes établis par les traités, tels que le Comité économique et social européen et le Comité des régions, ainsi que des organes institués par un acte législatif, telles que l'Agence européenne des produits chimiques et l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne. Le traité de Lisbonne a élargi le mandat du Médiateur pour qu'il couvre toute mauvaise administration éventuelle dans le cadre de la politique étrangère et de sécurité commune, y compris la politique de sécurité et de défense commune.

Les plaintes contre les autorités publiques des États membres ne relèvent pas du mandat du Médiateur européen, même si elles concernent des questions couvertes par le droit de l'Union européenne. Un grand nombre de ces plaintes relèvent cependant du mandat des médiateurs nationaux et régionaux du Réseau européen des Médiateurs (voir point 1.7 ci-dessous).

1. En juin 2008, le Parlement européen a adopté une décision portant révision du statut du Médiateur et prenant effet le 31 juillet 2008. Décision 2008/587 du Parlement européen du 18 juin 2008, modifiant la décision 94/262 concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (JO L 189 du 17.7.2008, p. 25).

2. Le 3 décembre 2008, le Médiateur a modifié ses dispositions d'exécution pour tenir compte des changements apportés au statut en juin 2008 et de l'expérience acquise depuis 2004, date à laquelle ces dispositions avaient été modifiées pour la dernière fois. Les nouvelles dispositions d'exécution sont entrées en vigueur le 1er janvier 2009.

Mauvaise administration

Invité par le Parlement européen à définir précisément la mauvaise administration, le Médiateur en a proposé la définition suivante, à laquelle s'est rallié le Parlement dans une résolution, et à laquelle la Commission a également souscrit:
«Il y a mauvaise administration lorsqu'un organisme public n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe ayant pour lui force obligatoire».

Le 6 septembre 2001, le Parlement européen a approuvé un code européen de bonne conduite administrative que les institutions de l'UE, leurs services administratifs et leurs fonctionnaires doivent respecter dans leurs relations avec le public. Ce code tient compte des principes du droit administratif européen qui figurent dans la jurisprudence de l'Union européenne, et s'inspire des législations nationales. Le Parlement a également invité le Médiateur à appliquer le code de bonne conduite administrative lorsqu'il examine des plaintes ou procède à des enquêtes d'initiative.

Le Médiateur a défini la notion de «mauvaise administration» de manière à y inclure le respect de l'État de droit, des principes de bonne administration, et des droits fondamentaux.

Le Médiateur a défini la notion de «mauvaise administration» de manière à y inclure le respect de l'État de droit, des principes de bonne administration, et des droits fondamentaux. Il a toujours considéré que la notion de mauvaise administration est vaste et que la bonne administration exige, entre autres, le respect des règles et principes juridiques, y compris les droits fondamentaux. Il est important de signaler à cet égard que la Charte des droits fondamentaux inscrit le droit à une bonne administration au nombre des droits fondamentaux émanant de la citoyenneté de l'Union (article 41). La force obligatoire de la charte et la possibilité de protection juridique qui en découle pour les citoyens vont probablement renforcer l'impact du droit à une bonne administration. Les efforts déployés par le Médiateur pour promouvoir cette bonne administration dans l'intérêt public, et pour rechercher des solutions non juridictionnelles aux problèmes rencontrés par les citoyens, pourraient, eux aussi, s'intensifier.

Il faut souligner néanmoins que la définition ne limite pas la mauvaise administration aux cas dans lesquels la règle ou le principe non respecté(e) est juridiquement contraignant. Les principes de bonne administration vont bien au-delà de la loi, puisqu'ils imposent aux institutions de l'UE non seulement de satisfaire aux obligations juridiques qui leur incombent, mais également de se montrer serviables et de veiller à ce que les citoyens bénéficient d'un traitement correct et équitable, et puissent exercer pleinement leurs droits. Il en résulte que si l'illégalité implique nécessairement un cas de mauvaise administration, la mauvaise administration ne revêt pas automatiquement un caractère illégal. Un cas de mauvaise administration constaté par le Médiateur n'implique pas automatiquement, par conséquent, l'existence d'un comportement illégal susceptible d'être sanctionné par une juridiction[3].

3. Voir, dans ce contexte, les arrêts du Tribunal du 28 octobre 2004 dans les affaires jointes T-219/02 et T-337/02, *Herrera contre Commission*, point 101, et du 4 octobre 2006 dans l'affaire T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack contre Commission*, point 128.

Plaintes et enquêtes

Il existe cependant des limites au concept de mauvaise administration. À titre d'exemple, le Médiateur a toujours considéré que l'activité politique du Parlement européen ne donne pas lieu à des cas éventuels de mauvaise administration. Par conséquent, les plaintes contre des décisions rendues par des commissions parlementaires, et la commission des pétitions notamment, ne relèvent pas de son mandat.

Recevabilité des plaintes et justification des enquêtes

Pour que le Médiateur puisse ouvrir une enquête sur la base de la plainte dont il a été saisi, celle-ci doit satisfaire à d'autres critères de recevabilité. Aux termes du statut du Médiateur, ces critères sont les suivants:

1. l'auteur et l'objet de la plainte doivent être identifiés (article 2, paragraphe 3);

2. le Médiateur ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, ni remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle (article 1, paragraphe 3);

3. la plainte doit être introduite dans un délai de deux ans à compter de la date à laquelle les faits qui la justifient sont portés à la connaissance du plaignant (article 2, paragraphe 4);

4. la plainte doit avoir été précédée de démarches administratives appropriées auprès des institutions et organes concernés (article 2, paragraphe 4); et

5. en cas de plaintes ayant trait aux rapports de travail entre les institutions et organes de l'Union européenne et leurs fonctionnaires ou autres agents, les possibilités de demandes ou de réclamations administratives internes doivent avoir été épuisées avant que le Médiateur puisse être saisi de la plainte (article 2, paragraphe 8).

L'article 228 TFUE dispose que le Médiateur «procède aux enquêtes qu'il estime justifiées». Pour éviter de faire naître des attentes injustifiées parmi les plaignants et pour optimiser les ressources disponibles, toutes les plaintes recevables sont soigneusement étudiées, afin de vérifier si une enquête a des chances raisonnables d'aboutir à un résultat utile. Si tel ne semble pas être le cas, le Médiateur en conclut qu'il n'existe pas de motifs suffisants pour ouvrir une enquête et il classe l'affaire. Lorsqu'une plainte a déjà été examinée en tant que pétition par la commission des pétitions du Parlement européen, le Médiateur estime généralement qu'il ne se justifie pas d'ouvrir une enquête, à moins que des éléments nouveaux soient présentés. Parmi les plaintes recevables traitées en 2010, 40 % ont été considérées comme ne justifiant pas l'ouverture d'une enquête. Lorsque le Médiateur estime qu'il n'y a pas lieu d'ouvrir une enquête, il en informe le plaignant et, dans certains cas, fait parvenir à l'institution concernée une version préservant l'anonymat du plaignant.

Parmi les plaintes recevables traitées en 2010, 40 % ont été considérées comme ne justifiant pas l'ouverture d'une enquête.

Plaintes et enquêtes d'initiative

L'article 228 TFUE habilite le Médiateur à recevoir les plaintes émanant de tout citoyen de l'Union ou de toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège dans un État membre. Le Médiateur est également habilité à ouvrir des enquêtes de sa propre initiative. Ce pouvoir lui permet d'enquêter sur un cas éventuel de mauvaise administration porté à son attention par une personne qui n'a pas la faculté de porter plainte. Dans ce cas, le Médiateur accorde généralement à la personne concernée les mêmes possibilités procédurales durant l'enquête que s'il s'agissait d'une plainte. Six enquêtes d'initiative de ce type ont été ouvertes en 2010. Encouragé par le Parlement européen, le Médiateur a indiqué son intention d'user de son pouvoir d'ouvrir une enquête d'initiative à chaque fois que la seule raison pouvant l'empêcher d'enquêter sur une plainte pour mauvaise administration introduite contre la BEI tient au fait que le plaignant n'est ni un citoyen ni un résident de l'Union. Dans d'autres domaines, son approche consiste à décider au cas par cas s'il y a lieu ou non d'user ainsi de son pouvoir d'enquête d'initiative.

Le Médiateur peut également se prévaloir de son pouvoir d'ouvrir une enquête d'initiative pour s'attaquer à un problème apparemment systémique au sein des institutions. Comme cela a déjà été dit, il a agi en ce sens à six occasions en 2010, dont trois concernaient l'Office européen de sélection du personnel (**OI/6/2010/IP**, **OI/7/2010/IP** et **OI/9/2010/RT**). Le point 1.6 ci-dessous donne une vue d'ensemble d'une enquête d'initiative concernant une affaire spécifique de retard de paiement de la Commission (voir l'affaire **OI/2/2010/GG** dans «Exécution des contrats»). Une autre enquête (**OI/4/2010/ELB**) concernait les droits et obligations des fonctionnaires et, plus particulièrement, la manière dont les institutions traitent les demandes présentées par les fonctionnaires au titre de l'article 90, paragraphe 1, du statut des fonctionnaires, en vue de remplacer des actes administratifs à la lumière de la jurisprudence évolutive. Cette enquête s'adressait au Parlement, à la Commission et au Conseil. Enfin, en 2010, le Médiateur a ouvert une enquête d'initiative sur la responsabilité dans des cas de mauvaise administration dans les activités entreprises dans le cadre de missions relevant de la politique de sécurité et de défense commune de l'UE. Cette enquête, **OI/12/2010/BEH**, s'adressait à la Commission et au Conseil. Cinq des six enquêtes étaient en cours à la fin 2010 (**OI/2/2010/GG** a été clôturée comme ne justifiant pas la poursuite de l'enquête).

Procédures à la disposition du Médiateur

Procédures d'enquête écrites et simplifiées

Toutes les plaintes adressées au Médiateur sont enregistrées et font l'objet d'un accusé de réception, en principe dans un délai d'une semaine à compter de leur réception. L'accusé de réception informe le plaignant de la procédure d'examen et mentionne un numéro de référence ainsi que le nom et le numéro de téléphone de la personne chargée du dossier.

La plainte est analysée afin de déterminer s'il y a lieu d'ouvrir une enquête et le plaignant est informé des résultats de cette analyse, en principe dans un délai d'un mois. S'il est décidé de ne pas ouvrir d'enquête, la raison de cette décision

Plaintes et enquêtes

est communiquée au plaignant et, dans la mesure du possible, la plainte est transférée ou le plaignant est dûment conseillé quant à l'organisme compétent auquel il doit s'adresser.

La décision du Médiateur n'a pas force de loi et ne crée ni droits ni obligations juridiquement contraignants pour le plaignant ou pour l'institution concernée.

Le plaignant est tenu informé de chaque nouvelle étape du déroulement de l'enquête. Lorsque le Médiateur décide de la clore, il informe le plaignant des résultats de l'enquête et de ses conclusions. La décision du Médiateur n'a pas force de loi et ne crée ni droits ni obligations juridiquement contraignants pour le plaignant ou pour l'institution concernée.

Si le problème soulevé par un plaignant requiert que le Médiateur y apporte une solution rapide, celui-ci peut, avec l'accord et la coopération de l'institution concernée, avoir recours à des procédures informelles plus souples que l'ouverture d'une enquête écrite sur un cas éventuel de mauvaise administration.

Durant l'année 2010, 91 affaires ont pu être ainsi réglées, après que l'intervention du Médiateur a permis d'obtenir une réponse à une correspondance restée lettre morte (pour plus de précisions sur ce type de procédures, voir le point 2.9 du *Rapport annuel 1998*). Soixante-treize autres affaires ont été réglées après que le Médiateur a obtenu une réponse supplémentaire et plus détaillée à sa correspondance pour le plaignant.

Examen des dossiers et audition des témoins

Aux termes de l'article 3, paragraphe 2, du statut du Médiateur, les institutions de l'UE sont tenues de lui fournir les renseignements qu'il leur demande et de lui donner accès aux dossiers concernés. L'habilitation du Médiateur à examiner les dossiers lui permet de vérifier l'exhaustivité et l'exactitude des informations fournies par l'institution concernée. Cette faculté est essentielle puisqu'elle garantit au plaignant et au public la capacité du Médiateur de mener une enquête approfondie et complète. Au cours de l'année 2010, le Médiateur s'est prévalu dans 26 affaires de son droit d'examiner les dossiers des institutions.

L'article 3, paragraphe 2, dispose également que les fonctionnaires et autres agents des institutions de l'UE sont tenus de témoigner à la demande du Médiateur. Ils demeurent néanmoins liés par les dispositions pertinentes du statut des fonctionnaires, notamment en ce qui concerne l'obligation du secret professionnel. Le Médiateur n'a pas fait usage en 2010 de son droit d'entendre des témoins.

La version révisée du statut (2008) a, par ailleurs, précisé et renforcé l'obligation pour le Médiateur de respecter le caractère confidentiel des informations et documents qui lui sont fournis. Tel que modifié, le statut prévoit en effet que l'accès aux informations ou aux documents classifiés, et plus particulièrement aux documents sensibles au sens de l'article 9 du règlement (CE) n° 1049/2001[4], est subordonné au respect des réglementations sur la sécurité en vigueur dans l'institution concernée. Les institutions qui fournissent des informations ou des documents classifiés informent le Médiateur de cette classification. De son côté, le Médiateur est tenu de convenir au préalable avec l'institution concernée des modalités de traitement des informations ou documents classifiés et d'autres informations visées par l'obligation du secret professionnel. Dans les affaires **523/2009/TS** et **944/2008/OV**, un accord a été trouvé avec le Conseil concernant l'inspection de documents «Restreint UE».

4. Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, JO L 145 du 31.5.2001, p. 43.

1.2 Vue d'ensemble des plaintes examinées en 2010

Le Médiateur a enregistré[5] 2 667 plaintes en 2010, contre 3 098 en 2009. Au total, 2 727 plaintes ont été traitées[6] dont 27 % (744 plaintes) relevaient du mandat du Médiateur européen. Une étude des plaintes traitées par d'autres membres du réseau que le Médiateur européen est proposée en fin de chapitre.

a été utilisé pour répondre à plus de 1 000 courriers électroniques de demande de renseignements, contre environ 1 850 en 2009, 4 300 en 2008 et 4 100 en 2007. La nette et constante réduction des demandes de renseignements reçues en 2009 et 2010 témoigne du succès que remporte le guide interactif du Médiateur, disponible sur son site web depuis le 5 janvier 2009, qui permet aux particuliers d'obtenir des renseignements sans devoir présenter une demande. Au total, le Médiateur a traité plus de 3 700 plaintes et demandes de renseignements en 2010.

Près de 58 % des plaintes reçues en 2010 ont été introduites par voie électronique.

Près de 58 % des plaintes reçues en 2010 ont été introduites par voie électronique. Une grande proportion de celles-ci s'est faite via le formulaire de plainte (53 %) disponible en 23 langues sur le site web du Médiateur. En 2010, le compte principal de messagerie électronique du Médiateur

Le Médiateur européen a ouvert 323 enquêtes sur la base de plaintes, de même que 12 enquêtes de sa propre initiative (les chiffres correspondants s'établissaient respectivement à 335 et quatre en 2009).

Tableau 1.1: Affaires traitées en 2010	
Plaintes enregistrées en 2010	2 667
Plaintes traitées en 2010	2 727
Plaintes relevant du mandat d'un membre du Réseau européen des Médiateurs	1 435
Plaintes relevant du mandat du Médiateur européen Dont:	744 205 irrecevables 216 recevables mais ne justifiant pas l'ouverture d'une enquête 323 enquêtes ouvertes sur la base de plaintes
Enquêtes d'initiative ouvertes	12
Enquêtes clôturées Dont:	326 (y compris 3 enquêtes d'initiative) 175 ouvertes en 2010 92 ouvertes en 2009 59 ouvertes antérieurement

5. Le rapport annuel du Médiateur européen utilise la catégorie statistique «plaintes enregistrées», plutôt que la catégorie «plaintes reçues», afin d'établir une distinction entre les plaintes effectivement enregistrées au cours d'une année civile déterminée et celles reçues durant la même période, mais enregistrées l'année suivante.

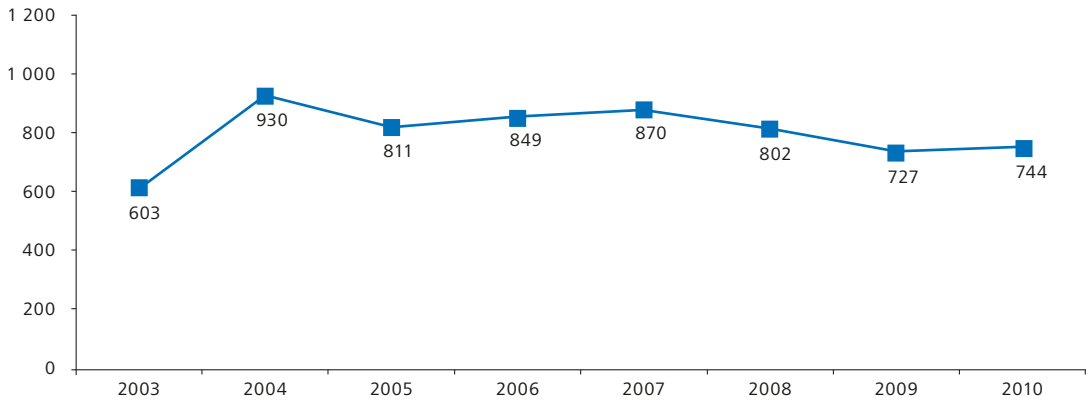
6. La catégorie statistique «plaintes traitées» regroupe les affaires pour lesquelles l'analyse de la plainte – qui vise à déterminer si la plainte (i) relève du mandat du Médiateur, (ii) remplit les conditions de recevabilité et (iii) justifie l'ouverture d'une enquête – est achevée. En raison du temps requis pour mener à bien une telle analyse, le nombre de plaintes «traitées» au cours d'une année déterminée diffère du nombre de plaintes «enregistrées» durant cette même année.

Plaintes et enquêtes

Le Médiateur a clos 326 enquêtes en 2010 (contre 318 en 2009); 175 avaient été enregistrées en 2010, tandis que 92 dataient de 2009, et 59 d'années antérieures.

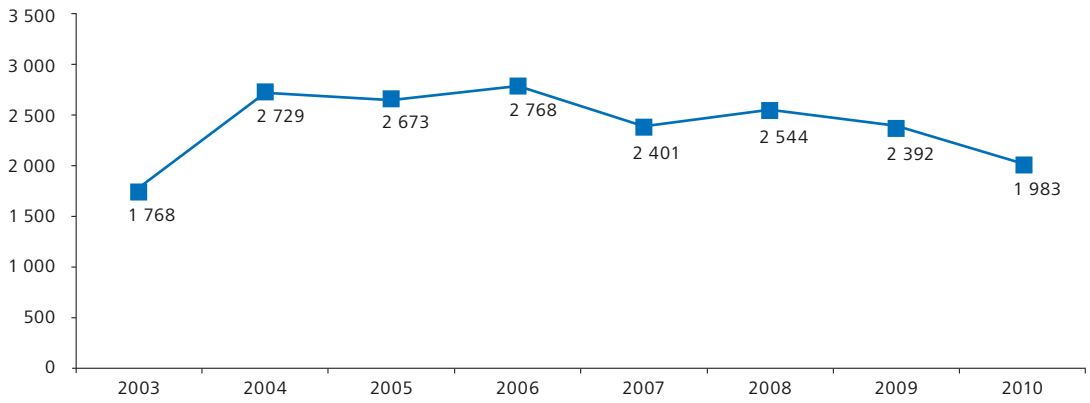
Comme le montre la figure 1.1[7], le nombre de plaintes relevant du mandat du Médiateur est passé, au cours des sept dernières années, de 603 (niveau plancher) en 2003 à 744 en 2010. Le maximum a été atteint en 2004 (930 plaintes) et le second niveau le plus élevé en 2007 (870 plaintes).

Figure 1.1: Nombre de plaintes relevant du mandat du Médiateur 2003-2010



Il ressort de la figure 1.2[8] que le nombre de plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur a diminué en 2010 jusqu'à 1 983, soit le chiffre le moins élevé enregistré depuis 2003 (1 768 plaintes). Le Médiateur va poursuivre ses efforts en vue de réduire le nombre de plaintes ne relevant pas de son mandat en fournissant des informations précises sur ce qu'il peut – et ne peut pas – faire et en orientant d'emblée les plaignants vers la bonne adresse.

Figure 1.2: Nombre de plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur 2003-2010



7. S'agissant de l'année 2005, il y a lieu de noter que 335 plaintes relevant du mandat du Médiateur avaient le même objet. Pour affiner la comparaison d'une année à l'autre, ces plaintes ont été prises en compte de façon distincte à la figure 1.1 jusqu'à la onzième plainte incluse uniquement.

8. S'agissant de l'année 2006, il y a lieu de noter que 281 plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur avaient le même objet. Pour affiner la comparaison d'une année à l'autre, ces plaintes ont été prises en compte de façon distincte à la figure 1.2 jusqu'à la onzième plainte incluse uniquement.

Le tableau 1.2 donne un aperçu de l'origine géographique des plaintes enregistrées en 2010. Les plaintes les plus nombreuses émanent d'Allemagne, pays le plus peuplé de l'UE, suivie de l'Espagne, de la Pologne et de la Belgique. Ce sont toutefois le Luxembourg, Chypre, la Belgique et Malte qui arrivent en tête du nombre de plaintes par rapport au nombre d'habitants.

Tableau 1.2: Origine géographique des plaintes enregistrées en 2010

Pays	Nombre de plaintes	% des plaintes	% de la population de l'UE	Rapport
Luxembourg	34	1,3	0,1	12,7
Chypre	22	0,8	0,2	4,1
Belgique	207	7,8	2,1	3,7
Malte	9	0,3	0,1	3,4
Slovénie	34	1,3	0,4	3,2
Lettonie	21	0,8	0,5	1,6
Bulgarie	63	2,4	1,6	1,5
Slovaquie	43	1,6	1,1	1,5
Espagne	349	13,1	9,0	1,5
Irlande	32	1,2	0,9	1,3
Finlande	39	1,5	1,1	1,3
Portugal	71	2,7	2,1	1,3
Estonie	9	0,3	0,3	1,1
République tchèque	63	2,4	2,1	1,1
Lituanie	20	0,7	0,7	1,1
Grèce	65	2,4	2,3	1,1
Autriche	48	1,8	1,7	1,1
Pologne	214	8,0	7,7	1,0
Hongrie	51	1,9	2,0	1,0
Allemagne	375	14,1	16,6	0,8
Pays-Bas	60	2,2	3,3	0,7
Suède	32	1,2	1,8	0,7
Roumanie	73	2,7	4,4	0,6
Danemark	16	0,6	1,1	0,5
France	171	6,4	12,8	0,5
Italie	132	4,9	11,9	0,4
Royaume-Uni	132	4,9	12,3	0,4
Autres	131	4,9		
Origine inconnue	151	5,7		

Remarque: Le rapport a été calculé en divisant le pourcentage du total des plaintes par le pourcentage de la population. Un chiffre supérieur à 1,0 indique que le pays en question soumet davantage de plaintes au Médiateur que ce que la taille de sa population pourrait laisser supposer. Tous les pourcentages figurant dans le tableau ont été arrondis à une décimale.

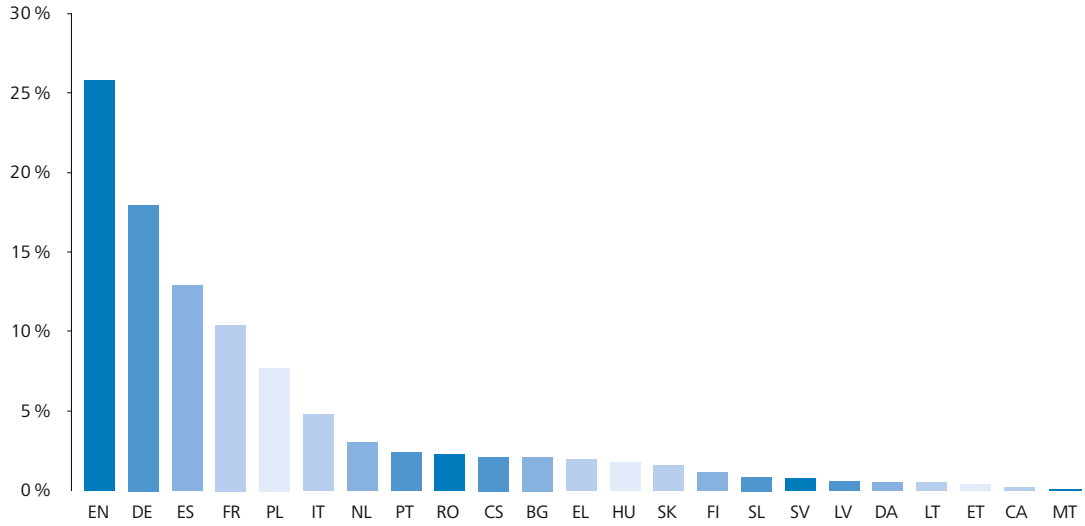
En 2010, 17 États membres ont introduit un nombre de plaintes plus élevé, et huit, un nombre moins élevé, que le niveau attendu eu égard à leur population; deux ont déposé un nombre de plaintes correspondant à la taille de leur population.

Plaintes et enquêtes

La carte ci-dessous est une illustration graphique de la probabilité pour les citoyens des différents États membres de saisir le Médiateur européen. Elle se base sur le rapport entre le nombre de plaintes en provenance de chaque État membre et sa population présenté au tableau 1.2 (voir l'explication en dessous de celui-ci pour ce qui concerne le calcul du rapport).

Les plaintes peuvent être présentées au Médiateur européen dans l'une des 23 langues du traité sur l'Union européenne[9]. Comme le montre la figure 1.3, la plupart des plaignants ont choisi, en 2010, de déposer plainte devant le Médiateur en anglais; viennent ensuite l'allemand, l'espagnol et le français.

Figure 1.3: Ventilation des plaintes par langue

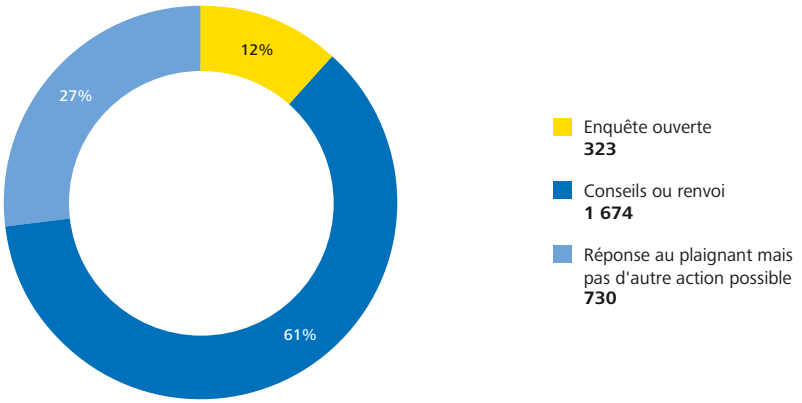


Comme le révèle la figure 1.4, le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant dans plus de 70 % des affaires, en ouvrant une enquête (12 % des cas), en renvoyant l'affaire à un organisme compétent, ou en orientant le plaignant vers la bonne adresse (61 %). Le point 1.7 ci-dessous propose un aperçu des affaires qui ont été renvoyées à une autre instance ou pour lesquelles des conseils ont été dispensés au plaignant. Dans 27 % des affaires traitées en 2010, une réponse a été envoyée au plaignant mais le Médiateur a estimé qu'aucune autre mesure ne pouvait être prise – dans certains cas parce que le plaignant avait omis d'indiquer l'objet de sa plainte ou à l'encontre de qui elle était déposée.

9. Allemand, anglais, bulgare, danois, espagnol, estonien, finnois, français, grec, hongrois, irlandais, italien, letton, lituanien, maltais, néerlandais, polonais, portugais, roumain, slovaque, slovène, suédois et tchèque. À la suite de l'accord signé en novembre 2006 entre le Médiateur européen et le gouvernement espagnol, les citoyens peuvent également adresser leur plainte au Médiateur européen dans l'une des autres langues officielles de l'Espagne (catalan/valencien, galicien et basque). En signant cet accord, le Médiateur s'est conformé à la pratique instituée par le Conseil de l'Union européenne dans ses conclusions de juin 2005, autorisant l'utilisation de ces langues afin de faciliter les communications des citoyens espagnols avec les institutions de l'UE.

Plaintes et enquêtes

Figure 1.4: Type de mesure prise par le Médiateur européen à la suite des plaintes reçues



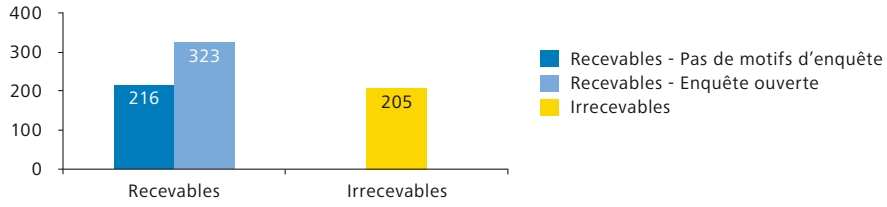
Remarque: Les chiffres incluent 187 plaintes enregistrées vers la fin de l'année 2009, mais traitées en 2010; ils excluent, en revanche, 46 plaintes enregistrées vers la fin de l'année 2010, dont le traitement était toujours en cours en fin d'année en vue de déterminer les mesures à prendre.

1.3 Analyse des enquêtes ouvertes[10]

Toutes les plaintes relevant du mandat du Médiateur ont fait l'objet d'une analyse plus poussée en vue d'en établir la recevabilité. Sur les 744 plaintes relevant du mandat, 205 ont été jugées irrecevables; et pour 216 autres, déclarées recevables, le Médiateur a estimé qu'il n'existait pas d'éléments suffisants pour justifier l'ouverture d'une enquête.

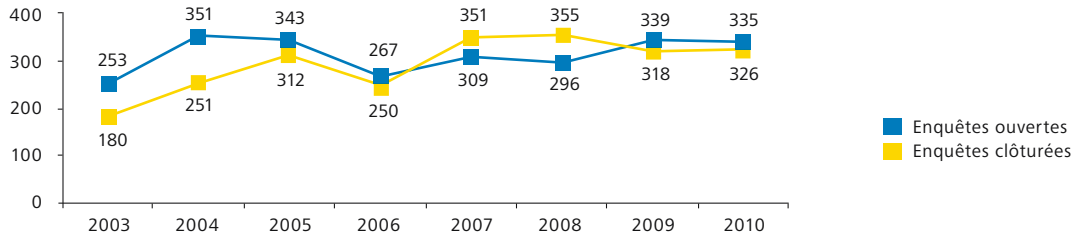
Au total, 323 nouvelles enquêtes ont été ouvertes au cours de l'année sur la base de plaintes – ce qui représente une baisse de 3,5 % par rapport à 2009. Le Médiateur a également ouvert 12 enquêtes de sa propre initiative.

Figure 1.5: Plaintes relevant du mandat du Médiateur européen



Il ressort de la figure 1.6 que le nombre d'enquêtes ouvertes en 2010 est à peine inférieur aux niveaux élevés atteints en 2004 (351) et 2005 (343). Les enquêtes clôturées seront analysées au point 1.4 ci-dessous.

Figure 1.6: Évolution du nombre d'enquêtes

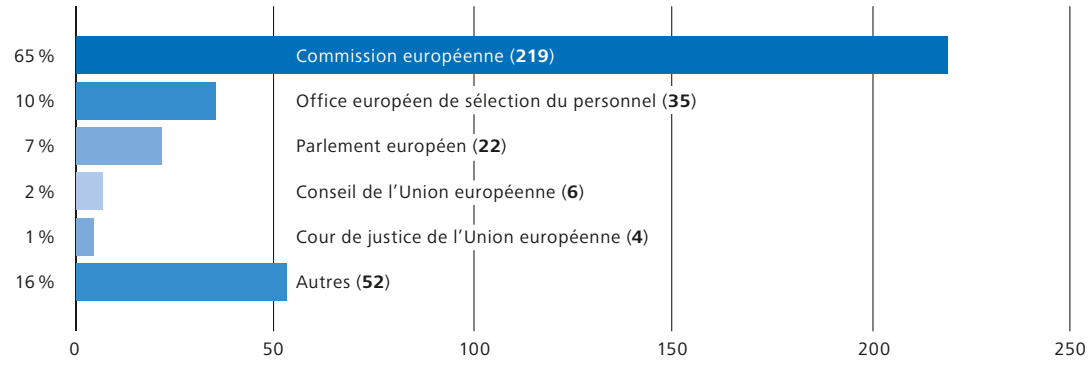


La plupart des enquêtes ouvertes par le Médiateur en 2010 (219 affaires) concernaient la Commission européenne (65 %), contre 191 en 2009. Étant donné que la Commission est la principale institution de l'UE dont les décisions ont un impact direct sur les citoyens, il n'est guère surprenant qu'elle soit la première cible de leurs doléances. Vient ensuite l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) avec 35 enquêtes (contre 30 en 2009). Le nombre d'enquêtes ouvertes concernant le Parlement européen, le Conseil et la Cour de justice de l'Union européenne a chuté de moitié environ par rapport à 2009. En ce qui concerne la Cour, il est important

10. Comme dans le *Rapport annuel 2009*, l'analyse développée dans cette section se fonde sur le nombre d'enquêtes ouvertes en 2010, plutôt que – comme c'était le cas auparavant – sur le nombre total d'enquêtes traitées durant l'année (c'est-à-dire en incluant les affaires reportées des années précédentes). Cette méthode de calcul des statistiques fournit une meilleure indication des tendances par année.

Plaintes et enquêtes

Figure 1.7: Institutions et organes faisant l'objet d'enquêtes



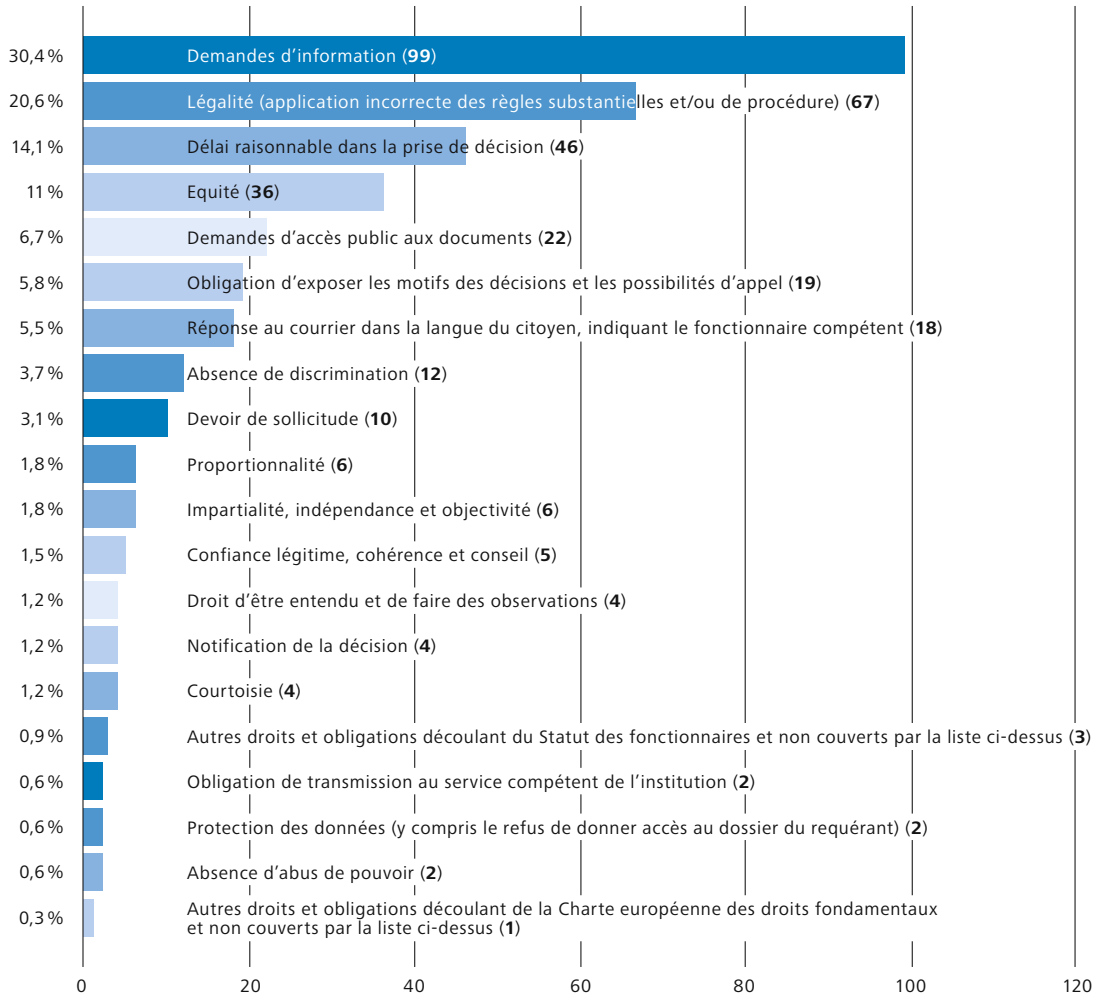
Remarque: Deux enquêtes ouvertes en 2010 étaient des enquêtes d'initiative qui concernaient plus d'une institution. Le total des pourcentages est par conséquent supérieur à 100 %.

de rappeler que le Médiateur n'est habilité à ouvrir d'enquête qu'en ce qui concerne ses activités non juridictionnelles. Vingt-cinq autres institutions, organes et organismes de l'UE ont fait l'objet d'un total de 52 enquêtes[11].

Les principaux types d'allégations de mauvaise administration ayant donné lieu à l'ouverture d'une enquête en 2010 étaient (i) des violations de: légalité (application incorrecte des règles substantielles et/ou de procédure) (20,6 % des enquêtes), délais raisonnables dans la prise de décisions (14,1 %), équité (11 %), obligation de motiver les décisions et d'indiquer les voies de recours (5,8 %), réponse aux lettres dans la langue du citoyen, mentionnant le fonctionnaire compétent (5,5 %) et devoir de sollicitude (3,1 %); ou (ii) des violations des obligations liées à: demandes de renseignements (30,4 % des enquêtes), demandes d'accès public aux documents (6,7 %), et absence de discrimination (3,7 %).

11. Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (1), Comité des régions de l'Union européenne (1), Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (5), Agence exécutive pour la santé et les consommateurs (2), Agence européenne de la sécurité aérienne (2), Autorité bancaire européenne (1), Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (1), Agence européenne des produits chimiques (1), Agence européenne de défense (1), Contrôleur européen de la protection des données (1), Comité économique et social européen (3), Agence européenne de sécurité des aliments (4), Banque européenne d'investissement (2), Institut européen d'innovation et de technologie (1), Agence européenne des médicaments (2), Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (2), Agence exécutive du Conseil européen de la recherche (3), Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (1), Eurojust (2), Europol (2), Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (2), Office de l'harmonisation dans le marché intérieur (1), Office européen de lutte antifraude (7), Office des publications officielles de l'Union européenne (3) et Agence exécutive pour la recherche (1).

Figure 1.8: Types d'allégations de mauvaise administration – (i) violation de, ou (ii) violation des obligations liées à:



Remarque: Dans certaines affaires, deux ou trois types de mauvaise administration alléguée ont été examinés dans le cadre de la même enquête. Le total des pourcentages est par conséquent supérieur à 100 %.

1.4 Résultats des enquêtes du Médiateur

Comme le montre la figure 1.6 ci-dessus, le Médiateur a clôturé 326 enquêtes en 2010, à savoir 323 enquêtes liées à des plaintes et trois enquêtes d'initiative.

Sur l'ensemble des plaintes ayant donné lieu à une enquête, 78 % (254) ont été introduites par des particuliers et 22 % (72) par des entreprises et associations.

Tableau 1.3: Origine des plaintes ayant donné lieu à une enquête en 2010	
Entreprises et associations	22 % (72)
Particuliers	78 % (254)

La plupart des enquêtes clôturées par le Médiateur en 2010 ont été menées à bien en moins d'un an (66 %), et plus de la moitié (52 %) en moins de trois mois.

La plupart des enquêtes clôturées par le Médiateur en 2010 ont été menées à bien en moins d'un an (66 %), et plus de la moitié (52 %) en moins de trois mois. Ces pourcentages incluent des affaires que le Médiateur a pu régler très rapidement, par exemple en téléphonant à l'institution concernée pour proposer une solution[12] (voir «Procédures d'enquête écrites et simplifiées» ci-dessus). Plus de 80 % des enquêtes ont été clôturées dans un délai de 18 mois. Comme en 2009, le délai moyen de clôture des affaires a été de neuf mois, comparé à 13 mois en 2008. Cette tendance s'inscrit dans l'objectif du *Rapport annuel 2008* d'améliorer encore les résultats de l'institution en réduisant davantage le délai de clôture des affaires, tout en maintenant, voire en rehaussant, les normes de qualité.

Tableau 1.4: Affaires clôturées en 2010 à la suite d'une enquête	
Durée moyenne de l'enquête	9 mois
Affaires clôturées dans un délai de 3 mois	52 %
Affaires clôturées dans un délai de 12 mois	66 %
Affaires clôturées dans un délai de 18 mois	82 %

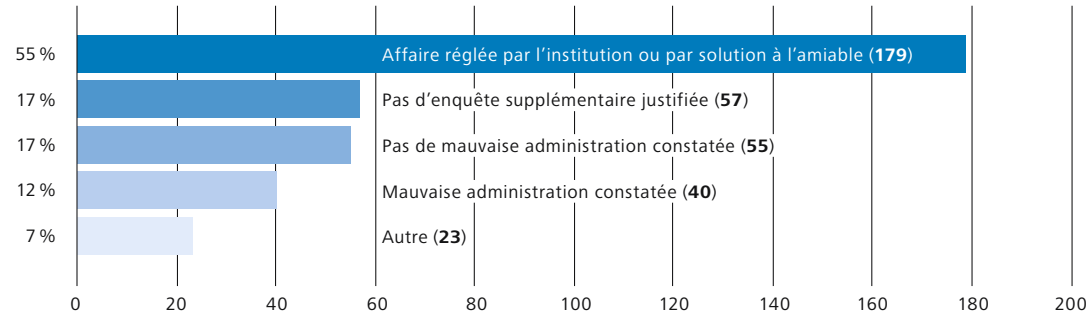
Remarque: Sur la base de mois de 30 jours.

Il ressort de la figure 1.9 que, dans 179 affaires clôturées en 2010, une issue positive a pu être trouvée soit parce qu'une solution à l'amiable a été trouvée, soit parce que le problème a été résolu. Le Médiateur a conclu, dans 55 affaires, à l'absence de mauvaise administration. Il a conclu à un cas de mauvaise administration dans 40 affaires: dans sept affaires, l'institution concernée a accepté le projet de recommandation du Médiateur (contre deux en 2009), et des commentaires critiques ont été formulés dans 33 affaires (voir figure 1.10), dont une qui a conduit à un rapport spécial au Parlement. Dans 14 affaires, le Médiateur a formulé des remarques complémentaires pour améliorer les résultats futurs. Ces résultats sont détaillés ci-après[13].

12. Les pourcentages susmentionnés incluent aussi les affaires dans lesquelles le Médiateur aurait procédé à une enquête complète si le plaignant n'avait pas retiré sa plainte, et les affaires pour lesquelles le Médiateur n'a pu poursuivre son enquête en raison de la décision du plaignant de porter l'affaire en justice.

13. L'analyse qui suit se fonde sur des enquêtes clôturées en 2010. Lorsqu'une même enquête portait sur plusieurs allégations ou réclamations, il se peut qu'elle ait donné lieu à la formulation de plusieurs conclusions de la part du Médiateur.

Figure 1.9: Résultats des enquêtes clôturées



Remarque: Dans certaines affaires, les enquêtes ont été clôturées moyennant deux des conclusions ci-dessus, voire davantage. Le total des pourcentages est donc supérieur à 100 %.

Absence de mauvaise administration

En 2010, le Médiateur a clôturé 55 affaires dans lesquelles il n'a constaté aucune mauvaise administration. Le classement d'une affaire pour absence de mauvaise administration n'est pas nécessairement négatif pour le plaignant dans la mesure où ce dernier bénéficie au moins d'une explication détaillée de la part de l'institution concernée, ainsi que d'une analyse indépendante de l'affaire de la part du Médiateur. Dans le même temps, cette constatation constitue une preuve tangible du fait que l'institution concernée a agi dans le respect des principes de bonne administration.

Conseil: droit de refuser l'accès aux documents

Le plaignant a demandé l'accès public à une note adressée par la présidence du Conseil sur l'utilisation alléguée de pays européens par l'Agence centrale de renseignement (CIA) des États-Unis pour le transport et la détention illégale de prisonniers. Le Conseil a affirmé que cette divulgation porterait atteint au bon fonctionnement des relations entre l'UE et les États-Unis et qu'elle entraverait les efforts diplomatiques consentis en vue de trouver des solutions constructives à des questions relevant de domaine politique d'une haute importance.

Le Conseil a déclaré qu'il n'était pas possible d'octroyer un accès partiel ou document car les informations contenues dans ce document formaient un tout inséparable. L'enquête du Médiateur a porté sur l'absence alléguée de raisons suffisantes pour refuser un accès partiel à ce document. Le Conseil a indiqué qu'il n'était pas possible de donner des raisons plus détaillées sans divulguer le contenu du document. À la suite d'une inspection du document, le Médiateur a conclu que le Conseil avait le droit de refuser l'accès aux documents pour les motifs qu'il a exposés.
523/2009/TS

Remarques complémentaires

Même s'il conclut qu'il n'y a pas eu de mauvaise administration ou qu'il n'y a pas lieu de poursuivre l'enquête, le Médiateur peut formuler une remarque complémentaire lorsqu'elle lui fournit l'occasion de relever le niveau qualitatif de l'administration. Une remarque complémentaire ne doit pas être perçue, dès lors, comme une critique implicite de l'institution visée, mais plutôt comme un conseil sur la manière d'améliorer une pratique particulière dans la perspective d'un meilleur service aux citoyens.
En 2010, le Médiateur a adressé des remarques complémentaires dans le cadre de 14 affaires au total, parmi lesquelles l'affaire suivante:

Manquement à l'obligation d'assurer l'anonymat et l'égalité de traitement
Dans une affaire impliquant l'EPSO, la plaignante a fait valoir que l'une de ses épreuves écrites, qui avait été envoyée aux correcteurs, portait son numéro de candidat alors que seul son numéro secret aurait dû y apparaître. En conséquence, les correcteurs et le jury ont eu connaissance de son identité. L'EPSO a expliqué que, suite à une erreur, la version que la plaignante avait reçue n'était pas la version envoyée aux correcteurs. Il a présenté ses excuses pour cette erreur. Le Médiateur a estimé que la plaignante n'avait pas démontré qu'elle avait subi un traitement différent de celui des autres candidats. Toutefois, il a adressé une remarque complémentaire à l'EPSO, dans laquelle il a suggéré à l'EPSO de rendre encore plus claires ses procédures de sélection en envisageant d'utiliser uniquement les exemplaires scannés des copies d'épreuve aux fins de l'évaluation par les correcteurs, et d'accorder aux candidats l'accès à leurs copies d'épreuve.
2831/2009/RT

Affaires réglées par l'institution et solutions à l'amiable

Dans la mesure du possible, le Médiateur tente d'aboutir à une solution qui satisfasse à la fois le plaignant et l'institution contre laquelle la plainte a été déposée.

Dans la mesure du possible, le Médiateur tente d'aboutir à une solution qui satisfasse à la fois le plaignant et l'institution contre laquelle la plainte a été déposée. La coopération des institutions de l'UE est essentielle pour parvenir à ce résultat, qui contribue à améliorer les relations entre les institutions et les citoyens, et permet d'éviter de longues et onéreuses procédures judiciaires.

En 2010, 179 affaires ont été réglées par l'institution elle-même, ou une solution à l'amiable a été trouvée, à la suite de la plainte déposée auprès du Médiateur[14].

Allégation de discrimination linguistique
Certains documents relatifs à un appel à propositions dans le domaine de la protection civile étaient uniquement disponibles en anglais sur le site web de la Commission. Dans sa réponse à une plainte déposée par un membre allemand du Parlement européen, la Commission a fait observer que l'anglais est reconnu comme langue standard pour de telles communications dans le domaine de la protection civile; que les candidats pouvaient toutefois faire une demande pour obtenir les traductions de tous les documents pertinents; que les candidats pouvaient soumettre leurs propositions dans n'importe quelle langue officielle de l'UE; qu'elle ne s'était jamais ingérée dans le choix de langue; qu'elle pouvait fournir des traductions des documents pertinents dans un délai de dix jours; et qu'elle aurait pu envisager de prolonger la date limite pour le dépôt des candidatures. Néanmoins, pour les futurs appels à propositions dans le domaine de la protection civile, la Commission a déclaré qu'elle préciserait de façon plus claire aux candidats qu'ils peuvent demander une version des documents pertinents dans une autre langue. Le plaignant a informé le Médiateur qu'il était satisfait du résultat de l'enquête et le Médiateur a donc classé l'affaire.
1266/2009/KM

Lorsque le Médiateur, au cours de son enquête, conclut provisoirement à un cas de mauvaise administration, il s'efforce de trouver, dans la mesure du possible, une solution à l'amiable. Huit affaires ont été clôturées durant l'année après qu'une solution à l'amiable a été trouvée. Fin 2010, 18 propositions de ce type étaient encore à l'étude.

14. Comme souligné ci-dessus, l'intervention du Médiateur a permis, dans 91 de ces dossiers, l'obtention d'une réponse rapide à une correspondance restée lettre morte.

Fonctionnaire alléguant une violation du principe d'égalité de traitement

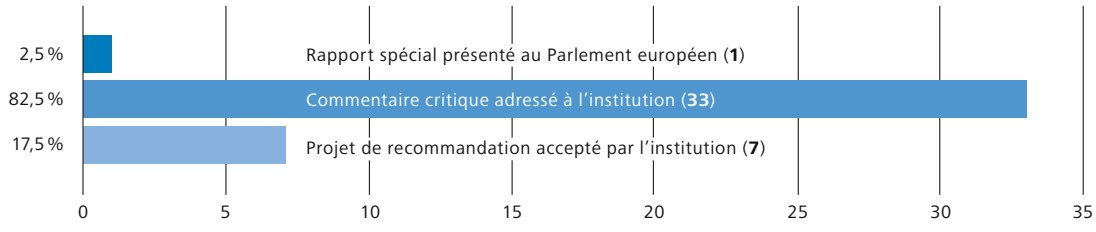
La Commission a accepté la proposition de solution à l'amiable du Médiateur dans une affaire concernant un plaignant qui réclamait une compensation pour réintégration tardive. Le fonctionnaire a été mis en invalidité le 1er avril 2004 et a été déclaré apte à reprendre ses fonctions au 1er avril 2005. Toutefois, la Commission a mis deux ans pour lui proposer un poste adéquat, et c'était dans la DG où il travaillait auparavant et où certaines circonstances avaient été à l'origine de son invalidité. La Commission a proposé au plaignant de lui verser son traitement complet, mais uniquement à compter du 15 février 2006. Le Médiateur a rappelé à la Commission que le statut des fonctionnaires l'oblige à réintégrer le fonctionnaire à la première vacance dans un emploi correspondant au profil du fonctionnaire à dater du 1er avril 2005, à condition qu'il possède les aptitudes requises pour cet emploi. Les principes de bonne administration exigeaient par ailleurs que la Commission soit elle aussi à la recherche d'un poste susceptible de lui convenir.
1131/2009/MF

Dans certains cas, le litige peut être réglé ou une solution à l'amiable peut être trouvée si l'institution concernée fait une offre de dédommagement au plaignant. Ce type d'offre doit être fait à titre gracieux, c'est-à-dire sans reconnaître une quelconque obligation juridique et sans créer de précédent jurisprudentiel.

Cas de mauvaise administration constatés

Le Médiateur a constaté un cas de mauvaise administration dans 12 % des affaires clôturées en 2010. Pour 33 d'entre elles, le Médiateur a prononcé une décision de classement assortie d'un commentaire critique à l'égard de l'institution concernée (35 affaires en 2009). Sept affaires ont été clôturées après que l'institution concernée a accepté un projet de recommandation formulé par le Médiateur. Ces diverses conclusions sont analysées plus en détail ci-après.

Figure 1.10: Enquêtes ayant révélé des cas de mauvaise administration



Remarque: Dans le cas de mauvaise administration constatée, l'enquête a été clôturée par un rapport spécial et un commentaire critique. Le total des pourcentages est donc supérieur à 100 %.

Commentaires critiques

Lorsqu'une solution à l'amiable n'est pas possible ou que la recherche d'une telle solution s'avère infructueuse, le Médiateur clôture l'affaire en adressant un commentaire critique à l'institution concernée, ou formule un projet de recommandation à son intention.
En règle générale, le Médiateur opte pour un commentaire critique (i) s'il n'est plus possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration, (ii) si ce cas ne semble pas avoir d'implications générales et (iii) s'il n'apparaît pas nécessaire que le Médiateur réserve une suite à l'affaire. Le Médiateur formule également un commentaire critique lorsqu'il considère qu'un projet de recommandation ne serait d'aucune utilité ou lorsque l'institution concernée refuse d'accepter son projet de recommandation, mais qu'il n'estime pas opportun de soumettre un rapport spécial au Parlement.

Un commentaire critique confirme au plaignant que sa plainte est fondée, et signale l'erreur à l'institution concernée afin de l'aider à éviter une mauvaise administration à l'avenir.

Litige concernant l'importation de bœuf du Brésil

La plaignante, une organisation représentant les agriculteurs, a prétendu que la Commission s'était abstenue d'interdire les importations de bœuf du Brésil dans l'UE, malgré les éléments de preuve obtenus en mars 2007 indiquant que ces importations entraînaient des risques, dus, en particulier, à la fièvre aphteuse. La plaignante a fait une allégation supplémentaire, à savoir que la Commission, ayant reçu le rapport d'une mission au Brésil, en novembre 2007, de son Office alimentaire et vétérinaire, n'avait pas agi raisonnablement ni proportionnellement pour répondre à la menace que les importations de bœuf du Brésil faisaient peser sur les animaux et sur la santé publique. Le Médiateur a estimé qu'il n'y avait pas de mauvaise administration en ce qui concerne l'allégation que la Commission aurait dû interdire les importations. Cependant, le Médiateur a estimé que la Commission n'était pas parvenue à justifier de manière adéquate la raison pour laquelle, entre le 1er février 2008 et le 15 mars 2008, elle avait autorisé les importations de bœuf du Brésil vers l'UE bien que toutes les exploitations dont provenait ce bœuf n'aient pas été contrôlées et inspectées conformément aux exigences que la Commission jugeait nécessaires en vue d'éliminer les risques pour la santé des animaux. Il a par conséquent formulé une critique à propos de cet aspect de l'allégation. Dans une remarque complémentaire, le Médiateur a également indiqué que la Commission devrait continuer à mener des missions régulières dans les pays tiers afin d'effectuer des contrôles systématiques.
2115/2007/FOR

Un commentaire critique ne constitue cependant pas une réparation pour le plaignant. Lorsqu'il y a lieu de réparer, la meilleure solution est l'initiative prise par l'institution concernée, à réception de la plainte, de reconnaître le cas de mauvaise administration et de proposer une réparation adéquate. Il peut s'agir, dans certains cas, de simples excuses. En agissant de la sorte, l'institution témoigne de sa volonté d'améliorer ses relations avec les citoyens. Elle montre également qu'elle est consciente de l'erreur qu'elle a commise et qu'elle est donc en mesure d'éviter, à l'avenir, des cas similaires de mauvaise administration.

Suivi donné aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires

Afin de s'assurer que les institutions tirent les leçons des erreurs commises, et pour éviter que des cas de mauvaise administration se reproduisent à l'avenir,

le Médiateur informe chaque année le grand public de ses observations quant au suivi donné par les institutions aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires qu'il leur a adressées. Il réunit ces informations dans une étude publiée sur son site web.

Suivi donné aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires formulés en 2009[15]

Le Médiateur a invité les institutions concernées à réagir dans un délai de six mois aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires qu'il leur a adressés en 2009. Il a reçu des réponses à toutes les remarques faites, sauf dans quatre affaires, où la réponse de la Commission est arrivée trop tard pour être prise en considération.

Sept affaires de suivi méritent une mention spéciale, et peuvent servir de modèles pour d'autres institutions concernant la manière de réagir au mieux aux commentaires critiques et remarques complémentaires. Elles concernent le **Parlement** (**2350/2007/RT**), la **Commission** (**791/2005/FOR**, **834/2007/TN** et **1342/2007/FOR**), l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (**2576/2008/GG**), le Contrôleur européen de la protection des données (**491/2008/PB**) et la Banque européenne d'investissement (**244/2006/JMA**). Les institutions concernées ont assuré le suivi de ces affaires de manière exemplaire.

Le suivi donné aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires formulés en 2009, considérés conjointement, a été satisfaisant dans 81 % des affaires.

Le suivi donné aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires formulés en 2009, considérés conjointement, a été satisfaisant dans 81 % des affaires. Le taux s'élevait à 94 % en ce qui concerne les remarques complémentaires, mais était sensiblement inférieur (70 %) en ce qui concerne les commentaires critiques. Ce chiffre montre que des efforts importants doivent encore être déployés, à la fois par le Médiateur et par les institutions elles-mêmes, pour convaincre les fonctionnaires qu'une démarche défensive à l'égard du Médiateur constitue à la fois une occasion manquée pour leur institution et un risque de préjudice pour l'image de l'Union européenne.

L'étude du Médiateur concernant le suivi donné par les institutions aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires lui a permis de surveiller les progrès réalisés par les institutions en termes de respect des droits fondamentaux. Le droit de la défense et la présomption d'innocence, les droits des personnes handicapées et les droits fondamentaux à une bonne administration et à l'accès public aux documents figurent parmi les questions examinées dans l'étude.

15. L'étude sur le suivi est disponible à l'adresse suivante: http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/5482/html.bookmark

Projets de recommandation

Lorsqu'il est possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration qui lui est reproché, ou lorsque la mauvaise administration visée est particulièrement grave ou qu'elle a des implications générales, le Médiateur rédige généralement un projet de recommandation à l'intention de l'institution concernée. En vertu de l'article 3, paragraphe 6, du statut du Médiateur, l'institution concernée est tenue de lui faire parvenir un avis circonstancié dans un délai de trois mois. Au cours de l'année 2010, 16 projets de recommandations ont été formulés. De plus, 11 projets de recommandations transmis en 2009 ont conduit à des décisions prononcées en 2010, et trois autres affaires ont été clôturées à la suite de projets de recommandations formulés en 2008. Sept affaires ont pu être clôturées durant l'année après acceptation d'un projet de recommandation par l'institution concernée, tandis que dans une autre affaire, aucune enquête supplémentaire n'était justifiée. Dix affaires ont été clôturées avec un commentaire critique. Au terme de l'année 2010, 15 projets de recommandations étaient encore à l'étude, dont trois formulés en 2009 et 12, en 2010.

Enquête sur les irrégularités alléguées
Un journaliste a averti la Commission de certaines irrégularités alléguées relatives à l'acquisition par le Parlement européen d'un bâtiment à Bruxelles. L'Office européen de lutte antifraude (OLAF) a clôturé l'affaire sans suite. Le journaliste s'est adressé au Médiateur, alléguant que l'OLAF n'avait pas examiné sérieusement et objectivement l'applicabilité de la directive sur les marchés publics. L'OLAF a affirmé qu'il avait effectivement examiné l'applicabilité de la directive. Néanmoins, dans la mesure où aucune irrégularité pouvant conduire à des poursuites disciplinaires ou pénales n'avait été clairement établie, il n'était pas nécessaire de procéder à un examen approfondi supplémentaire pour vérifier si la directive était ou non applicable. Le Médiateur a déclaré qu'une interprétation aussi étroite du mandat de l'OLAF pouvait en effet limiter sa capacité à assurer sa mission de lutte contre la fraude, la corruption et toute autre activité illégale portant atteinte aux intérêts financiers de l'UE. Le Médiateur a émis un projet de recommandation invitant l'OLAF à reconsidérer les résultats de son enquête. L'OLAF a insisté sur le fait qu'il avait effectué son enquête correctement et avec toute la diligence requise et a affirmé qu'il avait nommé un enquêteur pour procéder à une nouvelle évaluation à cette fin.
1450/2007/BEH

Rapports spéciaux

Si l'institution de l'Union n'apporte pas de réponse satisfaisante au projet de recommandation, le Médiateur peut adresser un rapport spécial au Parlement européen. Ce rapport peut contenir des recommandations.

Ainsi que le soulignait le Médiateur européen dans son *Rapport annuel 1998*, la possibilité de présenter un rapport spécial au Parlement européen revêt une valeur inestimable pour l'exercice de ses fonctions. Il s'agit en effet de la dernière mesure importante que le Médiateur peut prendre lors du traitement d'une affaire, étant donné que l'adoption d'une résolution et l'exercice des pouvoirs du Parlement sont laissés à l'appréciation politique de ce dernier. Le Médiateur fournit bien entendu toute information et assistance demandées par le Parlement dans le cadre de l'examen d'un rapport spécial.

Le règlement du Parlement européen confère à la commission des pétitions la compétence des relations avec le Médiateur. Lors d'une réunion de cette commission tenue le 12 octobre 2005, le Médiateur s'est engagé, conformément à la règle 205, paragraphe 3, du règlement intérieur du Parlement européen, à être entendu par ladite commission de sa propre initiative, chaque fois qu'il présente un rapport spécial au Parlement.

Un rapport spécial a été présenté au Parlement en 2010:

Manquement au devoir de coopération loyale et en toute bonne foi avec le Médiateur

Le Médiateur a présenté un rapport spécial au Parlement dans le cadre d'une enquête concernant une plainte relative à l'accès aux documents sur les émissions de CO_2 émanant des voitures. La Commission a refusé d'accorder l'accès à trois lettres envoyées par Porsche AG à l'ancien vice-président de la Commission Verheugen, en arguant que leur divulgation porterait atteinte à la protection des intérêts commerciaux de Porsche AG. Après inspection des documents concernés, le Médiateur a formulé un projet de recommandation à l'intention de la Commission lui indiquant qu'elle devrait donner accès, dans leur intégralité, aux trois lettres, ou envisager de les divulguer partiellement. La Commission n'a répondu au projet de recommandation du Médiateur que près de 15 mois après l'expiration du délai de trois mois fixé conformément au traité. La Commission n'a pas non plus entamé les démarches pour signifier à Porsche AG son intention de divulguer les lettres. Ces éléments constituent un manquement de la Commission à son devoir de coopération loyale avec le Médiateur.

676/2008/RT

1.5 Affaires de référence servant d'exemples de bonnes pratiques

Dix affaires clôturées en 2010 ont été désignées comme «affaires de référence» servant d'exemples de bonnes pratiques. Elles peuvent servir de modèles à l'ensemble des institutions de l'UE quant à la meilleure façon de réagir aux questions soulevées par le Médiateur, et sont indiquées en bleu dans le présent rapport.

Dix affaires clôturées en 2010 ont été désignées comme «affaires de référence» servant d'exemples de bonnes pratiques.

En ce qui concerne la transparence, l'Agence européenne des médicaments (EMA) a accordé l'accès public à des rapports d'études cliniques et des protocoles d'essais cliniques concernant deux médicaments anti-obésité et a par la suite adopté et publié une nouvelle politique d'accès aux documents qui vise à accorder au public un accès plus large aux documents en sa possession (**2560/2007/BEH**)[16]. Dans l'affaire **793/2007/BEH**, le Parlement a accepté d'accorder l'accès aux documents relatifs au financement de l'acquisition de certains bâtiments à Bruxelles. En réponse à d'autres allégations du plaignant, le Parlement a précisé les déclarations qu'il avait faites et a fourni des informations complémentaires sur la procédure qu'il a suivie pour obtenir un financement externe. Dans l'affaire **2145/2009/RT**, la Banque européenne d'investissement (BEI) a contacté les autorités du Tadjikistan en vue d'accorder l'accès à un accord cadre à une ONG qui l'avait demandé. L'accord a été publié sur le site web de l'ambassade du Tadjikistan en Belgique et, le jour suivant, la BEI a fourni à la plaignante un lien vers le site web.

16. L'affaire **2493/2008/TS** est également pertinente à ce sujet. L'enquête concernant cette affaire est en cours.

Plaintes et enquêtes

Dans le domaine des contrats et des marchés publics, la Commission a versé à la plaignante 6 025 EUR, ainsi que des intérêts d'un montant de 1 586 EUR, après que le Médiateur lui a demandé de réexaminer la demande de l'association qui soutenait que la Commission avait réduit à tort le paiement final (**3249/2008/KM**). En réponse à l'enquête du Médiateur dans l'affaire **255/2009/JF**, l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (EACEA) a procédé à un nouvel examen de ses dossiers et a annulé sa demande de remboursement de 2 364 EUR. Par ailleurs, l'EACEA a versé au plaignant un montant additionnel de 2 722 EUR après que le Médiateur a mis en évidence le fait que le plaignant avait commis une erreur manifeste en complétant le formulaire de demande de subvention, ce qui a eu pour conséquence que le plaignant ne s'est pas vu verser le montant correct pour les frais de voyage des participants. Le Médiateur a intégré cette affaire dans la liste des affaires de référence en 2010 pour illustrer la manière dont les institutions peuvent appliquer le principe d'équité dans leurs travaux.

Deux affaires concernent les droits des personnes handicapées. Dans l'affaire **1226/2008/OV**, la Commission a accepté d'accorder un espace de stationnement réservé à une fonctionnaire de la Commission qui avait eu un grave accident à la suite duquel une invalidité lui avait été reconnue. Dans l'affaire **129/2009/VL**, concernant le soutien aux membres de famille dépendants et souffrant d'un handicap à la charge des fonctionnaires du Conseil, le Médiateur a conclu que le Conseil avait correctement mis en application les droits statutaires pertinents, avait fourni les mesures internes appropriées afin de permettre que ces droits soient exercés et avait adopté des mesures supplémentaires allant au-delà des droits garantis par le statut.

Dans une affaire (**906/2009/JF**) qui illustre le fait que le respect de la bonne administration requiert davantage que le simple respect de la légalité, le Médiateur a invité la Commission à assumer la responsabilité de ses erreurs administratives répétées concernant la rémunération de la plaignante, qui était agent auxiliaire. La Commission a accepté de renoncer à récupérer les montants versés, même elle pouvait légalement le faire. Dans l'affaire **2924/2007/TS**, le Comité économique et social européen (CESE) a convenu de verser à la plaignante 3 965 EUR en règlement financier des frais matériels qu'elle a encourus à cause de ses actes. Le CESE avait à tort informé la plaignante qu'elle avait été sélectionnée pour un poste avant que l'autorité investie du pouvoir de nomination n'ait rendu une décision officielle concernant le recrutement. Deux semaines avant la date prévue pour sa prise de fonction, le CESE l'a prévenue qu'elle ne pouvait pas être recrutée. À ce moment-là, la plaignante avait déjà démissionné de son emploi en Finlande et loué un appartement à Bruxelles.

En réponse à une proposition de solution à l'amiable dans l'affaire **1182/2009/JF**, l'Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA) a présenté ses excuses au plaignant et a révisé ses avertissements officiels. L'enquête du Médiateur a démontré que lorsqu'elle a réclamé les taxes au plaignant, l'AESA lui a transmis un avertissement officiel prévoyant notamment la possibilité de lui retirer ses certificats. Le Médiateur a jugé cet avertissement disproportionné, abusif, voire potentiellement illégal. L'AESA a en outre informé le Médiateur qu'elle envisageait de proposer des modifications à la législation applicable.

1.6 Analyse thématique des enquêtes clôturées

Les décisions de classement sont habituellement publiées sur le site web du Médiateur (http://www.ombudsman.europa.eu) en anglais et dans la langue du plaignant, si celle-ci est différente. Le résumé d'une sélection d'affaires est également disponible sur le site web du Médiateur dans les 23 langues officielles de l'UE. Ces résumés illustrent l'éventail des matières traitées et des institutions de l'Union couvertes par les 326 décisions de clôture prononcées en 2010, de même que les différents motifs de classement.

L'analyse s'organise selon une classification thématique de l'objet principal des enquêtes, basée sur sept catégories:

- ouverture, accès du public et données à caractère personnel;
- la Commission en tant que gardienne des traités;
- attributions des marchés publics et des subventions;
- exécution des contrats;
- administration et statut des fonctionnaires;
- concours et procédures de sélection; et
- questions institutionnelles, de politique et autres.

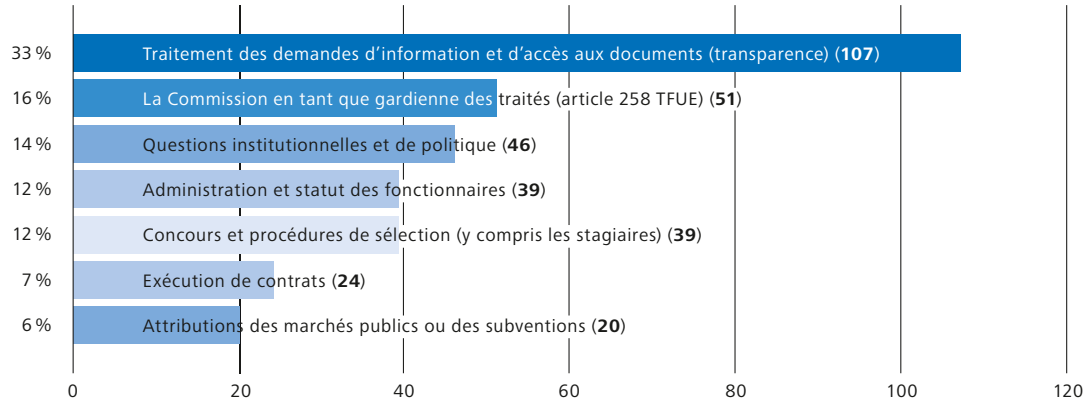
La présente partie du rapport ne cherche pas à couvrir un aussi grand nombre d'affaires que les années précédentes, mais plutôt à présenter les conclusions de droit et de fait les plus importantes contenues dans les décisions du Médiateur en 2010.

La présente partie du rapport ne cherche pas à couvrir un aussi grand nombre d'affaires que les années précédentes, mais plutôt à présenter les conclusions de droit et de fait les plus importantes contenues dans les décisions du Médiateur en 2010.

Il convient de noter que les catégories ci-dessus se chevauchent largement. Ainsi par exemple, des questions d'ouverture sont régulièrement soulevées dans des plaintes portant sur le recrutement ou sur le rôle de gardienne des traités de la Commission. Il y a lieu de noter également que les catégories ne sont pas énumérées dans l'ordre où elles apparaissent à la figure 1.11[17].

17. La figure 1.11 fournit des informations sur toutes les enquêtes clôturées en 2010 en fonction de leur objet. Le graphique vise à permettre au lecteur de se faire une idée de l'importance de l'objet des affaires traitées par rapport à la charge de travail globale du Médiateur.

Figure 1.11: Objet des enquêtes clôturées



Ouverture, accès du public et données à caractère personnel

Accès du public aux documents

L'article 10, paragraphe 3, du traité sur l'Union européenne parle de décisions prises dans l'Union «aussi ouvertement et aussi près que possible des citoyens», et l'article 15, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) exige des institutions, organes et organismes de l'Union qu'ils œuvrent dans le plus grand respect possible du principe d'ouverture, afin de promouvoir une bonne gouvernance et d'assurer la participation de la société civile. L'article 15, paragraphe 3, TFUE prévoit en outre un droit d'accès aux documents des institutions, organes et organismes de l'Union. Le même droit est établi à l'article 42 de la charte. Ce droit fondamental d'accès aux documents est régi par le règlement n° 1049/2001[18].

Le règlement n° 1049/2001 offre plusieurs voies de recours aux plaignants: en cas de refus total ou partiel de l'accès, ils peuvent former un recours juridictionnel en vertu de l'article 263 TFUE ou présenter une plainte au Médiateur. Au cours de l'année 2010, le Médiateur a achevé des enquêtes concernant 22 plaintes relatives à l'application du règlement n° 1049/2001, dont 14 à l'encontre de la Commission. Ces enquêtes concernaient des questions de procédure ainsi que l'application des exceptions à l'accès public prévues dans le règlement.

Retards et problèmes de procédure

Plusieurs plaintes comportaient des allégations de retard. Par exemple, dans l'affaire **1438/2008/DK**, le Médiateur a critiqué la Commission pour avoir pris cinq mois pour prendre une décision à propos d'une demande d'accès public, et ce sans donner d'explications appropriées ou valables. Dans l'affaire **1302/2009/TS**, le plaignant a allégué que, bien que la Commission ait finalement accordé un accès public partiel aux documents concernés, elle avait indûment retardé sa réponse aux demandes initiales du

18. Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, JO L 145 du 31.5.2001, p. 43. Le 30 avril 2008, la Commission a soumis une proposition (COM(2008)229 final) visant à modifier et remplacer le règlement n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission. Le débat sur cette révision législative s'est poursuivi en 2010.

plaignant[19]. Dès lors que le plaignant a choisi de ne pas introduire de demande confirmative, même s'il était en droit de le faire, le Médiateur a donc jugé qu'aucune enquête supplémentaire n'était nécessaire. Il a toutefois relevé que la Commission n'avait pas indiqué au plaignant combien de temps il lui faudrait pour traiter la demande initiale. Le Médiateur a estimé qu'il conviendrait qu'à l'avenir, la Commission fournisse une indication à ce propos afin de permettre à un demandeur de prendre une décision en toute connaissance de cause sur l'opportunité d'introduire une demande confirmative.

Dans l'affaire **355/2007/FOR** (voir également ci-après), le Médiateur a pris note de l'argument du plaignant selon lequel le retard dans l'enregistrement et la réponse à des demandes par la Commission est relativement fréquent. Il a souligné qu'il avait soulevé cette question par le passé[20] et a annoncé qu'il continuerait de surveiller, sur la base des plaintes qui lui sont soumises, l'engagement de la Commission à respecter les délais établis dans le règlement (CE) n° 1049/2001. S'il reçoit des éléments indiquant la présence d'un problème systémique avec les services de la Commission, le Médiateur envisagera d'ouvrir une enquête d'initiative sur cette question.

Le Médiateur a adressé deux commentaires critiques concernant les aspects de procédure de l'affaire **3163/2007/KM**. Il a considéré que la Commission avait omis d'indiquer une raison valable pour prolonger le délai de réponse à la demande confirmative du plaignant et a estimé qu'elle aurait dû transmettre à son secrétariat général la demande initiale du plaignant, ou, au moins, indiquer au plaignant le service auquel la demande devait être adressée.

Litiges concernant l'application d'exceptions

Parmi les autres enquêtes réalisées par le Médiateur dans ce domaine, bon nombre concernaient les exceptions à l'accès public aux documents prévues à l'article 4 du règlement (CE) n° 1049/2001.

Trois affaires concernaient des demandes d'accès à des documents liés au droit européen de la concurrence. L'affaire **1039/2008/FOR** concernait le refus de la Commission d'accorder l'accès à des documents relatifs à une enquête antidumping. À la lumière de la jurisprudence de la Cour de justice[21], le Médiateur a estimé que, pour interpréter dans quelle mesure les exceptions prévues à l'article 4 du règlement n° 1049/2001 s'appliquent aux documents utilisés dans le cadre des procédures d'enquête, il faut tenir compte des règles définies dans les règlements régissant ces procédures. Il a également observé que le règlement antidumping de base interdit expressément que la partie faisant l'objet de l'enquête consulte les documents confidentiels présentés par des tiers ainsi que les documents internes des institutions ou des États membres

19. Le règlement (CE) n° 1049/2001 établit une procédure à deux étapes pour le traitement des demandes. Si l'institution ne répond pas à une demande initiale dans un délai de 15 jours ouvrables, le demandeur peut adresser une demande confirmative. Si la demande confirmative est refusée ou si le demandeur ne reçoit aucune réponse dans un délai de 15 jours ouvrables, le demandeur peut former un recours juridictionnel contre l'institution ou présenter une plainte au Médiateur.

20. Dans sa décision dans l'affaire **3697/2006/PB**, le Médiateur a fait la remarque complémentaire suivante: «Le Médiateur rappelle que conformément à l'article 7, paragraphe 1, et à l'article 8, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 1049/2001, les demandes d'accès aux documents et les demandes confirmatives sont traitées avec promptitude et doivent recevoir une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables à partir de l'enregistrement de la demande. Le Médiateur est d'avis que l'obligation légale de traiter les demandes avec promptitude implique pour la Commission la nécessité d'organiser ses services administratifs de sorte à garantir que l'enregistrement d'une demande se produise en principe au plus tard le premier jour ouvrable suivant sa réception».

21. Affaire C-139/07 P, *Commission contre Technische Glaswerke Ilmenau*, arrêt du 29 juin 2010, non encore publié au Recueil.

Plaintes et enquêtes

liés à une enquête. Il a également estimé que le règlement n° 1049/2001 ne vise pas à modifier la nature de la procédure d'enquête de la Commission au titre du règlement antidumping de base en permettant l'accès du public à des documents que la partie faisant l'objet de l'enquête ne peut obtenir. Il a, en outre, indiqué que l'enquête en question n'était pas tout à fait clôturée lorsque la décision sur l'accès du public a été prise. À la lumière de ce qui précède, le Médiateur a jugé que la Commission avait le droit de se fonder sur la présomption générale que l'article 4, paragraphe 2, troisième tiret, du règlement n° 1049/2001 (protection de l'objectif des activités d'enquête) justifiait son refus de dévoiler les documents internes qu'elle avait rédigés. Le Médiateur a, en outre, estimé que la Commission avait procédé à une évaluation concrète et individuelle des documents présentés par les tiers pour confirmer qu'ils devaient être classés confidentiels et que ces documents ne sont pas devenus moins commercialement sensibles avec le temps. L'affaire **2953/2008/FOR** concernait également l'exception dans le cas où la divulgation porterait atteinte à la protection des enquêtes. La Commission avait refusé d'accorder l'accès à une analyse préliminaire qui avait pour but d'obtenir des engagements de la part du fournisseur d'énergie allemands E.ON en vue de mettre fin à une infraction présumée du droit de la concurrence par ladite société. Le Médiateur a relevé que la procédure d'engagements repose sur la volonté, tant de la Commission que de la partie incriminée, de faire preuve de flexibilité, d'esprit de coopération et de confiance mutuelle. Il a admis que la divulgation de l'analyse préliminaire avant la conclusion d'un accord définitif et contraignant aurait pu avoir un impact négatif sur la disposition d'E.ON à coopérer avec la Commission, une situation qui aurait pu compromettre l'aboutissement de l'enquête de la Commission sur E.ON. Le Médiateur a également conclu à l'absence d'intérêt public supérieur justifiant la divulgation du document. Dans l'affaire **3699/2006/ELB**, les plaignants envisageaient de produire des documents mentionnés dans une décision prise dans le cadre de la législation européenne en matière de concurrence devant une juridiction nationale dans le cadre d'une action en dommages et intérêts à l'encontre de la société dont la Commission avait estimé qu'elle était responsable d'une violation de la législation européenne en matière de concurrence. Ici encore, la Commission a fondé ce refus d'octroyer l'accès sur deux motifs, à savoir, premièrement, la protection des objectifs des activités d'enquête et, deuxièmement, la protection des intérêts commerciaux (article 4, paragraphe 2, premier tiret). Après avoir procédé à une inspection des documents, le Médiateur est parvenu à la conclusion selon laquelle ils contenaient des informations commercialement sensibles. Il a demandé à la Commission de mettre en balance, d'une part, l'intérêt public justifiant la divulgation et, d'autre part, la protection des objectifs des activités d'enquête et la protection des intérêts commerciaux. Plus particulièrement, le Médiateur a invité la Commission à examiner si la divulgation des documents servait l'intérêt public dans le cas où, par voie de conséquence, l'effet dissuasif du droit européen de la concurrence se trouvait renforcé par le fait de faciliter des actions en dommages-intérêts devant les juridictions nationales. La Commission a rejeté le principe selon lequel, dans la présente affaire, la divulgation des documents servait l'intérêt public. Toutefois elle a effectué la mise en balance des intérêts demandés par le Médiateur. Ce dernier a formulé une remarque complémentaire dans laquelle il a souligné comment la Commission pouvait promouvoir l'intérêt public lié à des actions de coercition privées.

Deux autres affaires concernant, entre autres, des documents émanant d'un État membre, ont poussé le Médiateur à rappeler à la Commission les obligations qui lui incombent en vertu de l'arrêt de la Cour de justice dans l'affaire *Suède contre Commission*[22]. Dans l'affaire **355/2007/FOR**, une fédération d'organisations environnementales a demandé à la Commission l'accès à une série de documents concernant la décision de la Commission jugeant le projet de construction d'un port industriel à Granadilla (Tenerife), conforme à la législation de l'UE sur l'environnement. La Commission a répondu que la communication de certains documents internes porterait préjudice à son processus décisionnel (article 4, paragraphe 3, premier et deuxième alinéas). Elle a également fait valoir que l'Espagne lui avait demandé de ne pas divulguer les documents en sa possession émanant de ce pays (article 4, paragraphe 5). Le Médiateur a estimé qu'un seul des documents litigieux ne devait pas être divulgué. Il a également conclu qu'en ce qui concerne les documents émanant de l'Espagne, la Commission devait engager un dialogue avec les autorités espagnoles pour s'assurer qu'il existait effectivement des motifs valables justifiant la non-divulgation. En réponse au projet de recommandation du Médiateur, la Commission a communiqué les documents internes. En clôturant l'affaire, le Médiateur a critiqué la Commission, pour ne pas s'être assurée, par le biais d'un véritable dialogue avec les autorités espagnoles, qu'il existait effectivement des motifs valables justifiant le refus d'accorder l'accès aux documents émanant de l'Espagne. L'affaire **2219/2008/MHZ** concernait le refus, par la Commission, de donner accès à un document lié à une procédure d'infraction contre l'Allemagne en raison de l'invocation par les autorités allemandes de différentes exceptions à l'accès visé par le règlement n° 1049/2001 et le plaignant a allégué que la Commission n'avait pas évalué elle-même si les exceptions étaient d'application. Le Médiateur a constaté que seules deux des exceptions mentionnées dans le raisonnement de la Commission étaient justifiées. En outre, la Commission n'a pas évalué si un intérêt public supérieur justifiait la divulgation du document visé. Il a invité la Commission à revoir sa position quant à son refus, rappelant le jugement émis par la Cour dans l'affaire *Suède contre Commission*. Dans sa réponse, la Commission a elle-même évalué l'applicabilité de l'exception concernant la protection de l'objectif des activités d'enquête et s'est distanciée du recours à l'exception fait par les autorités allemandes concernant la protection des relations internationales (article 4, paragraphe 1, point a, troisième tiret). Le Médiateur a salué cette nouvelle approche et a estimé que les exceptions prévues pour la protection des intérêts commerciaux et la protection de la politique économique (article 4, paragraphe 1, point a, quatrième tiret) étaient d'application. La lettre visée ne peut par conséquent être divulguée.

L'affaire **1195/2010/OV** concernait le refus par la Commission de donner accès à son manuel sur la gestion de son système d'évolution de carrière, arguant que ce dernier contenait des avis à usage interne et que si elle permettait sa divulgation, cela porterait gravement atteint au processus décisionnel de l'institution (article 4, paragraphe 3), ainsi qu'à la protection des avis juridiques (article 4, paragraphe 2, deuxième alinéa). En réponse à l'enquête du Médiateur, la Commission a décidé d'accorder au plaignant le plein accès aux documents et elle s'est excusée de ne pas avoir répondu dans les délais prévus par le règlement n° 1049/2001.

22. Affaire C-64/05 P, *Suède (IFAW) contre Commission*, Recueil 2007, p. I-11389.

Plaintes et enquêtes

La Commission n'a pas été la seule institution concernée par des enquêtes relatives à l'accès aux documents en 2010. L'affaire **793/2007/BEH** concernait le refus du Parlement de donner accès à des documents relatifs au financement de l'acquisition par le Parlement de certains bâtiments à Bruxelles. Le plaignant a également allégué que le Parlement pourrait avoir formulé des déclarations incorrectes et trompeuses concernant l'applicabilité des directives de l'UE en matière d'attribution de marchés publics dans cette affaire. Le Médiateur a appelé le Parlement à divulguer les documents demandés. En outre, il a demandé au Parlement de rectifier ou de clarifier ses déclarations, notamment en ce qui concerne la pertinence d'un arrêt de la Cour de justice relativement à l'accord financier choisi. Le Parlement a déclaré qu'il avait décidé de rendre publics les documents demandés par le plaignant, étant donné que la divulgation des informations économiques figurant dans les documents était peu susceptible de porter atteinte à des intérêts commerciaux. Concernant ses déclarations, tout en insistant sur le fait que qu'elles n'étaient en aucune façon incorrectes ou trompeuses, le Parlement a toutefois présenté des commentaires détaillés supplémentaires sur la pertinence dudit arrêt, en précisant pourquoi il avait estimé que celui-ci était inapplicable. Le Parlement a également fourni des informations complémentaires sur la procédure qu'il a suivie pour obtenir un financement externe.

Deux autres affaires, l'affaire **523/2009/TS**[23] et l'affaire **944/2008/OV**, concernaient le refus du Conseil de donner accès à des documents liés au terrorisme au motif de l'exception concernant la protection de l'intérêt public, en ce qui concerne les relations internationales. À la suite d'une inspection des documents, le Médiateur a conclu que la position du Conseil était justifiée[24].

Le Médiateur a traité deux importantes affaires d'accès aux documents en 2010 concernant l'Agence européenne des médicaments (EMA). L'EMA approuve et contrôle les médicaments placés sur le marché européen, en vue de protéger la santé publique.

Le Médiateur a traité deux importantes affaires d'accès aux documents en 2010 concernant l'Agence européenne des médicaments (EMA). L'EMA approuve et contrôle les médicaments placés sur le marché européen, en vue de protéger la santé publique.

Le Médiateur a traité deux importantes affaires d'accès aux documents en 2010 concernant l'Agence européenne des médicaments (EMA). L'EMA approuve et contrôle les médicaments placés sur le marché européen, en vue de protéger la santé publique. L'affaire **2560/2007/BEH** concernait une demande d'accès à des rapports d'études cliniques et des protocoles d'essais cliniques concernant deux médicaments anti-obésité. Les plaignants souhaitaient effectuer une analyse indépendante des données pertinentes compte tenu de la tendance courante du secteur pharmaceutique à publier des rapports tendancieux sur des essais de médicaments. L'EMA leur a initialement refusé cet accès, arguant que la divulgation des documents porterait atteinte aux intérêts commerciaux des fabricants de ces médicaments. Après une inspection des documents en question, le Médiateur a conclu qu'ils ne contenaient pas d'informations sur la composition des médicaments anti-obésité ni d'ailleurs d'autres informations commerciales confidentielles. Selon lui, leur divulgation

23. Un compte rendu plus détaillé de cette affaire est fourni au point 1.4 ci-dessus «Absence de mauvaise administration».

24. Comme cela est exposé au point 1.1 ci-dessus «Procédures à la disposition du Médiateur», ces enquêtes ont conduit à une décision du Conseil concernant l'application de ses règles de sécurité dans le cadre de l'inspection de documents classifiés par le Médiateur.

ne porterait donc pas atteinte aux intérêts commerciaux du secteur. Dans sa réponse, l'EMA a annoncé sa décision d'accorder aux plaignants l'accès aux documents demandés. Dans l'affaire **2493/2008/TS**, le Médiateur a recommandé à l'EMA de divulguer des rapports sur les effets indésirables d'un médicament utilisé pour soigner les formes sévères d'acné. L'EMA a donné accès aux rapports[25].

Enfin, dans l'affaire **2145/2009/RT**, une ONG a demandé à la Banque européenne d'investissement (BEI) d'avoir accès à l'accord cadre («l'accord») conclu entre la BEI et la République du Tadjikistan. La BEI a refusé de donner l'accès à l'accord, arguant que ce dernier n'avait pas encore été ratifié par les autorités pertinentes du Tadjikistan. La plaignante a souligné que l'exception en objet ne figurait pas dans les règles pertinentes régissant l'accès aux documents de la BEI. La BEI a expliqué que, suite à ses contacts renouvelés avec les autorités nationales du Tadjikistan, l'accord avait été publié sur le site web de l'ambassade du Tadjikistan en Belgique. Il a fourni à la plaignante un lien vers le site web.

Accès du public aux informations

Au terme de l'article 41 de la charte, toute personne a le droit de voir ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions, organes et organismes de l'Union. Le droit de recevoir une réponse y est également inscrit. En 2010, le Médiateur a traité 164 affaires où un citoyen alléguait que l'administration n'avait pas répondu de manière adéquate voire pas du tout. Ces affaires ont été traitées rapidement par le biais de procédures simplifiées. L'affaire **3364/2008/IP** constitue un exemple d'enquête à part entière où le plaignant allègue une absence de fourniture d'informations. Plus particulièrement, le plaignant alléguait que l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (EACEA) n'avait pas répondu à sa demande de précisions concernant l'utilisation de notes négatives dans la procédure d'évaluation du projet qu'il coordonnait. Au cours de l'enquête, l'EACEA a reconnu son erreur et a fourni au plaignant les informations qu'il demandait.

Protection des données

La Charte des droits fondamentaux prévoit, à l'article 7, le droit au respect de la vie privée, et à l'article 8, le droit à la protection des données à caractère personnel. L'affaire **2682/2008/ELB** concernait ces droits: un journaliste italien s'est plaint auprès du Médiateur que le Parlement avait refusé de lui fournir des statistiques sur l'absence des députés européens des différents États membres pour des raisons médicales. Le Médiateur a consulté le Contrôleur européen de la protection des données, qui a estimé que, dans certaines circonstances, des députés européens individuels pourraient être identifiés à partir des statistiques demandées. Compte tenu des dispositions du règlement n° 45/2001 sur la protection des données[26], le Médiateur a conclu que le refus du Parlement d'accéder à la demande du plaignant ne constituait pas un cas de mauvaise administration.

25. L'enquête se poursuit dans cette affaire concernant le contenu spécifique des données à divulguer concernant les rapports sur les effets secondaires graves des médicaments. L'enquête devrait être terminée début 2011 et cette affaire sera donc abordée dans son intégralité dans le *Rapport annuel 2011*.

26. Règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données, JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.

La Commission en tant que gardienne des traités

L'État de droit est un principe fondateur de l'Union européenne et l'une des missions fondamentales de la Commission est son rôle de gardienne des traités[27]. L'article 258 TFUE institue une procédure générale permettant à la Commission de mener des enquêtes et saisir la Cour de justice si elle estime qu'un État membre a enfreint le droit de l'Union européenne.

Le Médiateur reçoit et examine les plaintes contre la Commission en tant que gardienne des traités. Lorsqu'il ouvre une enquête concernant une plainte de ce type, il prend toujours soin d'expliquer au plaignant, s'il y a lieu, que l'enquête n'a pas pour but d'établir s'il y a eu infraction car le Médiateur européen n'est pas habilité à enquêter sur les agissements des autorités des États membres. L'enquête du Médiateur vise uniquement à examiner le comportement de la Commission lors de l'analyse et du traitement de la plainte pour infraction dont elle a été saisie. L'examen du Médiateur porte à la fois sur le fond et sur la forme du traitement de ces plaintes par la Commission.

Le Médiateur reçoit et examine les plaintes contre la Commission en tant que gardienne des traités.

La Commission peut ouvrir des enquêtes de sa propre initiative, sur la base de plaintes, ou en réponse à des demandes du Parlement européen de traiter les pétitions qui lui sont adressées en vertu de l'article 227 TFUE. D'autres procédures sont prévues pour certaines questions spécifiques telles que les aides d'État illégales.

À cet égard, il est important de mentionner le projet «UE Pilot»[28], une méthode de travail mise en place entre la Commission et les États membres en vue de corriger les infractions à la législation européenne le plus rapidement possible sans avoir recours à une procédure d'infraction. Ce projet vise à garantir une application correcte du droit de l'Union européenne par les États membres et une résolution plus rapide des plaintes adressées par des citoyens et des entreprises. Le Médiateur a suivi de près les événements qui se sont déroulés dans le cadre de cette initiative depuis son lancement en 2007, afin de s'assurer qu'elle fonctionne de la manière la plus transparente possible pour les plaignants.

Obligations procédurales

S'agissant des obligations procédurales de la Commission à l'égard des plaignants, le principal point de référence du Médiateur est une communication publiée par la Commission en 2002[29]. La communication définit un certain nombre d'obligations procédurales en ce qui concerne l'enregistrement des plaintes adressées à la Commission et les exceptions à cette obligation; elle fixe également les délais pour l'instruction des plaintes et l'information des plaignants. Cette communication a été publiée en réponse à des enquêtes antérieurement menées par le Médiateur et aux critiques qu'il avait formulées à ces différents égards. De l'avis du Médiateur, cette communication est une avancée majeure sur la voie du renforcement de la confiance des

27. L'article 17 TUE 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».

28. Voir la communication de la Commission «Pour une Europe des résultats – Application du droit communautaire», COM(2007)502.

29. Communication au Parlement européen et au Médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire, JO C 244 du 10.10.2002, p. 5.

citoyens dans la Commission en tant que gardienne des traités.

Comme l'illustre l'exemple ci-après, les enquêtes du Médiateur ont révélé, en 2010, un certain nombre de manquements. Il est toutefois important de signaler qu'au cours de deux enquêtes (affaires **219/2009/PB** et **294/2009/PB**), la Commission a informé le Médiateur qu'elle avait introduit des mesures visant à améliorer de manière notable le traitement des plaintes pour infraction. Le Médiateur a salué l'initiative de la Commission et a déclaré qu'il souhaitait recevoir des informations concrètes sur la mise en œuvre des nouvelles mesures et sur leur impact spécifique sur le traitement des plaintes.

Défaut d'enregistrement d'une plainte

Un problème récurrent dans ce domaine concerne l'enregistrement des plaintes. Le point 3 de la communication de la Commission de 2002 prévoit que la Commission a l'obligation d'enregistrer les plaintes qu'elle reçoit dans le registre central des plaintes. Six exceptions à cette obligation sont prévues. Dans l'affaire **1009/2009/KM**, le Médiateur a relevé que la Commission n'avait pas accusé réception de la plainte ni enregistré la plainte en tant que plainte pour infraction, même si le plaignant avait utilisé le formulaire de plainte et indiqué clairement sur le document qu'il s'agissait d'une plainte pour infraction. Le défaut par la Commission d'enregistrer la plainte ne pouvait pas être justifié par le simple fait qu'il y avait eu un échange de courrier préalable entre la Commission et le plaignant, dans la mesure où cette raison n'est pas prévue au point 3 de la communication de la Commission. Le Médiateur a critiqué cette carence en matière de procédure, soulignant que la Commission doit soit enregistrer toutes les plaintes soit établir qu'une des raisons prévues au point 3 de la communication s'applique.

En 2009, le Médiateur a ouvert une enquête d'initiative concernant les pratiques de la Commission concernant l'enregistrement de la correspondance et des plaintes signalant des présomptions d'infraction au droit européen environnemental (**OI/3/2009/MHZ**). Cette enquête faisait suite à une allégation d'une ONG espagnole selon laquelle, manifestement, la Commission n'enregistrait pas en tant que plainte ce type de correspondance si elle considérait que (i) l'objet de la plainte ne mérite pas un traitement prioritaire, et que (ii) la correspondance fait référence à un accès à des informations environnementales pour lequel toutes les voies de recours au titre du droit national n'ont pas encore été épuisées. Ces exceptions ne sont pas prévues au point 3. Dans son avis, la Commission a précisé que la «priorisation» ne concernait pas l'enregistrement des correspondances en tant que plaintes, mais la phase administrative ultérieure, lorsque la plainte est déjà enregistrée et traitée comme telle. S'agissant des correspondances relatives à l'accès à des informations environnementales, la Commission a en premier lieu estimé que de telles correspondances relèvent de l'exception libellée «n'énonçant aucun grief», qui est l'une des exceptions du point 3 de la communication de 2002. La Commission a par la suite accepté l'invitation du Médiateur de restreindre son interprétation de cette exception.

Plaintes et enquêtes

Fond

Les enquêtes et les conclusions du Médiateur respectent pleinement les pouvoirs discrétionnaires de la Commission, tels qu'ils sont reconnus par les traités et la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, lorsqu'elle décide s'il y a lieu ou non d'ouvrir une procédure d'infraction et de saisir la Cour de justice.

Le Médiateur est également habilité à examiner le fond des analyses et des conclusions de la Commission dans le cadre de l'instruction des plaintes pour infraction, par exemple pour s'assurer qu'elles sont raisonnables, dûment motivées et bien expliquées aux plaignants. Les enquêtes et les conclusions du Médiateur respectent pleinement les pouvoirs discrétionnaires de la Commission, tels qu'ils sont reconnus par les traités et la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, lorsqu'elle décide s'il y a lieu ou non d'ouvrir une procédure d'infraction et de saisir la Cour de justice. Au cas où le Médiateur est en désaccord fondamental avec l'appréciation de la Commission, il doit en faire part tout en rappelant que l'autorité suprême en matière d'interprétation du droit de l'UE est la Cour de justice. Les désaccords de ce type sont toutefois exceptionnels.

Litiges concernant l'usage par la Commission de son pouvoir discrétionnaire[30]

L'affaire **3307/2006/JMA** concernait le traitement par la Commission d'une procédure d'infraction contre l'Autriche relative à l'interdiction totale d'animaux sauvages dans les cirques. Dans un projet de recommandation, le Médiateur a prié la Commission de fournir au plaignant une déclaration claire et non équivoque sur le fait que l'Autriche avait démontré ou pas que sa législation relative à la protection des animaux était conforme au traité. La Commission a déclaré avoir fait usage de son pouvoir discrétionnaire lors de la clôture de la procédure d'infraction. En outre, elle a affirmé que l'UE ne devait pas être compétente pour les questions relatives au bien-être des animaux et que les États membres sont plus à même de prendre des décisions dans ce domaine. Le Médiateur a accepté que la Commission puisse choisir d'exercer son pouvoir discrétionnaire en décidant d'abandonner une enquête avant la fin de celle-ci et avant d'avoir pris une décision quant à une possible infraction de l'État membre envers la législation de l'Union européenne. Toutefois, le Médiateur a clôturé son enquête avec un commentaire critique quant au raisonnement présenté par la Commission en tant que motifs pour clôturer l'affaire. À son avis, la déclaration de la Commission, selon laquelle «les questions de bien-être des animaux étaient du ressort des autorités nationales», est équivalente à une abdication de la part de la Commission de son rôle de gardienne des traités concernant toutes les questions relatives au bien-être des animaux et pas uniquement celles du cas présent. En tant que telle, la Commission n'a pas fourni un raisonnement correct, clair et compréhensible quant à l'usage de son pouvoir discrétionnaire.

L'affaire **1528/2006/VL** concernait une plainte pour infraction antérieure, qui avait conduit la Cour de justice à condamner l'Allemagne pour ne pas avoir pris les mesures nécessaires pour donner la priorité au recyclage des huiles usagées par rapport à leur traitement thermique. Si l'Allemagne a par la suite adopté certaines mesures pour assurer les obligations qui lui incombent en vertu de la directive en la matière, le plaignant a jugé ces mesures insuffisantes et a déposé une nouvelle plainte pour infraction, qui a été rejetée par la Commission. Le Médiateur a étudié l'affaire et a conclu que la Commission n'avait pas motivé sa position de manière satisfaisante et il lui a demandé de reconsidérer sa position. La Commission a maintenu sa position et a renvoyé à son

30. Une autre affaire pertinente est l'affaire **2115/2007/FOR**, qui est reprise au point 1.4 ci-dessus, dans «Commentaires critiques».

pouvoir discrétionnaire dans ce domaine, indiquant une nouvelle directive que les États membres devaient appliquer pour décembre 2010. Le Médiateur a souligné que le motif avancé par la Commission pour rejeter la plainte pour infraction était que l'Allemagne avait correctement appliqué l'ancienne directive. Il ne pouvait donc se baser sur un changement ultérieur de la législation. Le Médiateur a également souligné que le pouvoir discrétionnaire de la Commission ne lui permet pas de s'abstenir de remplir son rôle de gardienne des traités, dans le cas présent en n'appliquant pas une obligation légale spécifique bien avant que la validité de cette dernière arrive à son terme et que l'obligation en soi soit annulée. Il a clôturé l'affaire en adressant un commentaire critique.

Motivation inappropriée d'une décision

Dans l'affaire **953/2009/MHZ**, le Médiateur a constaté que la Commission n'avait pas pris de position motivée quant à la question de savoir si les autorités espagnoles avaient appliqué de façon adéquate la directive pertinente. En particulier, la Commission n'a pas fait correctement référence à l'interprétation établie par un arrêt de la Cour de justice[31]. Le Médiateur a formulé un commentaire critique et a reproché à la Commission son retard injustifié dans le traitement de la plainte.

Attributions des marchés publics et des subventions

Le Médiateur est compétent pour instruire les plaintes relatives à l'attribution, ou la non-attribution, de marchés publics et de subventions. Il estime néanmoins que les institutions et plus particulièrement les comités d'évaluation des soumissions et les pouvoirs adjudicateurs concernés jouissent d'un important pouvoir d'appréciation et que son examen doit se limiter, dans ce type d'affaires, à vérifier si les règles régissant la procédure d'attribution ont été respectées, si les faits sont exacts, si aucune erreur manifeste d'évaluation n'a été commise et s'il n'y a pas eu abus de pouvoir. Il s'assure en outre que les institutions ont respecté leur obligation d'énoncer les motifs de leur décision et que ceux-ci sont cohérents et raisonnables.

Parmi les questions examinées par le Médiateur dans le domaine des attributions des marchés publics et des subventions en 2010 figuraient des allégations de discrimination[32], d'application incorrecte des règles, de violation de l'obligation de motiver les décisions, et d'iniquité. Concernant cette dernière, il est important de souligner que l'équité est inscrite dans l'article 41, paragraphe 1, de la charte (droit à une bonne administration). Le Médiateur a longtemps considéré l'équité comme un principe fondamental de bonne administration. Il vise à atteindre un équilibre raisonnable et juste entre les droits et intérêts en conflit et, comme les affaires citées en exemples dans la section «Iniquité» ci-dessous le montrent, à aider d'autres à le faire également.

Le Médiateur a longtemps considéré l'équité comme un principe fondamental de bonne administration.

Iniquité

Deux affaires concernaient l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (EACEA). Dans l'affaire **1598/2008/MHZ**, l'EACEA a décidé de ne pas accepter les coûts liés à une conférence au motif qu'elle percevait les liens entre le partenaire local et l'ONG concernée comme constituant un éventuel conflit d'intérêt. Elle a également rejeté (i) les coûts liés à une autre conférence, déjà couverts par une autre subvention, et (ii) les coûts

31. C-278/05, *Carol Marilyn Robins e.a. contre Secretary of State for Work and Pensions*, Recueil 2007, p. I-1053.

32. Voir l'affaire **1266/2009/KM** décrite au point 1.4 ci-dessus, dans «Affaires réglées par l'institution et solutions à l'amiable».

ayant fait l'objet de deux demandes de remboursement. L'ONG a fait valoir que la décision de l'EACEA était inéquitable et disproportionnée. Le Médiateur était d'avis qu'il fallait veiller à ce que la bonne foi et le traitement équitables des parties impliquées, ainsi que la nature et la finalité du contrat, soient pris en considération lors de l'interprétation d'une disposition contractuelle relative aux conflits d'intérêt. Il a souligné qu'il n'y avait pas en réalité de conflit d'intérêt et que le projet n'impliquait à aucun stade l'existence de profits personnels. L'EACEA a accepté l'approche du Médiateur et a accepté de ne pas exiger la restitution des montants en question. S'agissant des autres coûts, le Médiateur a souligné que le plaignant risquait la faillite. L'EACEA a fait valoir que la disposition correspondante du règlement financier l'empêchait effectivement d'exercer son pouvoir discrétionnaire dans le cas présent. Le Médiateur a accepté cette explication. L'affaire **255/2009/JF** concernait une demande adressée par l'EACEA à une ONG concernant le remboursement de 2 364 EUR pour les frais d'un séminaire qu'elle avait organisé. En réponse à l'enquête du Médiateur, l'EACEA a procédé à un nouvel examen de ses dossiers et a découvert que certains coûts, qu'elle avait initialement déclarés inéligibles, étaient en fait éligibles. Elle a annulé sa demande de remboursement. L'enquête du Médiateur a également mis en évidence le fait que le plaignant avait commis une erreur manifeste en complétant le formulaire de demande de subvention. Cela a eu pour conséquence que le plaignant ne s'est pas vu verser le montant correct pour les frais de voyage des participants. Étant donné que l'attention de l'EACEA avait été attirée sur cette erreur de manière appropriée et en temps opportun, le Médiateur a estimé qu'il serait injuste et disproportionné de ne pas rembourser au plaignant les frais réels engagés dans ces circonstances. L'EACEA a accepté la proposition de solution à l'amiable du Médiateur et a versé au plaignant un montant total de 2 722 EUR.

Application incorrecte des règles

L'affaire **485/2008/IP** a été introduite par un chercheur italien mécontent du traitement de son recours contre une décision rejetant sa proposition de recherche. Elle concernait l'un des premiers appels à propositions du Conseil européen de la recherche (CER). Le plaignant estimait que le comité de recours n'avait pas examiné certains de ses arguments, en particulier que les évaluateurs n'avaient pas appliqué correctement certains critères ou avaient appliqué des critères non pertinents. Le Médiateur a jugé que l'allégation du plaignant était fondée et a donc formulé un commentaire critique en ce sens. Toutefois, il s'est réjoui du fait que, dans les nouvelles procédures, les candidats ont eu accès aux évaluations individuelles des évaluateurs indépendants. Cela a fixé une nouvelle norme importante de transparence pour tous les appels à propositions de l'UE, ce que le Médiateur a salué.

Allégation de violation de l'obligation de motiver les décisions

L'affaire **1793/2009/MHZ** a été introduite par un consortium dont la proposition de subvention avait été rejetée par la Commission. La proposition a été évaluée par un groupe d'experts indépendants et leur évaluation était l'un des motifs du rejet par la Commission. Le représentant du consortium a déclaré que le rejet n'était pas fondé. Dans son avis sur la plainte, la Commission a exposé les grandes lignes de l'évaluation des experts. Le Médiateur a jugé l'explication satisfaisante. Il a estimé que, vu que la Commission prend la décision finale et

doit motiver cette décision, elle peut et doit prendre des mesures appropriées si des erreurs manifestes sont portées à son attention. Elle l'a fait dans le cas présent en modifiant et en précisant son raisonnement initial justifiant le rejet de la proposition du plaignant.

Exécution des contrats

Le Médiateur considère qu'il y a mauvaise administration lorsqu'un organisme public n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe ayant pour lui force obligatoire. Une mauvaise administration peut donc également exister en matière de respect des obligations découlant de contrats conclus par des institutions de l'UE.

L'ampleur du contrôle que le Médiateur peut exercer dans ce type d'affaires est cependant nécessairement limitée. Il estime qu'il ne lui appartient pas de chercher à déterminer s'il y a eu rupture de contrat par l'une ou l'autre des parties lorsqu'il y a controverse sur ce point. Seule une juridiction compétente peut être utilement saisie de cette question, ayant la possibilité d'entendre les arguments des parties concernant le droit national applicable, et d'apprécier les preuves contradictoires sur toute question de fait litigieuse.

S'agissant de litiges contractuels, le Médiateur estime justifié qu'il limite son enquête à la question de savoir si l'institution de l'Union a fourni des explications cohérentes et raisonnables quant à la base juridique de son action et quant aux raisons pour lesquelles elle pense avoir un point de vue dûment fondé sur la situation contractuelle. Une réponse affirmative à cette question conduira le Médiateur à conclure que son enquête n'a pas révélé de cas de mauvaise administration. Cette conclusion n'affecte pas le droit des parties de soumettre leur litige contractuel à une juridiction compétente en vue d'un règlement péremptoire. Si les parties engagent une procédure juridictionnelle, le Médiateur clôture immédiatement son enquête sans autre appréciation, conformément aux dispositions de l'article 2, paragraphe 7, de son statut.

Toutes les enquêtes écrites réalisées par le Médiateur dans le domaine des contrats en 2010 concernaient la Commission. Le retard de paiement, des litiges concernant les coûts éligibles ainsi que des problèmes liés à la sous-traitance figuraient parmi les questions examinées. Quatre affaires[33] concernaient le principe d'équité, principe que le Médiateur s'est efforcé de promouvoir, conformément à l'article 41, paragraphe 1, du droit fondamental à une bonne administration.

Toutes les enquêtes écrites réalisées par le Médiateur dans le domaine des contrats en 2010 concernaient la Commission.

Retard de paiement

En 2009, le Médiateur a entamé un suivi de son enquête d'initiative antérieure (**OI/5/2007/GG**) sur les délais de paiement de la Commission. Cette enquête (**OI/1/2009/GG**) devait révéler si des progrès avaient été réalisés dans ce domaine. Dans le cadre de cette enquête d'initiative, le Médiateur a été informé d'une affaire dans le cadre de laquelle le retard de paiement a été de 754 jours. De prime abord, il semble juste de supposer que cette affaire constitue une exception. Le Médiateur a également constaté que les intérêts de retard de paiement avaient été versés et qu'aucune plainte n'avait été déposée à ce sujet. Il a décidé d'examiner cette affaire séparément de l'enquête d'initiative générale et a ouvert l'enquête d'initiative **OI/2/2010/GG**. Le retard important a été expliqué par une grave pénurie de personnel à ce moment-là, lui-même découlant d'un taux élevé de rotation du personnel. Il a été souligné

33. Affaires **173/2009/RT**, **2945/2008/FOR**, **2509/2008/ELB** et **2486/2008/MF**.

que le respect des délais de paiement dans la direction générale concernée s'était considérablement amélioré depuis lors. Après une inspection du dossier, le Médiateur a conclu que l'affaire n'indiquait pas de problème systémique. Il a également relevé que cette affaire, ainsi que les problèmes qu'elle a engendrés, avaient déjà été examinés par la Cour des comptes.

Litiges concernant les coûts éligibles ou les actions d'audit

Dans l'affaire **1962/2009/KM**, la plaignante a fait valoir que la direction générale Transport et Énergie (DG TREN) avait effectué un calcul erroné de la contribution de l'UE et appliqué des taux de contribution qui n'étaient pas prévus dans le contrat. Elle a également allégué que la DG TREN avait tardé à traiter le projet. La Commission a réévalué la question et a remboursé 38 000 EUR aux partenaires du projet. En ce qui concerne le retard allégué, la Commission a souligné que le processus qui aboutissait à sa décision de paiement était long mais qu'il était toujours suivi activement.

L'affaire **3249/2008/KM** concernait le rejet partiel d'une demande de paiement dans une affaire contractuelle. En août 2005, l'association concernée a introduit une demande de modification de budget étant donné que l'exposition était présentée dans un nombre de villes supérieur à celui initialement prévu. Les modifications proposées ont été approuvées par un fonctionnaire de la Commission. La Commission a toutefois réduit le paiement final versé à l'association de plus de 6 000 EUR, au motif qu'elle n'avait pas été dûment informée de la modification du budget. Après une inspection du dossier, le Médiateur a conclu que la Commission n'avait pas donné d'explication cohérente et raisonnable sur la façon dont elle avait traité la demande de paiement de la plaignante. La Commission a ensuite réexaminé la demande de paiement de la plaignante et a accepté de verser à la plaignante le solde restant dû de 6 025 EUR ainsi que des intérêts d'un montant de 1 586 EUR.

L'affaire **2834/2007/BEH** concernait un audit lancé par la Commission. Le Médiateur a conclu que la Commission n'avait pas lancé l'audit dans un délai raisonnable. Il a également estimé que la Commission avait négligé de transmettre au plaignant une traduction en allemand du rapport d'audit préliminaire. Enfin, il a identifié un autre cas de mauvaise administration, à savoir le fait que la Commission n'a pas fourni d'explications suffisantes concernant la raison pour laquelle un audit de quatre jours était proportionné dans une affaire telle que celle-là.

Iniquité

Dans l'affaire **2509/2008/ELB**, une association sans but lucratif a signé un contrat de subvention avec la Commission afin de mener à bien un projet visant à fournir une assistance aux femmes victimes de violences terroristes en Algérie. Les problèmes sont apparus lorsque l'association a vendu le véhicule dont elle avait fait l'acquisition au début du projet. Selon la Commission, le contrat de subvention ne prévoyait pas la possibilité de vente du véhicule, et elle a donc émis un ordre visant à recouvrer les fonds de l'association. Le Médiateur a constaté que la plaignante avait commis une erreur mais a considéré que la décision de la Commission de déclarer l'intégralité des coûts du véhicule inéligible était disproportionnée. Il a proposé une solution à l'amiable. Pour des raisons de rentabilité, la Commission a décidé de renoncer à l'ordre de recouvrement.

Questions liées à la sous-traitance

En utilisant des contrats pour réaliser des actions ou programmes financés par l'UE, la Commission établit normalement une relation contractuelle avec une société ou un consortium déterminé, qui exécute alors le projet en question en utilisant des sous-traitants, des experts ou ses propres employés. Dans de nombreux cas, la Commission jouit de certains droits à l'égard des experts ou employés du contractant. Cet environnement contractuel particulier peut engendrer des différends entre les contractants de la Commission et leur personnel ou leurs experts, à l'égard desquels le Médiateur estime que la Commission a une certaine responsabilité. La contribution du Médiateur à la consultation publique concernant la révision du règlement financier contenait des propositions concrètes pour traiter ce type de problème[34]. Il y a eu en 2010 une affaire intéressante dans le cadre de laquelle la responsabilité de la Commission à l'égard de son contractant a été invoquée.

Les plaignants dans l'affaire **760/2009/JMA** alléguaient que la Commission n'avait pas correctement supervisé une agence de recrutement privée néerlandaise qui organise des tests en son nom. Après avoir examiné le contrat liant l'agence à la Commission, le Médiateur a conclu que les candidats n'étaient pas en mesure de demander directement à la Commission de vérifier si leur sélection par l'agence était équitable et transparente, précisément parce que le contrat excluait une telle possibilité. Il a toutefois adressé une remarque complémentaire à la Commission, l'invitant à contacter à nouveau l'agence pour obtenir des explications appropriées quant à la raison pour laquelle l'agence a d'abord informé les plaignants qu'ils avaient été sélectionnés et leur a ensuite fait savoir, six mois plus tard, qu'ils avaient échoué aux tests.

Administration et statut des fonctionnaires

Le Médiateur reçoit chaque année un certain nombre de plaintes concernant les activités administratives des institutions (39 enquêtes, soit 12 % de l'ensemble des enquêtes clôturées en 2010). Liées à l'application du statut des fonctionnaires et d'autres dispositions connexes, ces affaires de nature extrêmement variée concernent la quasi-totalité des institutions, comme l'illustrent les exemples ci-dessous, et leur nature varie considérablement même si, une fois encore, le principe d'équité revient régulièrement. Plusieurs affaires concernaient également les droits des personnes handicapées, dont le Médiateur visait à assurer le respect au titre de l'article 26 de la charte concernant l'intégration des personnes handicapées. Le Médiateur se réjouit de pouvoir annoncer qu'un grand nombre d'affaires ont eu une issue positive grâce à l'attitude proactive de l'administration[35].

Plusieurs affaires concernaient également les droits des personnes handicapées, dont le Médiateur visait à assurer le respect au titre de l'article 26 de la charte concernant l'intégration des personnes handicapées.

Non-respect des droits des personnes handicapées

Dans l'affaire **1226/2008/OV**, la Commission a accepté d'accorder un espace de stationnement réservé à la plaignante pour les deux dernières années de sa carrière. La fonctionnaire en question avait eu un grave accident, à la suite duquel une invalidité permanente de 4 % lui avait été reconnue. La plaignante a fait valoir que la Commission n'avait pas traité sa demande d'espace de stationnement réservé de façon équitable et correcte. Le plaignant dans

34. Cette contribution est disponible (en anglais) sur le site web du Médiateur à l'adresse suivante: http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/4592/html.bookmark

35. Voir, par exemple, l'affaire **1131/2009/MF** décrite au point 1.4 ci-dessus dans «Affaires réglées par l'institution et solutions à l'amiable».

l'affaire **2710/2009/RT** a allégué que la Commission ne lui avait pas payé le montant correspondant à son taux d'invalidité permanent, bien qu'elle l'ait informé que le paiement avait été fait, et lui avait fourni des informations inexactes à cet égard. Le plaignant a par la suite informé le Médiateur que, dans l'intervalle, la Commission avait payé le montant dû ainsi que les intérêts de retard.

Deux affaires concernant une disposition du statut des fonctionnaires qui prévoit que l'allocation pour enfant à charge peut être doublée si l'enfant impose au fonctionnaire de lourdes charges résultant d'une maladie grave dont il est atteint, ont donné des résultats très différents. Dans l'affaire **1963/2009/ELB**, la Commission a accepté la solution à l'amiable du Médiateur d'accorder au plaignant la double allocation à partir de 2006, année où la maladie de son fils a été diagnostiquée, plutôt qu'à partir de 2008, date retenue comme date de la demande initiale. La réponse du Parlement dans l'affaire **1953/2008/MF** a été très différente. Le plaignant a estimé que le Parlement n'avait pas agi équitablement et dans le respect du principe d'égalité de traitement lorsqu'il a refusé de lui verser rétroactivement la totalité de la double allocation pour enfant à charge. Selon lui, le Parlement n'a pas non plus tenu suffisamment compte d'un jugement de la Cour de justice. Le Médiateur a estimé que, bien que le Parlement ne soit pas juridiquement tenu d'appliquer le jugement concernant des fonctionnaires dans des situations similaires, il n'est pas juridiquement empêché d'appliquer le jugement concernant ces fonctionnaires. Cette option serait non seulement parfaitement légale, mais aussi conforme aux principes de bonne administration. Il a jugé que ce refus du Parlement est aggravé par le fait que le plaignant lui a spécifiquement demandé d'attendre le jugement de la Cour avant de procéder à la déduction, ce que le Parlement a manqué de faire. Le Parlement a refusé la demande du Médiateur de verser au plaignant la somme en question, à savoir 5 500 EUR. Le Médiateur a souligné l'importance sociale que revêtent les allocations versées aux parents d'enfants handicapés. Il a clôturé le dossier par un commentaire critique. Il a également informé la commission des pétitions du Parlement européen de la position adoptée par ses services administratifs en ce qui concerne les droits fondamentaux des enfants et des personnes handicapées.

Enfin, un fonctionnaire du Conseil dont le fils souffre d'une maladie grave, alléguait, dans l'affaire **129/2009/VL**, que le Conseil n'avait pas répondu à ses questions et n'avait pas fourni le soutien suffisant aux membres de famille dépendants et souffrant d'un handicap à la charge de ses fonctionnaires. Le Conseil a informé le Médiateur qu'il avait décidé de modifier sa décision et d'accorder au fils du plaignant ladite subvention pour une période indéfinie. Il s'est toutefois réservé le droit d'effectuer tout examen s'avérant nécessaire à tout moment. En outre, le Conseil a explicitement garanti au plaignant qu'il respecterait son devoir de sollicitude envers lui, même après sa mort, par rapport à son fils. Le Médiateur a conclu que le Conseil avait correctement mis en application les droits statutaires pertinents pour ses fonctionnaires, avait fourni les mesures internes appropriées afin de permettre que ces droits soient exercés et avait adopté des mesures supplémentaires allant au-delà des droits garantis par le statut.

Iniquité

Dans une autre affaire (**906/2009/JF**) qui illustre que la bonne administration va au-delà de la légalité, la Commission

a montré qu'elle était disposée à coopérer avec le Médiateur pour chercher une issue favorable à la plainte. Après avoir commis plusieurs erreurs concernant la rémunération d'un agent auxiliaire, elle a récupéré une partie du montant total qui avait été payé en trop à la plaignante. La plaignante a contesté la récupération du reste de ce montant. Elle a invoqué pour sa défense les nombreuses erreurs commises par la Commission et la situation financière difficile à laquelle elle était confrontée à ce moment. Le Médiateur a indiqué que la Commission pouvait légalement récupérer les montants versés à la plaignante. Dans une proposition de solution à l'amiable toutefois, il a invité la Commission à assumer la responsabilité de ses erreurs administratives répétées en renonçant à récupérer ces montant. La Commission a retiré sa demande de remboursement.

Manquement au devoir d'impartialité

L'affaire **3289/2008/BEH** concernait un fonctionnaire du Parlement qui avait déposé une plainte au titre de l'article 90, paragraphe 2, concernant le nombre de points de mérite qui lui avaient été attribués en 2005. Dans la plainte qu'il a déposée auprès du Médiateur, il a allégué que, contrairement aux principes de bonne administration, la décision sur sa plainte au titre de l'article 90, paragraphe 2, a été prise par le secrétaire général du Parlement. Ce dernier ayant joué un rôle décisif dans l'adoption de la décision contestée, il aurait dû laisser la décision au président du Parlement. Le Médiateur a souligné que le règlement du Parlement vise à investir, dans la mesure du possible, une autorité autre que celle qui a pris la décision contestée du pouvoir de prendre une décision sur une plainte au titre de l'article 90, paragraphe 2. Cet objectif n'est pas atteint si une autorité, étroitement associée à la prise d'une décision, même si elle ne l'adopte pas officiellement, prend une décision concernant une plainte portant sur l'article 90, paragraphe 2. Vu le niveau d'implication du secrétaire général dans la décision qui avait accordé deux points de mérite au plaignant, le Médiateur a conclu que celui-ci n'était pas en mesure de fournir des garanties suffisantes qu'il n'y aurait pas de doute légitime concernant son impartialité. Il a donc clos l'affaire par un commentaire critique.

Concours et procédures de sélection

EPSO

La plupart des enquêtes du Médiateur concernant des concours généraux et d'autres procédures de sélection sont dirigées contre l'Office européen de sélection du personnel (EPSO). Pouvant manifestement devenir un point de contact privilégié pour un grand nombre de citoyens de l'UE, il est particulièrement important que l'EPSO adhère fermement à une culture de service à l'égard des citoyens et à ce qu'il fonctionne en toute transparence.

De nombreux problèmes décelés au niveau des concours organisés par l'EPSO ont été résolus en recourant à des procédures accélérées, ce qui atteste du souci de l'Office de trouver des solutions rapides et équitables aux problèmes. Parmi les neuf enquêtes à part entière impliquant l'EPSO en 2010, sept ont été classées en concluant à l'absence de mauvaise administration, tandis que la poursuite de l'enquête n'était pas justifiée dans huit affaires et que dans la dernière affaire le plaignant a retiré sa plainte. Cela représente une nette amélioration par rapport à 2009.

Parmi les neuf enquêtes à part entière impliquant l'EPSO en 2010, sept ont été classées en concluant à l'absence de mauvaise administration, tandis que la poursuite de l'enquête n'était pas justifiée dans huit affaires et que dans la dernière affaire le plaignant a retiré sa plainte.

Manquement allégué au devoir de garantir l'égalité de traitement

L'affaire **1994/2008/IP**[36] était l'une de celles concernant l'EPSO, où le Médiateur a conclu qu'il n'y avait pas de mauvaise administration et où il a estimé que l'EPSO avait fourni des raisons valables et adéquates pour justifier sa décision de correspondre avec les candidats au concours général dans une de ces trois langues seulement – anglais, français ou allemand. L'EPSO a expliqué que l'objectif de cette démarche était d'assurer une communication efficace tout au long de la procédure de candidature. De plus, le concours posait comme condition aux candidats d'avoir une bonne connaissance d'au moins une des trois langues.

Autres institutions, organes et organismes

Si la majorité des plaintes concernant le recrutement concernent l'EPSO, le Médiateur reçoit parfois des plaintes contre d'autres institutions, en particulier des agences récemment mises en place, qui sont encore en train de consolider leurs procédures de recrutement.

Manquement au devoir de garantir le respect du droit de recours

Dans l'affaire **923/2009/FOR** concernant l'Agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures (Frontex), le plaignant alléguait que le comportement de Frontex était injuste, non transparent, discourtois et non professionnel. Par ailleurs, il a miné son droit de recours, que le plaignant ne pouvait exercer car Frontex ne communiquait pas avec lui. Le plaignant a postulé à trois postes à Frontex. Le Médiateur a estimé que Frontex n'avait pas respecté les principes de bonne administration dans cette affaire. Ce manquement était particulièrement grave, étant donné qu'il entravait le droit fondamental de recours du plaignant contre une décision qui l'affecte négativement. Dans sa décision, le Médiateur a fait référence à la charte et, plus particulièrement, à son article 47 qui prévoit le droit à un recours effectif et à accéder à un tribunal impartial. Le Médiateur a clos l'affaire par un commentaire critique.

Violation alléguée de la confiance légitime

Dans l'affaire **2924/2007/TS**, le Comité économique et social européen (CESE) a informé la plaignante qu'elle avait été sélectionnée pour un poste. Deux semaines avant la date prévue pour sa prise de fonction, le CESE l'a prévenue qu'elle ne pouvait pas être recrutée, du fait qu'elle n'avait pas accompli trois années d'études postsecondaires. À ce moment-là, la plaignante avait déjà démissionné de son emploi en Finlande, loué un appartement à Bruxelles et mis son propre appartement de Finlande en location. Le Médiateur a jugé que le CESE n'avait pas correctement examiné la candidature et le CV de la plaignante. En outre, il a à tort informé la plaignante qu'elle avait été sélectionnée pour le poste avant que l'autorité investie du pouvoir de nomination n'ait rendu une décision officielle concernant le recrutement. Suite à la proposition de solution à l'amiable faite par le Médiateur[37], le CESE a convenu de verser à la plaignante 3 965 EUR en règlement financier des frais matériels qu'elle a encourus à cause de cette annulation.

36. Voir également l'affaire **2831/2009/RT** décrite au point 1.4 ci-dessus dans «Remarques complémentaires».

37. La proposition de solution à l'amiable se fondait sur le fait que le CESE avait porté préjudice à la plaignante. Le Médiateur n'a pas procédé à une analyse sur la base des conditions établies par les tribunaux européens concernant la violation de la confiance légitime.

Questions institutionnelles, de politique et autres

Cette dernière partie couvre diverses plaintes dirigées contre les institutions au sujet de l'élaboration de leurs politiques ou de leur fonctionnement général. L'iniquité, les erreurs administratives, l'abus de pouvoir et le manquement aux obligations figurent – une fois encore – parmi les allégations couvertes[38].

Iniquité

Dans l'affaire **3272/2008/BEH** concernant l'accès des députés européens aux infrastructures de la presse durant les réunions du Conseil européen, le Médiateur a estimé que la plaignante n'avait pas établi que le Conseil avait agi de manière arbitraire en octroyant à la délégation du Parlement le même nombre de badges qu'aux autres délégations. Il a estimé, en outre, que la décision du Conseil qui consiste à adopter des restrictions applicables de manière générale, plutôt qu'au cas par cas, ne pouvait pas être considérée comme de la mauvaise administration. À cet égard, il a pris en compte la marge d'appréciation dont jouit le Conseil. Il a également examiné la demande de la plaignante selon laquelle les députés européens devraient bénéficier d'un accès illimité. Compte tenu du fait qu'il y a actuellement plus de 700 députés européens et que la capacité du bâtiment du Conseil est limitée, le Médiateur a estimé que le refus du Conseil d'accepter les vues de la plaignante à cet égard ne pouvait certainement pas être critiqué.

Dans l'affaire **2905/2008/GG** concernant une interdiction d'entrée imposée à un scientifique au motif d'une allégation de harcèlement du personnel de l'UE, le Médiateur a expliqué qu'il applaudissait de tout cœur la politique de «tolérance zéro» de la Commission en matière de harcèlement, mais a souligné que la présomption d'innocence devait également être respectée. Il a par ailleurs estimé que le plaignant n'avait pas eu la possibilité de faire ses observations avant l'adoption de l'interdiction d'entrée, ce qui constitue une violation flagrante du droit d'être entendu. Il a également signalé que la Commission n'avait pas informé le plaignant de sa décision et qu'elle n'avait pas fourni de motif valable justifiant qu'elle ait copié une lettre contenant des remarques négatives à son sujet adressée à un tiers. Le Médiateur a invité la Commission à lever l'interdiction d'entrée, à présenter ses excuses pour les erreurs qu'elle avait commises et à informer la tierce partie que l'interdiction d'entrée avait été levée. La Commission s'est excusée de ne pas avoir informé le plaignant de l'interdiction d'entrée mais a rejeté les conclusions et recommandations du Médiateur concernant les autres aspects de l'affaire. Le Médiateur lui a adressé plusieurs commentaires critiques.

L'affaire **647/2010/RT** concernait l'allégation que la Commission n'avait pas payé le solde pour un programme de jumelage en Serbie. Le plaignant alléguait que la Commission avait agi de manière injuste et disproportionnée en refusant de régler certaines dépenses effectuées dans le cadre du programme. Au cours de l'enquête, le plaignant a informé le Médiateur que la Commission a accepté de procéder au versement du solde pour le projet, consentant à régler la quasi-totalité de la somme réclamée.

Dans l'affaire **296/2009/OV** concernant les conclusions du Conseil sur la protection de l'épargne, la plaignante a allégué que le Conseil n'a pas tenu parole, a trompé les citoyens européens et a violé le principe de légitime confiance. Le Conseil a insisté auprès du Médiateur sur le fait

38. Voir l'affaire **1450/2007/BEH** décrite au point 1.4 ci-dessus sous «Projets de recommandation».

que la plainte ne concernait pas un cas de mauvaise administration. Il a également allégué que les conclusions n'étaient pas juridiquement contraignantes. Le Médiateur a rappelé que la plaignante avait allégué que le fait que le Conseil n'avait pas mis en application sa décision politique constituait un cas de mauvaise administration. Il s'est donc estimé compétent pour examiner cette allégation, mais a souligné qu'une plainte à ce sujet n'est correctement fondée que si le Conseil a effectivement pris des engagements précis, puis ne les a pas respectés. Le Médiateur a constaté que la directive en question avait entre-temps été amendée et que les États membres avaient été obligés de fournir le niveau de protection prévu dans les conclusions à dater du 1er juillet 2009 au plus tard. Il a conclu que la question était désormais dépourvue de pertinence et qu'il n'y avait pas de raison de poursuivre l'enquête.

Erreurs administratives

L'affaire **865/2008/OV** concernait une erreur administrative alléguée concernant les quotas de pêche dans l'ouest de l'Écosse. Selon le plaignant, la Commission a interverti par erreur les colonnes pertinentes concernant l'ouest de l'Écosse et la mer du Nord dans un tableau présentant les réductions proposées. Le Médiateur a conclu qu'une erreur avait effectivement été commise mais la Commission a rejeté le projet de recommandation l'invitant à reconnaître l'erreur et, dans la mesure du possible, à prendre des mesures correctives. Elle a réaffirmé son point de vue selon lequel la proposition concernée avait été faite de façon délibérée et reposait sur des éléments de preuve scientifiques démontrant la situation critique du cabillaud dans l'ouest de l'Écosse. De plus, quand bien même une erreur eût été commise, il ne serait plus possible de prendre des mesures correctives, a-t-elle également déclaré. Le Médiateur a clôturé l'affaire en formulant un commentaire critique. La Commission a ultérieurement reconnu son erreur dans une lettre au Médiateur, changeant ainsi la position qu'elle avait adoptée au cours de l'enquête.

Abus de pouvoir

Dans l'affaire **1182/2009/(BU)JF**, une petite société d'entretien d'avions légers s'est plainte au Médiateur des taxes qui lui ont été imposées par l'Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA) pour la réalisation de travaux sur un avion, à sa demande, en vue d'y apporter une modification mineure par mesure de sécurité. L'enquête du Médiateur a révélé que, à la lumière des dispositions légales en vigueur et des informations à la disposition du plaignant, l'imposition de ces taxes par l'AESA était justifiée. L'enquête a toutefois également démontré que lorsqu'elle a réclamé lesdites taxes au plaignant, l'AESA lui a transmis un avertissement officiel prévoyant notamment la possibilité de lui retirer ses certificats. Le Médiateur a jugé cet avertissement disproportionné, abusif, voire potentiellement illégal et a dès lors proposé que l'AESA présente ses excuses au plaignant et révise ses avertissements officiels. L'AESA a, en outre, informé le Médiateur qu'elle envisageait de proposer des modifications à la législation applicable.

1.7 Renvois et conseils

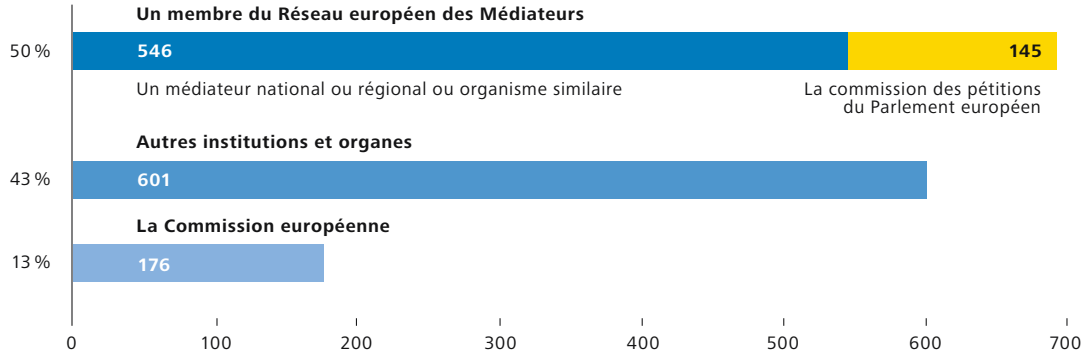
Dans pratiquement 70 % des affaires traitées en 2010 (1 997), le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête, en renvoyant l'affaire à une instance compétente ou en donnant au plaignant des informations sur l'institution à contacter. Les plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur concernent souvent des allégations d'infractions au droit de l'UE par les États membres. Le médiateur national ou régional membre du Réseau européen des Médiateurs est, dans de nombreux cas, le mieux placé 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 objet de faciliter le renvoi rapide des plaintes au médiateur national ou régional compétent, ou à un organisme similaire.

Sur l'ensemble des plaintes traitées, 1 435 (soit 53 %) ont été considérées comme relevant du mandat d'un membre du Réseau européen des Médiateurs (et 744 plaintes comme relevant du mandat du Médiateur européen). Il ressort de la figure 1.12 que, dans 691 affaires, les services du Médiateur ont renvoyé la plainte[39] à un membre du réseau ou ont conseillé au plaignant de prendre contact avec un membre du réseau (546 ont été déférées à un médiateur national ou régional, et 145 à la commission des pétitions du Parlement européen).

Les plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur concernent souvent des allégations d'infractions au droit de l'UE par les États membres.

Dans certains cas, le Médiateur juge préférable de renvoyer la plainte à la Commission européenne ou au réseau SOLVIT, 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. Avant de transférer une plainte ou de réorienter le plaignant, les

Figure 1.12: Plaintes renvoyées et plaignants orientés vers d'autres institutions et organes



Remarque 1: Les données ci-dessus incluent 187 plaintes enregistrées fin 2009 mais traitées en 2010, et excluent, par contre, 46 plaintes enregistrées fin 2010 et toujours à l'examen en fin d'année pour déterminer les mesures à prendre.

Remarque 2: 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 %.

39. Une plainte n'est renvoyée que moyennant l'accord préalable du plaignant et pour autant que la plainte apparaisse fondée.

Plaintes et enquêtes

services du Médiateur mettent tout en œuvre pour conseiller au mieux celui-ci. En 2010, 176 plaignants ont été renvoyés vers la Commission[40], et 601 vers d'autres institutions et organes, y compris SOLVIT et des organismes de traitement des plaintes ou médiateurs spécialisés dans les États membres.

Des conseils ont été dispensés ou un renvoi de l'affaire a été effectué dans 61 % du total des plaintes examinées en 2010. Des exemples sont donnés ci-après.

Le rôle des membres du Réseau européen des Médiateurs

Le maire d'une localité de Zamora s'est plaint du mauvais état des routes dans sa localité, qui relèvent de la responsabilité du gouvernement régional de Castilla y Léon (Espagne). Le plaignant a informé le Médiateur que le conseil municipal s'était plaint à maintes reprises au gouvernement régional mais qu'il n'avait pas reçu de réponse satisfaisante. Avec l'autorisation du plaignant, le Médiateur a transmis l'affaire au médiateur régional de Castilla y Léon.
3071/2009/PL

Un ressortissant algérien a demandé aux autorités françaises à Strasbourg de lui fournir le certificat de mariage de son grand-père qui avait combattu en France pendant la Seconde guerre mondiale. Il a allégué que les autorités locales n'avaient pas répondu à sa demande. Avec l'autorisation du plaignant, le Médiateur a transmis l'affaire au médiateur français.
1785/2010/PF

Plaignant à qui il a été conseillé de contacter la Commission européenne

Un particulier a allégué que l'Office fédéral allemand pour les migrations et les réfugiés discriminait les conjoints de citoyens européens non allemands en les obligeant à attendre trois mois avant d'être admis à des cours d'intégration parrainés par le gouvernement fédéral. Le plaignant souhaitait informer la Commission européenne de cette discrimination et obtenir une injonction à l'égard de l'Office ou de l'Allemagne. Le plaignant a autorisé le Médiateur à transmettre la plainte à la Commission.
2313/2010/NF

Un ressortissant allemand qui vit à Bonaire (Antilles néerlandaises) avec sa femme depuis 1994 a allégué que les étrangers devaient procéder à un dépôt en espèces pour se voir accorder le statut de résident à Bonaire à l'époque où il y a emménagé. Le gouvernement devait rembourser le dépôt après dix ans de résidence. Il se plaignait que les autorités locales n'avaient toutefois remboursé que les ressortissants néerlandais et avait officiellement refusé de rembourser les autres citoyens européens. Le plaignant alléguait que cette pratique allait à l'encontre du droit de l'Union européenne. Se sentant discriminé, le plaignant s'est adressé au Médiateur. Avec l'autorisation du plaignant, le Médiateur a transmis l'affaire à la Commission.
2476/2010/NF

40. Ce chiffre inclut une série de cas dans lesquels une plainte contre la Commission a été déclarée irrecevable parce que les démarches administratives appropriées n'avaient pas été effectuées auprès de l'institution avant de saisir le Médiateur.

Plainte transmise à SOLVIT

Un ressortissant espagnol a déposé une plainte auprès du Médiateur contre la direction générale du trafic (ministère de l'Intérieur, Espagne) pour non-reconnaissance de son permis D1 britannique, et peut-être infraction au droit de l'Union européenne sur les permis de conduire. Deux semaines après avoir déposé la plainte, la personne a contacté le Médiateur pour lui faire savoir qu'il s'était plaint auprès de SOLVIT, qui lui a notifié qu'il ouvrirait une enquête. Le Médiateur a transmis l'affaire à SOLVIT Espagne.
1769/2010/PL

À l'ère du traité de Lisbonne, il est essentiel que les institutions créent et nourrissent une culture de service envers les citoyens et de respect de leurs droits. L'analyse thématique ci-dessus a cherché à capturer l'ampleur et la richesse des enquêtes du Médiateur en 2010 et à faire connaître les différents moyens que le Médiateur a mis en œuvre pour promouvoir les principes d'une culture de service et pour contribuer à faire de la Charte des droits fondamentaux une réalité vivante. Les lecteurs qui souhaitent étudier les enquêtes du Médiateur de manière plus approfondie sont invités à utiliser le moteur de recherche sur le site web du Médiateur pour accéder à une compilation plus complète des résumés des décisions, des projets de recommandations et des rapports spéciaux, qui sont disponibles en ligne.

2 Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs

Ce chapitre donne un compte rendu des relations du Médiateur en 2010 avec les institutions de l'UE, ses homologues médiateurs et d'autres acteurs-clés. Il expose les grandes lignes des réunions, séminaires et autres activités entreprises en vue de garantir que les plaintes sont traitées de manière efficace, que les meilleures pratiques sont diffusées le plus largement possible et que les différents acteurs sont sensibilisés au rôle du Médiateur.

2.1 Relations avec les institutions, organes et organismes de l'UE[1]

Le Médiateur européen rencontre régulièrement des membres et fonctionnaires des institutions de l'UE afin de discuter avec eux des mesures à mettre en œuvre afin d'améliorer la qualité de l'administration, souligner l'importance d'un bon traitement des plaintes, et assurer un suivi approprié de ses remarques, recommandations et rapports.

Vu que la Commission européenne est l'institution visée par la majeure partie des enquêtes menées par le Médiateur chaque année, des efforts considérables sont déployés pour assurer la liaison avec ses membres et ses fonctionnaires.

Vu que la Commission européenne est l'institution visée par la majeure partie des enquêtes menées par le Médiateur chaque année, des efforts considérables sont déployés pour assurer la liaison avec ses membres et ses fonctionnaires. En 2010, M. Diamandouros a rencontré le président de la Commission européenne, M. José Manuel Durão Barroso, le vice-président de la Commission chargé des relations interinstitutionnelles et de l'administration, M. Maroš Šefčovič, la vice-présidente de la Commission chargée de la justice, des droits fondamentaux et de la citoyenneté, M^me^ Viviane Reding, ainsi que le commissaire chargé du marché intérieur et des services, M. Michel Barnier. Il a également rencontré la secrétaire générale de la Commission, M^me^ Catherine Day, avec le directeur général du service juridique, M. Luis Romero, et avec la médiatrice de la Commission, M^me^ Mercedes de Sola. Une fois par mois, le chef du département juridique du Médiateur a rencontré le directeur chargé des relations interinstitutionnelles au sein du secrétariat général de la Commission afin d'assurer le suivi des enquêtes visant la Commission et, en novembre, il a fait une présentation devant les coordinateurs de la Commission chargés des enquêtes du Médiateur.

Les relations du Médiateur avec la Commission vont au-delà de son travail d'enquête: en 2010, M. Diamandouros a rencontré les fonctionnaires de la Commission chargé d'Eurobaromètre et, pour la première fois, il a fait une présentation concernant l'accès à l'information aux centres de documentation européens. Des membres de son personnel ont continué à assurer la liaison avec SOLVIT, le réseau de résolution des problèmes sur le marché intérieur, et avec la direction générale de la communication.

En ce qui concerne les relations avec le Parlement, l'élection du Médiateur (voir ci-dessous) et, comme toujours, le débat en séance plénière sur les activités du Médiateur au cours de l'année antérieure, ont été particulièrement importants en 2010. Le débat s'est déroulé le 25 novembre 2010 et s'est basé sur le rapport rédigé par M^me^ Mariya Nedelcheva, députée européenne. Le Médiateur a présenté son *Rapport annuel 2009* à la commission des pétitions le 4 mai, date à laquelle il a également pu présenter son rapport spécial concernant le manque de coopération de la Commission dans le cadre d'une enquête (voir point 1.4 ci-dessus). Ce rapport a également été débattu en séance plénière du Parlement le 25 novembre. Une présentation devant la commission des pétitions concernant la révision du règlement n° 1049/2001 sur l'accès public aux documents, une présentation devant la commission des affaires constitutionnelles sur l'initiative citoyenne européenne et une réunion avec le groupe de travail de la commission des affaires juridiques sur le droit administratif ont figuré parmi les autres événements intéressants en 2010.

1. Par souci de concision, le présent rapport utilise le terme «institutions» pour se référer à l'ensemble des institutions, organes et organismes de l'UE.

Le Médiateur a présenté son *Rapport annuel 2009* au président du Parlement, M. Jerzy Buzek, député européen, le 21 avril et à la commission des pétitions du Parlement le 4 mai. Le débat en séance plénière sur les activités du Médiateur en 2009 s'est déroulé le 25 novembre 2010 et s'est basé sur le projet de rapport rédigé par M^me^ Mariya Nedelcheva, députée européenne.

En octobre, M. Diamandouros s'est rendu à la Cour de justice de l'UE à Luxembourg pour y prêter serment pour son nouveau mandat. Il a ensuite rencontré le président de la Cour de justice, M. Vassilios Skouris, le président du tribunal de première instance, M. Marc Jaeger, et le président du tribunal de la fonction publique, M. Paul Mahoney. Plus tôt en octobre, le Médiateur a assisté à une conférence célébrant le cinquième anniversaire du tribunal. Alors qu'il était à Luxembourg pour prêter serment, le Médiateur a également rencontré le président de la Banque européenne d'investissement (BEI), M. Philippe Maystadt, et a parlé de «L'éthique et le Médiateur» lors de la 27^e^ séance plénière du Conseil scientifique du Conseil européen de la recherche.

Une présentation aux directeurs généraux, directeurs et chefs d'unité du secrétariat général du Conseil de l'UE, une réunion avec la direction de l'Office européen de lutte antifraude (OLAF), et un discours lors du séminaire de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne sur «Le renforcement de l'architecture des droits fondamentaux dans l'UE» ont figuré parmi les autres événements marquants de cette année. En 2010, le Médiateur a également eu des entretiens avec le contrôleur européen de la protection des données (CEPD), M. Peter Hustinx, avec le directeur de l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), M. David Bearfield, avec le directeur général de l'administration au Conseil, M. William Shapcott, avec le directeur adjoint de l'Agence européenne pour l'environnement (AEE), M. Gordon McInnes, avec le directeur adjoint du bureau des conseillers de politique européenne (BEPA), M. Margaritis Schinas, et avec le directeur de l'Office de gestion et de liquidation des droits individuels (PMO) de la Commission européenne, M. Stephen Quest. Le Médiateur a également fait deux présentations aux participants du programme «Erasmus: administration publique» organisé par l'École européenne d'administration.

Élection du Médiateur européen

L'article 228, paragraphe 2, du TFUE prévoit que le Médiateur est élu après chaque élection du Parlement européen pour la durée de la législature. Le règlement intérieur du Parlement européen définit en détail la procédure d'élection.

Le Parlement européen a publié un appel à candidatures en vue de la nomination du Médiateur européen au Journal officiel du 10 septembre 2009[2], invitant les candidats à envoyer leur candidature pour le 9 octobre 2009 au plus tard. Le vote concernant l'élection du Médiateur européen s'est tenu en séance plénière à Strasbourg le 20 janvier 2010. M. Diamandouros a été réélu à ce poste au premier tour avec 340 voix. M. Pierre-Yves Monette a obtenu 289 voix et M. Vittorio Bottoli, 19. Le nombre de votes valables était de 648. Suite à sa réélection, M. Diamandouros a annoncé ses priorités, à savoir veiller à ce que les citoyens profitent pleinement du traité de Lisbonne et de la Charte des droits fondamentaux, renforcer une culture de service aux citoyens dans l'administration de l'UE et améliorer l'efficacité du bureau du Médiateur.

De plus amples informations sur l'élection du Médiateur européen sont disponibles sur le site web du Parlement à l'adresse suivante: http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/fr/

2.2 Relations avec les autres médiateurs et organismes similaires

De nombreux plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues dans les divers États membres pour s'assurer du traitement rapide et efficace des plaintes des citoyens touchant au droit de l'Union européenne. Cette coopération se déroule, pour la majeure partie, sous l'égide du Réseau européen des Médiateurs qui compte, à l'heure actuelle, 90 bureaux dans 32 pays, et rassemble les médiateurs nationaux et régionaux et des organismes similaires des États membres de l'Union européenne, des pays candidats à l'adhésion à l'UE, et de certains autres pays européens, ainsi que le Médiateur européen et la commission des pétitions du Parlement européen.

Le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues dans les divers États membres pour s'assurer du traitement rapide et efficace des plaintes des citoyens touchant au droit de l'Union européenne.

Le lancement d'une nouvelle identité visuelle pour le réseau, ainsi qu'une nouvelle identité visuelle pour le Médiateur européen (voir ci-dessous) a revêtu une importance particulière pour le réseau en 2010. Les médiateurs et les membres de leur personnel en Autriche, en Belgique, au Danemark, en France, en Hongrie, en Italie, en Norvège, au Portugal, au Royaume-Uni et en Slovénie ont participé à l'événement de lancement le 27 septembre à Bruxelles. Le nouveau logo du réseau est conçu pour évoquer l'identité et les valeurs du réseau, tout en mettant l'accent sur les efforts de ses membres pour atteindre un large éventail de publics.

2. JO C 216 du 10.9.2009, p. 7.

Le 27 septembre 2010, un événement a été organisé à Bruxelles pour lancer les nouvelles identités visuelles du Médiateur européen et du Réseau européen des Médiateurs. Plus de 150 personnes y ont participé, notamment les médiateurs de dix pays et leur personnel respectif.

Le Réseau européen des Médiateurs a notamment pour objet de faciliter le renvoi rapide des plaintes au médiateur compétent ou à un organisme similaire. Dans 977 affaires traitées en 2010, le Médiateur a transmis la plainte dont il avait été saisi à un membre du réseau européen ou a conseillé au plaignant de prendre contact avec un membre de ce réseau. Cette coopération est décrite plus en détail au chapitre 1.

La procédure spéciale qui existe permettant aux médiateurs nationaux ou régionaux de demander des réponses écrites à leurs questions concernant le droit de l'Union européenne et son interprétation, y compris des questions survenant dans le cadre d'affaires particulières qu'ils traitent est également directement pertinente concernant le traitement des plaintes. En 2010, trois demandes ont été déposées par des médiateurs nationaux: une du médiateur autrichien concernant les règles européennes de coordination des systèmes de sécurité sociale, une du médiateur estonien sur les droits des citoyens de l'Union et des membres de leur famille de circuler et de séjourner librement sur le territoire des États membres, et une du médiateur fédéral belge sur la question de la double imposition sur la valeur ajoutée à l'échelle européenne.

De manière plus générale, le réseau constitue un mécanisme efficace pour l'échange de bonnes pratiques et d'informations concernant le droit de l'UE au travers des séminaires, d'un bulletin d'information semestriel, d'un forum de discussion électronique et d'échange de documents (le site web et le sommet EUOMB), et d'un service de presse assurant la diffusion en ligne d'actualités quotidiennes. La libre circulation des citoyens, la mise en œuvre du droit de l'Union européenne dans le domaine des aides d'État, l'imposition des véhicules, les questions de migration et d'asile, la discrimination, l'environnement et les droits des personnes handicapées figuraient parmi les questions abordées via ces outils en 2010. Par ailleurs, le Médiateur a informé en 2010 les médiateurs nationaux du réseau de son intention de rédiger une déclaration de principes éthiques pour les fonctionnaires européens. Il leur a demandé de l'aider à faire en sorte que la déclaration future

Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs

Le septième séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs s'est tenu à Innsbruck, Autriche, en novembre 2010. Les médiateurs régionaux et organismes similaires d'Allemagne, d'Autriche, de Belgique, d'Espagne, d'Italie, du Royaume-Uni et de Suisse étaient représentés au séminaire.

tienne pleinement compte des meilleures pratiques dans les États membres. Les médiateurs nationaux du réseau ont répondu positivement à sa demande d'information sur les déclarations de principes éthiques nationaux dans la vie publique et ont accepté de discuter du sujet lors du prochain séminaire bisannuel à Copenhague en 2011.

Tous les deux ans, des séminaires destinés aux médiateurs nationaux et régionaux sont organisés conjointement par le Médiateur européen et un homologue national ou régional. Le septième séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs a été organisé conjointement par le Médiateur européen et le médiateur du Tyrol, M. Josef Hauser. Il s'est déroulé à Innsbruck, Autriche, du 7 au 9 novembre 2010. Les bureaux du médiateur de six États membres où il existe des médiateurs régionaux ou des organismes similaires (Belgique, Allemagne, Espagne, Italie, Autriche et Royaume-Uni) étaient représentés au séminaire. Les médiateurs régionaux suisses étaient également présents, pour la première fois, étant devenus des membres à part entière du Réseau européen des Médiateurs au cours de l'été 2009. Le séminaire leur a permis d'étudier un éventail de sujets, notamment le rôle des médiateurs régionaux, le partage de connaissances sur le droit de l'Union européenne, le travail de l'Union européenne et des médiateurs régionaux dans le domaine environnemental, et le développement d'un nouvel extranet pour le Réseau européen des Médiateurs.

Les agents de liaison servent de premier point de contact pour d'autres bureaux du Réseau européen des Médiateurs. Ils se sont réunis pour la septième fois à Strasbourg du 6 au 8 juin 2010. Les discussions se sont concentrées sur les implications du traité de Lisbonne sur le travail des médiateurs, sur les soins de santé transfrontaliers et les droits des patients, ainsi que sur la langue utilisée pour notifier aux ressortissants étrangers les infractions routières commises. Comme lors du septième séminaire régional, le bureau du Médiateur européen a présenté le projet d'extranet du réseau qui remplacera le site web et le sommet EUOMB en 2011. Enfin, pour la première fois, une session conjointe a été organisée avec SOLVIT pour aborder des questions d'intérêt commun et intensifier la coopération. Cette session a marqué le lancement d'un projet visant à dresser une carte des compétences des

Le Médiateur a déployé en 2010 des efforts de collaboration avec ses homologues au-delà du Réseau européen des Médiateurs. Parmi les événements auxquels M. Diamandouros s'est rendu en 2010 se trouvait la conférence européenne de l'Institut international de l'ombudsman, à Barcelone en octobre. Le sujet de la conférence étant «L'Europe comme une société ouverte», dont les débats se sont concentrés sur les droits des immigrants.

© ARAG 2010

médiateurs nationaux au sein du réseau. L'objectif de ce projet consiste à collecter des informations claires et complètes sur les types de plaintes que les médiateurs peuvent ou non traiter. Les résultats devraient être d'une très grande utilité pour toute personne qui doit donner des conseils rapides et exacts aux plaignants sur le service compétent pour les aider.

En plus des séminaires précités, le Médiateur européen a profité de ses visites dans les États membres en 2010 pour rencontrer ses collègues médiateurs. M. Diamandouros a eu l'occasion de le faire lorsqu'il s'est rendu au Danemark (janvier), au Royaume-Uni (mars), en Belgique (novembre) et en Grèce (novembre). Le Médiateur a rencontré son collègue en Serbie en juin pour la présentation officielle du code serbe de bonne conduite administrative au parlement serbe. Le code serbe prend largement exemple sur le code européen. Le Médiateur européen a reçu une délégation du bureau du médiateur serbe en octobre. Enfin, il a été représenté lors de la quatrième réunion de l'Association des ombudsmans de la Méditerranée, qui s'est déroulée à Madrid en juin.

2.3 Relations avec les autres acteurs

Le Médiateur européen s'est engagé à veiller à ce que toute personne ou organisation susceptible d'avoir un problème avec les institutions de l'UE soit informée de son droit de lui adresser une plainte pour mauvaise administration. Il tient également à sensibiliser de manière plus générale aux efforts qu'il déploie pour promouvoir la transparence, la responsabilité et une culture de service au sein de l'administration européenne.

L'élément marquant de l'année en matière de communication a été le lancement le 27 septembre des nouvelles identités visuelles du Médiateur européen et du Réseau européen des Médiateurs (voir ci-dessus). Cet événement a coïncidé avec le quinzième anniversaire de l'institution et a rassemblé des représentants des institutions européennes, des médiateurs, des ONG, des groupes d'intérêt et des journalistes. L'orateur principal était M. Rainer Wieland, vice-président du Parlement européen, tandis que M. Philippe Apeloig, créateur des nouvelles identités visuelles, présentait l'idée qui

Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs

L'événement marquant de 2010 a été le lancement le 27 septembre des nouvelles identités visuelles du Médiateur européen et du Réseau européen des Médiateurs. Cet événement a coïncidé avec le quinzième anniversaire de l'institution et a rassemblé plus de 150 personnes. L'orateur principal était M. Rainer Wieland, vice-président du Parlement européen, qui est photographié ici en compagnie de M. Diamandouros. Cette photo présente également le nouveau logo du Médiateur européen.

sous-tend les deux nouveaux logos. Les couleurs bleue et jaune rappellent le drapeau européen et la forme circulaire représente l'unité et le consensus. Dans ce cercle, les flèches bidirectionnelles représentent l'échange et le dialogue, qui sont des éléments fondamentaux de la méthodologie du Médiateur européen. La superposition des flèches crée un signe égal, qui symbolise l'équité et l'égalité.

Le Médiateur a également organisé une série d'événements thématiques en 2010 pour attirer l'attention sur ses travaux dans des domaines particuliers. Le 12 mars, il a organisé un événement à Bruxelles intitulé «Le nouveau mandat du Médiateur européen: à quoi s'attendre?», dont l'objectif était de discuter, avec les parties intéressées, des priorités du Médiateur pour 2009-2014. Après plusieurs présentations, notamment du vice-président de la Commission, M. Maroš Šefčovič, et de l'ancien président du Parlement européen, M. Pat Cox, des citoyens, des ONG, des associations professionnelles, des groupes d'intérêt, des journalistes et des bureaux régionaux ont participé aux discussions et soulevé de nombreuses idées utiles pour aider le Médiateur à mettre en œuvre sa stratégie. Le 28 septembre – Journée internationale du droit de savoir –, le Médiateur a organisé un événement en collaboration avec Transparency International, intitulé «Transparence au niveau de l'UE et dans les États membres». La Journée internationale du droit de savoir a été instaurée en 2003 par des défenseurs de l'accès à l'information du monde entier. Le Médiateur a également organisé un atelier sur la transparence en avril 2010 à Bruxelles, en vue de produire des idées et stratégies utiles sur la manière dont il peut promouvoir le principe de transparence au sein de l'administration européenne. Des hauts représentants à la retraite des principales institutions européennes ainsi que des universitaires figuraient parmi les participants. L'atelier a été l'occasion d'un échange d'avis animé sur la manière dont le Médiateur peut contribuer à faire du principe de transparence une réalité et a produit de nombreuses idées stimulantes et innovantes pour les années à venir. Enfin, le 10 juin, le Médiateur a organisé un séminaire sur la réglementation financière de l'UE. Les suggestions de M. Diamandouros concernant la réforme du règlement financier de l'UE ont couvert les sujets suivants: la réduction des charges administratives, les retards de paiement, les droits des sous-traitants et du personnel, la renonciation à réclamer

Le Médiateur a organisé plusieurs événements thématiques en 2010 pour attirer l'attention sur ses travaux dans certains domaines, notamment concernant le nouveau mandat du Médiateur, le règlement financier et la transparence. Environ 100 personnes ont participé à ce dernier événement à l'occasion de la Journée internationale du droit de savoir. M[me] Diana Wallis, députée européenne, vice-présidente du Parlement européen, a présidé l'événement, qui avait été organisé en collaboration avec Transparency International.

des montants indûment versés, les versements à titre gracieux dans des cas exceptionnels de mauvaise administration, et la fourniture de renseignements sur les mesures correctives.

Pour la première fois, le Médiateur avait été invité à la réunion annuelle des mécanismes indépendants d'inspection (MII), qui s'est déroulée à Tokyo en juin. Des représentants de MII de différentes institutions financières internationales y participaient, notamment la Banque européenne d'investissement (BEI). Des activités d'information et la résolution des litiges environnementaux figuraient parmi les sujets abordés. Dans le domaine de la responsabilité et des institutions financières, le secrétaire général du Médiateur, M. Ian Harden, a représenté le bureau lors d'une réunion à Budapest, Hongrie, organisée par l'ONG CEE Bankwatch. Cette conférence visait à rassembler les mécanismes de responsabilisation des institutions financières internationales et de l'UE et des représentants d'organisations de la société civile.

Dans l'ensemble, en 2010, le Médiateur a présenté son travail lors de 40 événements environ, auxquels ont participé des représentants du monde juridique, des associations professionnelles, des groupes de réflexion, des ONG, des administrations locales et régionales, des groupes de pression et d'intérêts, ainsi que des universitaires, des hauts représentants politiques et des fonctionnaires. Ces conférences, séminaires et réunions ont été organisés à Bruxelles, à Strasbourg et dans les États membres. Une visite au Royaume-Uni pour donner une série de conférences sur le rôle du Médiateur dans l'ère post-Lisbonne a constitué un jalon important de 2010. M. Diamandouros a pris la parole à l'université de Manchester, à l'université de Hull, et au University College de Londres. Il a également participé à un événement organisé par le bureau d'information du Parlement européen à Édimbourg sur l'initiative citoyenne européenne et à un événement organisé par la représentation de la Commission européenne à Londres.

En 2010, les membres du personnel du Médiateur ont présenté plus de 60 exposés à environ 1 800 citoyens de toute l'UE. Le plus grand nombre des visiteurs venaient d'Allemagne, puis de Belgique et des Pays-Bas. Bien que les contraintes, en termes de ressources, limitent le nombre d'exposés pouvant être donnés chaque année, le

Relations avec les institutions, les médiateurs et les autres acteurs

Médiateur s'efforce, dans la mesure du possible, d'accepter les invitations et de satisfaire aux demandes qui lui sont adressées par les parties intéressées.

En 2010, les principales activités médiatiques du Médiateur ont inclus sa conférence de presse à Bruxelles en avril, pour présenter son rapport annuel, et une rencontre avec des journalistes pour discuter de sa stratégie pour son nouveau mandat. M. Diamandouros a accordé, en 2010, quelque 40 entretiens à des journalistes de la presse écrite, radiotélévisée et électronique. Durant cette même année, le Médiateur a publié 24 communiqués de presse. Parmi les sujets traités dans ces communiqués, il y a lieu de citer la stratégie du Médiateur pour le nouveau mandat, les questions de transparence au Parlement européen, l'Office de lutte antifraude (OLAF), l'Agence européenne des médicaments, l'initiative citoyenne européenne, les litiges en matière de paiement concernant la Commission, et l'absence de coopération loyale de la Commission avec le Médiateur. Plus de 1 400 articles concernant le travail du Médiateur européen ont été publiés dans la presse écrite et électronique.

Le nouveau site web du Médiateur, lancé le 5 janvier 2009, a fait l'objet d'une réorganisation en septembre 2010 afin de refléter la nouvelle identité visuelle de l'institution. Il a été régulièrement mis à jour tout au long de l'année afin d'y intégrer des décisions, des résumés d'affaires, des communiqués de presse, des détails des événements à venir, du contenu audiovisuel, des publications et d'autres documents. Le cryptage SSL a été intégré au formulaire de plainte en ligne pour une plus grande sécurité et des boutons de réseautage social ont été intégrés dans la plupart des pages du site web. Du 1er janvier au 31 décembre 2010, environ 305 000 visiteurs uniques ont consulté le site web du Médiateur: ensemble, ils ont visualisé plus de 6,5 millions de pages. Le plus grand nombre de visiteurs étaient originaires du Luxembourg, puis de France, de Pologne, d'Espagne et d'Italie. Un atout majeur du site web du Médiateur est le guide interactif qui y figure, et qui aide les personnes à identifier l'instance la plus appropriée à laquelle adresser leur plainte. En 2010, plus de 19 000 personnes ont sollicité et obtenu l'avis du Médiateur au moyen du guide interactif.

Du 1er janvier au 31 décembre 2010, environ 305 000 visiteurs uniques ont consulté le site web du Médiateur: ensemble, ils ont visualisé plus de 6,5 millions de pages.

Enfin, le 12 mars, après avoir été nominé par feu le commissaire polonais à la protection des droits civils, M. Janusz Kochanowski, M. Diamandouros s'est vu décerner la croix d'officier de l'ordre du mérite de la République de Pologne par le représentant permanent polonais à l'Union européenne, M. Jan Tombinski, qui a organisé la cérémonie à Bruxelles. La croix d'officier de l'ordre du mérite de la République de Pologne a été décernée à M. Diamandouros pour les efforts qu'il a déployés en vue de promouvoir les droits de l'homme dans l'UE et ailleurs. La croix est décernée par le président de la République de Pologne aux personnalités non polonaises ou aux Polonais résidant dans un pays tiers pour leur contribution remarquable à la coopération entre la Pologne et d'autres pays et nations.

La croix d'officier de l'ordre du mérite de la République de Pologne a été décernée à M. Diamandouros pour les efforts qu'il a déployés en vue de promouvoir les droits de l'homme dans l'UE et ailleurs.

3

Ressources humaines et financières

Ce chapitre présente un aperçu des ressources humaines et financières mises à la disposition du Médiateur en 2010. Il comprend une description de la structure du bureau et décrit les efforts consentis pour garantir la bonne circulation des informations au sein de l'équipe et promouvoir les possibilités de développement professionnel. Dans la deuxième partie, le chapitre se penche sur le budget du Médiateur.

3.1 Personnel

Pour garantir que l'institution puisse s'acquitter, comme il se doit, des tâches relevant du traitement des plaintes pour mauvaise administration dans les 23 langues du traité et sensibiliser les citoyens à ses travaux, le Médiateur bénéficie du soutien d'un personnel multilingue et dûment qualifié. Des réunions régulières, ainsi qu'une retraite annuelle, contribuent à informer tous les membres du personnel des évolutions au sein des services, et à les encourager à réfléchir à la manière dont leur travail contribue à la réalisation des objectifs de l'institution.

Retraite et réunions du personnel

Les «retraites» organisées à l'intention du personnel du Médiateur européen font partie intégrante de la planification stratégique de l'institution, principalement en étant une source d'inspiration et en offrant des orientations pour l'élaboration des politiques. Ces retraites s'inscrivent dans le cadre d'un cycle annuel de manifestations qui donnent au personnel et aux stagiaires l'occasion d'échanger des points de vue sur des sujets directement liés au travail et aux activités du Médiateur. Elles cherchent à développer et à renforcer la compréhension des valeurs et de la mission de l'institution et à contribuer à ce qu'elles soient réalisées dans la pratique.

En 2010, la retraite a eu lieu du 24 au 26 février et a porté sur le thème «La vision du Médiateur pour les cinq prochaines années».

En 2010, la retraite a eu lieu du 24 au 26 février et a porté sur le thème «La vision du Médiateur pour les cinq prochaines années».

Afin de garantir la bonne circulation des informations au sein de l'équipe et de promouvoir les possibilités de développement professionnel, des réunions du personnel sont organisées régulièrement. Le personnel du Médiateur s'est réuni à Strasbourg en juillet et en décembre pour entendre une présentation des évolutions administratives, juridiques et politiques qui ont une incidence sur l'institution. En 2010, cette dernière réunion a été précédée d'une présentation du plan d'action SMAS (services d'assistance sur le marché unique) de la Commission.

que les discussions lors de la retraite contribuent à l'établissement de la stratégie du Médiateur européen pour le nouveau mandat.

Afin de garantir la bonne circulation des informations au sein de l'équipe et de promouvoir les possibilités de développement professionnel, des réunions du personnel sont organisées régulièrement.

Afin de contribuer à tenir ses collaborateurs informés des évolutions au sein des autres institutions de l'UE, le Médiateur invite également des orateurs externes à faire des exposés sur des sujets pertinents. Le 20 avril, M. Jens Nymand-Christensen, directeur chargé de l'amélioration de la réglementation et des questions institutionnelles au secrétariat général de la Commission, a informé le département juridique du Médiateur des derniers événements concernant le projet «EU Pilot», qui vise à garantir une application efficace du droit de l'Union européenne dans les États membres et à répondre rapidement aux plaintes. Le 9 décembre, le personnel du Médiateur a assisté à une présentation du plan d'action SMAS de la Commission par la directrice chargée de la politique du marché intérieur au sein de la DG Marché intérieur et services, M^me^ Emer Daly, et de la responsable du projet du groupe de travail SMAS, M^me^ Cristina Giménez-Estol. Enfin, en 2010, afin de donner plus de possibilités de développement professionnel, des sessions de formation ont été organisées à Strasbourg sur le traité de Lisbonne, sur la clarté des discours et sur la schématisation conceptuelle.

Le Médiateur et les membres de son personnel

Le tableau des effectifs comportait un total de 63 postes en 2010. La structure du bureau du Médiateur à la fin 2010 était la suivante:

Médiateur européen: M. P. Nikiforos Diamandouros

Le cabinet du Médiateur
Chef de cabinet:
M^me^ Zina Assimakopoulou

Secrétariat général

Secrétaire général:
M. Ian Harden

Département juridique

Chef du département juridique:
M. João Sant'Anna

Unité juridique A
Chef d'unité:
M. Gerhard Grill

Unité juridique B
Chef d'unité:
M. Peter Bonnor

Unité juridique C
Chef d'unité:
M^me^ Marta Hirsch-Ziembińska

Unité juridique D
Chef d'unité:
M. Fergal Ó Regan

Registre

Chef du registre:
M. Peter Bonnor

Département administratif et financier

Chef du département administratif et financier (*ad interim*):
M. João Sant'Anna

Unité administration et personnel
Chef d'unité:
M. Alessandro Del Bon

Unité budget et finances
Chef d'unité:
M. Loïc Julien

Unité communication
Chef d'unité:
M. Ben Hagard

Unité médias, entreprises et société civile
Chef d'unité:
Mme Rosita Agnew

Le délégué à la protection des données du Médiateur européen est M. Loïc Julien.

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 du Médiateur (http://www.ombudsman.europa.eu) dans 23 langues. Une version imprimée de cette liste peut également être obtenue auprès du bureau du Médiateur.

3.2 Budget

Le budget en 2010

Depuis le 1er janvier 2000, le budget du Médiateur constitue une section indépendante du budget de l'Union européenne (actuellement section VIII)[1]. 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, par l'institution, de ses missions générales.

En 2010, les crédits budgétisés se sont élevés à 9 332 275 EUR.

Coopération interinstitutionnelle

Pour garantir une utilisation optimale des ressources et éviter les doubles emplois inutiles au sein du personnel, le Médiateur collabore dans la mesure du possible avec d'autres institutions de l'UE. Bien que les services offerts de la sorte soient naturellement facturés au Médiateur européen, cette coopération a permis de substantielles économies dans le budget de l'UE. Le Médiateur coopère notamment avec:

- le Parlement européen, en ce qui concerne les audits techniques et la comptabilité, ainsi que les services techniques concernant, entre autres, les bâtiments, les technologies de l'information, les télécommunications, les services médicaux, la formation du personnel et les services de traduction et d'interprétation;

1. Règlement (CE, CECA, Euratom) n° 2673/1999 du 13 décembre 1999 modifiant le règlement financier du 21 décembre 1977 applicable au budget général des Communautés européennes (JO L 326 du 18.12.1999, p. 1).

- l'Office des publications officielles de l'Union européenne sur divers aspects relatifs aux publications;
- le Centre de traduction des organes de l'Union européenne, qui fournit de nombreuses traductions demandées par le Médiateur dans le cadre de son travail en faveur des citoyens.

Contrôle budgétaire

Afin de garantir une gestion efficace des ressources mises à la disposition du Médiateur, un auditeur interne, M. 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'UE, celle du Médiateur fait aussi l'objet d'audits menés par la Cour des comptes européenne.

Comment prendre contact avec le Médiateur européen

Par courrier postal
Médiateur 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

Par le biais du site web
http://www.ombudsman.europa.eu

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.

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

http://www.ombudsman.europa.eu

© Union européenne, 2011
Toutes les illustrations © 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 - Schultz Grafisk, Albertslund (Danemark), et EntenEller A/S, Valby (Danemark).
Polices de caractères utilisées : FrutigerNext et Palatino.
Printed in Luxembourg
ISBN 978-92-9212-261-4 . ISSN 1680-3841 . doi:10.2869/32498 . QK-AA-11-001-FR-C

Office des publications

FSC
Sources Mixtes
Groupe de produits issu de forêts bien gérées et d'autres sources contrôlées
Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council