

LE MÉDIATEUR EUROPÉEN RAPPORT ANNUEL 2005
SYNTHÈSE ET STATISTIQUES



CÉLÉBRATIONS À L'OCCASION DES 10 ANS 1995-2005

LE MÉDIATEUR EUROPÉEN RAPPORT ANNUEL 2005
SYNTHÈSE ET STATISTIQUES

CÉLÉBRATIONS À L'OCCASION DES 10 ANS 1995-2005

© Le Médiateur européen 2006

Tous droits réservés.

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

Le texte intégral du rapport est disponible à l'adresse Internet suivante:

<http://www.ombudsman.europa.eu/report/fr/default.htm>

Printed in Belgium

IMPRIMÉ SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE

INTRODUCTION

L'institution du Médiateur européen a fêté son dixième anniversaire en 2005. Cette date importante nous a donné l'occasion de réfléchir aux accomplissements de ces dix années et de définir la meilleure marche à suivre pour l'avenir avec l'aide de nos principaux interlocuteurs. Les divers événements que nous avons organisés nous ont fourni de précieux enseignements sur ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré au niveau de nos relations avec les institutions et organes de l'Union européenne (UE), les médiateurs nationaux, ainsi que les plaignants et les citoyens en général. Toutefois, avant d'examiner en détail les différentes idées qui ont fait surface, permettez-moi de consacrer quelques lignes au travail accompli par cette institution au cours de la dernière décennie.



Depuis septembre 1995, le Médiateur européen a traité plus de 20 000 plaintes et aidé un nombre incalculable de citoyens en répondant à leurs demandes d'information. En quittant ses fonctions, mon prédécesseur, M. Jacob SÖDERMAN, qui était aussi le premier Médiateur européen, pouvait citer comme exemple d'un grand accomplissement la volonté des diverses institutions et organes de l'UE de coopérer avec lui pour résoudre les plaintes émanant des citoyens. Depuis l'abolition des limites d'âge pour le recrutement jusqu'aux améliorations en matière de retards de paiement, en passant par un accès plus aisé aux documents et par un respect accru de la Charte européenne des droits fondamentaux, les institutions et organes communautaires ont démontré leur volonté de coopérer avec le Médiateur pour améliorer le service aux citoyens. Nous, citoyens de l'Union, sommes redevables pour toujours à Jacob SÖDERMAN pour toutes ces avancées et bien d'autres encore.

Outre ses efforts pour améliorer l'administration de l'Union, l'institution du Médiateur européen n'a eu de cesse de développer des relations avec les médiateurs nationaux, régionaux et locaux de toute l'Union afin de garantir que les droits que confère la législation communautaire aux citoyens et aux résidents de l'Union, et notamment les droits fondamentaux, deviennent une réalité. Cette coopération passe, dans une large mesure, par le réseau européen des médiateurs, qui s'est transformé, au cours des dix dernières années, en un mécanisme inestimable de résolution rapide et efficace des plaintes des citoyens. L'année 2005 nous a donné l'occasion de dresser le bilan des réalisations du réseau depuis sa création à Strasbourg en 1996 et de déterminer l'orientation qu'il devrait prendre à l'avenir.

Depuis septembre 1995, inlassablement, le Médiateur s'est adressé aux citoyens afin de leur faire prendre conscience de leurs droits et, en particulier, du droit d'introduire une plainte et de demander réparation. Le succès de ces initiatives se reflète dans le fait que plus de 300 plaintes sont désormais présentées au Médiateur chaque mois, un nombre record de plaintes ayant été enregistré en 2005.

Relations du Médiateur avec les institutions et organes de l'UE

Il serait certes préférable que les citoyens n'aient jamais à entrer en contact avec le Médiateur européen et que leurs plaintes soient résolues dans les meilleurs délais par l'administration concernée — peu leur importe de savoir qui résout leur problème. Souvent, ils ne recherchent qu'une explication, une raison, une excuse ou un conseil, et c'est l'administration elle-même qui est le plus à même de le leur fournir.

Lorsque les citoyens ressentent la nécessité de porter plainte, ils veulent que leur problème soit résolu aussi rapidement et efficacement que possible. Selon moi, une solution proposée par



l'administration est plus rapide et, en fin de compte, plus satisfaisante pour tout le monde, puisque le crédit de la résolution du problème rejaillit sur l'institution, sa légitimité s'en trouve renforcée aux yeux du plaignant et toutes les parties concernées y gagnent. En d'autres termes, la réaction de l'administration publique aux plaintes est un indicateur essentiel de l'attention qu'elle porte aux citoyens. Tel est le message que j'ai voulu faire passer à l'occasion des divers événements que nous avons organisés avec les institutions et organes de l'UE durant l'année de notre anniversaire.

Chaque institution et organe de l'UE a un rôle à jouer dans l'amélioration des relations avec les citoyens. Qu'il s'agisse de problèmes contractuels, d'accès aux documents ou d'expliquer à un candidat pourquoi il n'a pas été retenu, nous pouvons tous tirer des enseignements concernant la manière d'offrir un meilleur service aux plaignants. Le résultat final de ce processus est que toutes les personnes susceptibles, à un moment donné, d'entrer en contact avec les institutions, et pas seulement les plaignants, bénéficient du travail du Médiateur.

Les plaintes sont souvent des symptômes de problèmes ou de questions plus graves, plus complexes ou plus systémiques. L'une des fonctions du Médiateur consiste à identifier ces problèmes et à préconiser des solutions. Ainsi, outre son rôle de mécanisme de contrôle externe, le Médiateur est également une ressource précieuse pour les responsables, une ressource capable d'aider l'administration à accroître ses performances en concentrant son attention sur les points à améliorer.

Le code européen de bonne conduite administrative est un outil précieux à cet égard. Adopté par le Parlement européen en 2001, le code explique aux citoyens ce qu'ils sont en droit d'attendre de l'administration européenne. Il constitue également un guide précieux pour les fonctionnaires, encourageant le respect des normes les plus élevées en matière d'administration. Une nouvelle édition du code a été publiée en 24 langues en 2005. Plus de 100 000 exemplaires en ont été distribués en Europe et au-delà. Administrations nationales et collectivités locales, écoles et universités, centres de formation et bibliothèques publiques ou simples citoyens, tous en ont demandé des exemplaires supplémentaires. C'est une véritable réussite européenne. Le code a été adapté aux administrations nationales, régionales et locales du Portugal à l'Italie, de la Wallonie à la Grèce et de la Roumanie à la Croatie. Étant donné que le code européen a été pris en compte par une telle diversité d'administrations de l'Europe entière, je continue à espérer qu'il pourra être adopté un jour par toutes les institutions et organes de l'UE et revêtir peut-être la forme d'un accord interinstitutionnel. Les contacts que j'ai eus en 2005 avec le président de la Commission européenne, M. José Manuel BARROSO, et les vice-présidents, M^{me} Margot WALLSTRÖM et M. Siim KALLAS, ont été extrêmement positifs et j'ai le ferme espoir que nous pourrions rapidement mener ce projet à son terme – ce qui témoignerait clairement de notre détermination commune à œuvrer ensemble pour les citoyens dans les années à venir.

Un geste que j'ai trouvé particulièrement encourageant en 2005 a été l'adoption par la Commission d'une communication relative à l'introduction d'une nouvelle procédure interne pour répondre aux demandes du Médiateur. Cette communication prévoit que les différents membres de la Commission s'approprient politiquement chaque dossier, sans porter atteinte au rôle essentiel du Secrétariat général. Je suis très favorable à cette nouvelle procédure qui tend, selon moi, à renforcer la cohérence et la qualité des réponses de la Commission et à garantir un suivi rapide des recommandations et des remarques du Médiateur. Étant donné que la Commission est à l'origine d'environ 70 % des enquêtes du Médiateur, il est essentiel qu'elle montre l'exemple dans la traque de la mauvaise administration et dans la promotion d'une culture de service à l'égard des citoyens. Ce rapport annuel contient de nombreux exemples de cas où la Commission a effectivement réagi rapidement et de manière constructive afin de résoudre les problèmes que j'avais portés à son attention.

Coopération avec le réseau européen des médiateurs

Depuis ses débuts, le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues au niveau national, régional et local au travers du réseau européen des médiateurs. L'objectif premier du réseau est aussi important et valable aujourd'hui qu'aux premiers jours: faire des droits que confère la législation communautaire aux citoyens et aux résidents de l'UE une réalité.

Pour l'essentiel, la mise en œuvre de la législation communautaire relève de la responsabilité des administrations nationales. Dans la pratique, le respect des droits que confère la législation

communautaire dépend donc, dans une large mesure, de la qualité de leur travail quotidien et du succès que rencontrent les organes de contrôle, dont les médiateurs, dans leurs actions de promotion d'une administration de qualité et, le cas échéant, de propositions de solutions efficaces – ce qui revêt chaque jour d'autant plus d'importance que la coopération entre les administrations des différents États membres et les institutions de l'UE ne cesse de se développer à la fois en termes de portée et d'intensité. Aux fins de protéger les droits des citoyens et d'apporter des solutions efficaces, la coopération entre les administrations doit aller de pair avec une coopération entre les médiateurs.

Conscient de cette nécessité, j'ai étudié, en 2005, la possibilité de consolider et de promouvoir le rôle des médiateurs au sein d'une culture politique et juridique européenne en pleine mutation. Pour ce faire, j'ai considéré que le réseau devait donner plus de visibilité à la valeur ajoutée que les citoyens retirent de la coopération, tant pour les citoyens que pour les décideurs politiques à tous les niveaux de l'Union. Pour ces derniers, il reste beaucoup à faire. Nous devons encore les convaincre que la diversité ne doit pas les empêcher de tenir pleinement compte des médiateurs dans les développements politiques nombreux et multiples que les autorités des États membres et les institutions et organes de l'UE ne cessent de générer.

Afin de contribuer à donner une image publique plus claire à notre coopération, j'ai annoncé que mon bureau a l'intention d'investir des ressources afin de renforcer notre utilisation de l'Internet pour communiquer tant avec le public qu'entre nous. Nous envisageons d'intégrer un guide interactif baptisé «Qui peut m'aider?» dans le site web du Médiateur européen afin d'orienter les citoyens vers le médiateur approprié, que ce soit au niveau européen, national ou régional. Au cours des deux prochaines années, nous souhaitons également faire circuler une déclaration par l'intermédiaire du réseau afin d'expliquer aux citoyens à quoi ils peuvent s'attendre en s'adressant à un médiateur du réseau. Nous pourrions envisager d'adopter cette déclaration lors du sixième séminaire des médiateurs nationaux, qui se déroulera à Strasbourg en 2007. Bien que je sois pleinement conscient du soin à apporter à la rédaction d'une telle déclaration, je suis convaincu que notre vision commune de ce qu'un médiateur doit être et doit faire est suffisamment forte pour que la rédaction de cette déclaration soit un objectif réaliste dans le délai que j'ai proposé. Cette déclaration serait non seulement utile aux citoyens susceptibles d'avoir besoin des services d'un médiateur en dehors de leur État membre, mais elle servirait également de référence dans les relations des médiateurs avec les décideurs politiques, aussi bien au plan collectif qu'individuel. L'exercice rédactionnel proprement dit nous donnera très certainement l'occasion d'approfondir nos connaissances mutuelles et sera donc intéressant en soi. Un tel exercice ne pourra que renforcer la coopération qui s'est développée jusqu'à présent.

Relations du Médiateur avec les citoyens et les plaignants potentiels

Les efforts déployés par le Médiateur européen pour collaborer avec les institutions et les organes de l'UE et avec les médiateurs de toute l'Union tendent vers un seul et même objectif d'ordre supérieur, à savoir offrir un service optimal aux citoyens. Afin de servir aux mieux les citoyens de l'Union, nous avons organisé en 2005, dans le cadre des célébrations de notre dixième anniversaire, divers événements à l'intention des médias, des ONG, des groupes d'intérêt, des bureaux des représentations locales et régionales et des citoyens en général. Nous avons jugé qu'il serait intéressant d'analyser une série de thèmes susceptibles de nous aider, au cours des prochaines années, à faire connaître aux citoyens le droit de déposer plainte devant le Médiateur afin d'améliorer les performances de l'administration communautaire au bénéfice de tous.

Il est généralement admis que la communication de la bonne information à la bonne personne peut être largement améliorée. Le Médiateur européen doit relever deux défis immédiats en termes de sensibilisation: nombre de gens ignorent ce qu'est un médiateur et ce que fait l'UE. Tout le matériel d'information que nous produisons doit traiter de ces deux questions de manière claire et directe. Le Médiateur doit améliorer sa présence sur l'Internet et nous devons mieux cibler les plaignants potentiels. Les institutions européennes devraient informer systématiquement les personnes avec lesquelles elles sont en contact de leur droit de déposer plainte.

Le Médiateur doit également faire savoir que la procédure de plainte est très simple. En termes relatifs, le Médiateur propose un service rapide, gratuit et flexible. À ceux qui craignent les réactions négatives des institutions s'ils portent plainte, je continuerai à dire clairement que toute tentative

de défavoriser ou de menacer de défavoriser une personne au motif qu'elle a exercé son droit de porter plainte devant le Médiateur constituerait en soi un acte de mauvaise administration. Les institutions et les organes de l'UE doivent prendre les mesures nécessaires pour veiller à ce que leurs fonctionnaires en soient conscients et agissent en conséquence.

Conclusion

L'Union européenne est à la croisée des chemins. Les citoyens de France et des Pays-Bas se sont prononcés contre la ratification de la Constitution pour l'Europe, la participation aux élections européennes est en baisse constante et l'Union se bat toujours contre l'idée qu'elle est une bureaucratie lointaine, construite par une élite politique. Un sondage Eurobaromètre récent a révélé que seuls 38 % des citoyens ont l'impression que «leur voix compte dans l'UE».

Le Médiateur européen a été institué pour rapprocher l'Union de ses citoyens et donner à l'administration communautaire un «visage humain». Un aspect fondamental de l'institution est que le Médiateur est une personne physique, qui communique personnellement avec les citoyens qui lui écrivent, examine leur cas et cherche une solution à leur plainte. Chacune de ces «micro-communications» contribue à humaniser l'administration communautaire et à la rapprocher du citoyen. Le Médiateur est un maillon essentiel de cette structure visant à établir un rapport de confiance entre les citoyens et les institutions. Il peut contribuer à promouvoir un dialogue constructif entre les deux parties.

Comme l'écrivait un plaignant, «Pour moi, cette affaire est finalement terminée et j'espère qu'une nouvelle page pourra s'ouvrir, étant donné que mes activités sont intimement liées à l'Europe. Je tiens à vous remercier pour votre médiation efficace. Votre institution offre une voie de recours très importante qui permet aux citoyens de résoudre à l'amiable les problèmes délicats qu'ils rencontrent parfois avec les institutions européennes».

Le Médiateur ne peut travailler seul. Garantir une administration de qualité est une tâche qui ne peut être accomplie qu'en association avec les institutions et les organes de l'UE. Tenir ses engagements, offrir des voies de recours adéquates, tirer les leçons des erreurs, travailler dans la transparence et accepter le contrôle du public, tels sont les moyens primordiaux dont nous disposons pour conquérir la confiance des citoyens. En outre, le Médiateur doit travailler de manière concertée et systématique avec ses homologues nationaux, régionaux et locaux afin de veiller à ce que les droits des citoyens soient pleinement respectés dans toute l'Union. Enfin, il doit continuer à faire passer ses messages aux citoyens et aux plaignants pour les informer des services qu'il propose.

En ma qualité de Médiateur européen, je m'efforcerai de m'appuyer sur les réalisations accomplies au cours de cette première décennie pour remplir véritablement mon mandat institutionnel, à savoir rapprocher l'Union de ses citoyens et donner à l'administration communautaire un «visage humain».

Strasbourg, le 14 février 2006

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SYNTHÈSE

Le onzième rapport annuel du Médiateur européen au Parlement européen propose un compte rendu des activités du Médiateur en 2005. Il s'agit du troisième rapport annuel présenté par M. P. Nikiforos DIAMANDOUROS, qui a pris ses fonctions de Médiateur européen le 1^{er} avril 2003.

STRUCTURE DU RAPPORT

Le rapport se compose de six chapitres et de cinq annexes. Il s'ouvre sur une introduction personnelle rédigée par le Médiateur, dans laquelle il passe en revue les principales réalisations et activités de l'année écoulée et expose ses idées pour l'avenir. La présente synthèse constitue le chapitre premier.

Le chapitre 2 décrit les procédures appliquées par le Médiateur pour traiter les plaintes et mener ses enquêtes. Il met en lumière les nouvelles évolutions importantes et donne un aperçu des plaintes traitées pendant l'année, dont une analyse thématique des résultats des affaires classées après enquête. Cette analyse couvre les conclusions de fait et de droit les plus significatives contenues dans les décisions du Médiateur en 2005.

Le chapitre 3 consiste en une sélection de résumés de ces décisions afin d'illustrer la variété des sujets et des institutions concernés par les plaintes et les enquêtes d'initiative. Il reprend des résumés de toutes les décisions mentionnées dans l'analyse thématique du chapitre 2. Les résumés des décisions concernant les plaintes sont classés d'abord par type de conclusion ou de résultat, puis par institution ou organe concerné. Les résumés des décisions consécutives aux enquêtes d'initiative sont mentionnés à la fin du chapitre.

Le chapitre 4 porte sur les relations avec les autres institutions et organes de l'Union européenne. Il présente tout d'abord brièvement l'importance des relations de travail constructives qu'entretient le Médiateur avec les institutions et organes de l'Union, puis énumère les différentes réunions et manifestations qui ont eu lieu dans ce domaine en 2005.

Le chapitre 5 traite des relations du Médiateur européen avec la communauté des médiateurs nationaux, régionaux et locaux en Europe et au-delà. Les activités du réseau européen des médiateurs sont décrites dans le détail. La participation du Médiateur à des séminaires, des conférences et des réunions est également reprise dans ce chapitre.

Le chapitre 6 fournit un aperçu des activités de communication du Médiateur. Ce chapitre est divisé en six sections, couvrant les temps forts de l'année, les visites d'information et les conférences du Médiateur, les réunions auxquelles ont participé le Médiateur et son équipe, les relations avec les médias, les publications ainsi que la communication en ligne.

L'annexe A contient des statistiques sur les travaux du Médiateur européen en 2005. Les annexes B et C fournissent, respectivement, des informations sur le budget et le personnel dont dispose le Médiateur. L'annexe D répertorie les décisions visées au chapitre 3 par numéro d'affaire, par domaine et par type de mauvaise administration alléguée. L'annexe E détaille la procédure d'élection du Médiateur européen et propose un compte rendu de la réélection de M. DIAMANDOUROS en janvier 2005.



SYNOPSIS

La mission du Médiateur européen

La fonction de Médiateur européen a été instituée par le traité de Maastricht dans le cadre de la citoyenneté de l'Union européenne. Le Médiateur procède à des enquêtes sur des plaintes relatives à des cas de mauvaise administration des institutions et organes communautaires, à l'exception de la Cour de justice et du Tribunal de première instance dans le cadre de leurs fonctions judiciaires. Avec l'approbation du Parlement européen, le Médiateur a défini la notion de «mauvaise administration» de manière à y inclure le respect des droits de l'homme, de l'État de droit et des principes de bonne administration.

Outre le traitement des plaintes introduites par des particuliers, des entreprises et des associations, le Médiateur travaille de manière proactive, en procédant à des enquêtes d'initiative et en informant les citoyens de leurs droits et de la façon de les exercer.

Plaintes et enquêtes en 2005

Le nombre de plaintes reçues en 2005 s'élève à 3 920, soit une augmentation de 5 % par rapport à 2004¹. 59 % des plaintes reçues par le Médiateur en 2005 – un chiffre record – ont été envoyées par voie électronique, soit par courriel, soit au moyen du formulaire de plainte disponible sur le site Internet du Médiateur. Dans 3 705 cas, les plaintes ont été envoyées directement par des particuliers, tandis que 215 plaintes émanaient d'entreprises ou d'associations.

Dans plus de 75 % des cas, le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête sur l'affaire, en la transférant à un organe compétent ou en donnant au plaignant des informations sur l'institution à contacter pour une résolution prompte et efficace du problème. Au total, 338 nouvelles enquêtes ont été ouvertes sur cette base au cours de l'année (dont une enquête conjointe regroupant 389 plaintes individuelles). Le Médiateur a également ouvert cinq enquêtes d'initiative.

En 2005, le Médiateur européen a mené 627 enquêtes, dont 284 remontaient à 2004.

À l'instar des années précédentes, la plupart des plaintes concernaient la Commission européenne (68 % du total). Étant donné que la Commission est la principale institution communautaire qui prend des décisions ayant un impact direct sur les citoyens, il est normal qu'elle soit la principale cible des plaintes déposées par les citoyens européens. 73 plaintes ont été déposées contre l'Office de sélection du personnel des Communautés européennes (EPSO), 58 contre le Parlement européen et 14 contre le Conseil de l'Union européenne.

Les principaux types d'allégations de mauvaise administration portent sur l'absence de transparence, notamment sur des refus d'information (188 affaires), des injustices ou des abus de pouvoir (132 affaires), des discriminations (103 affaires), des procédures insatisfaisantes (78 affaires), des retards évitables (73 affaires), des négligences (44 affaires), des manquements aux obligations, c'est-à-dire que la Commission n'a pas rempli son rôle de «gardienne des traités» vis-à-vis des États membres (37 affaires) et des erreurs de droit (29 affaires).

Au total, 3 269 demandes d'informations ont été adressées au Médiateur par courriel, contre environ 3 200 en 2004 et 2 000 en 2003.

Résultats des enquêtes du Médiateur

En 2005, 312 enquêtes ont été clôturées par le Médiateur, dont 302 avaient été ouvertes à la suite de plaintes et 10 étaient des enquêtes d'initiative. Les résultats ont été les suivants.

Pas d'acte de mauvaise administration constaté

L'enquête du Médiateur a conclu à l'absence de mauvaise administration dans 114 cas. Cette issue n'est pas toujours négative pour le plaignant, qui bénéficie au moins d'une explication détaillée de la

¹ Il est à noter que 335 de ces plaintes portaient sur le même sujet et ont été traitées dans le cadre d'une seule enquête conjointe (voir résumé de l'affaire 3452/2004/JMA et autres, à la section intitulée «Pas d'acte de mauvaise administration constaté»).

part de l'institution ou de l'organe responsable concernant ses agissements, ou qui se voit présenter des excuses. Ainsi, par exemple:

- La Commission européenne a expliqué sa décision de ne pas poursuivre une enquête à l'encontre des autorités espagnoles au sujet d'un cas allégué de discrimination pour des raisons d'orientation sexuelle. Les problèmes spécifiques rencontrés par les plaignants – un ressortissant espagnol et un ressortissant argentin – ne relevaient pas, selon elle, du champ d'application du droit communautaire. Suivant la suggestion de la Commission d'engager un recours au niveau national, les plaignants ont déposé plainte devant le médiateur espagnol (1687/2003/JMA).
- À la suite d'une plainte émanant de l'European Citizen Action Service (ECAS), le Médiateur a conclu que les normes minimales de la Commission concernant la consultation des parties intéressées sur l'avenir des fonds structurels étaient suffisamment claires et que, dans le cas d'espèce, la Commission les avait respectées. Le Médiateur n'a toutefois pas exclu la possibilité que les normes minimales puissent être formulées plus clairement ou qu'une approche plus holistique et intersectorielle de la consultation puisse être plus appropriée dans certains cas et a informé l'ECAS de la possibilité de présenter des suggestions en ce sens à la Commission (948/2004/OV)
- L'enquête du Médiateur sur le prêt gratuit de livres dans les bibliothèques publiques a permis de clarifier les raisons qui ont poussé la Commission à engager une procédure d'infraction contre l'Espagne et les possibilités d'appliquer correctement la directive communautaire concernée sans porter préjudice à ce prêt de livres gratuit. Le Médiateur agissait sur la base de 389 plaintes alléguant que la décision de la Commission de maintenir son action contre l'Espagne mettait en péril l'existence des bibliothèques publiques en tant que service public de base et allait à l'encontre des droits fondamentaux des citoyens d'accès à la culture. L'enquête a pris fin lorsque le Médiateur a été informé que la Commission avait saisi la Cour européenne de justice (3452/2004/JMA et autres).

Même si le Médiateur ne conclut pas à un acte de mauvaise administration, il peut trouver un moyen pour que l'institution ou l'organe concerné améliore la qualité de son administration à l'avenir. En pareil cas, le Médiateur formule des observations complémentaires, comme il l'a fait, par exemple, dans les affaires suivantes:

- Le Médiateur a suggéré à la Commission de réexaminer ses règles internes sur les archives téléphoniques dans le cadre des appels d'offres. Cette suggestion faisait suite à son enquête sur le bien-fondé d'une conversation téléphonique qui avait eu lieu entre les services de la Commission et le soumissionnaire concurrent du plaignant. Le Médiateur n'a pas trouvé de preuve d'un acte répréhensible, mais a fait remarquer que la Commission aurait été mieux à même de répondre aux préoccupations du plaignant si elle avait pu produire un compte rendu écrit de la conversation téléphonique en cause (1808/2004/JMA).
- À la suite de plaintes selon lesquelles la Commission et le Conseil n'avaient pas prévu suffisamment d'emplacements de parking pour les personnes handicapées à proximité de leurs principaux bâtiments à Bruxelles, le Médiateur a ouvert une enquête et soutenu les demandes adressées aux autorités belges afin d'aménager des places de parking supplémentaires et a demandé à être informé des résultats. En outre, il a invité le Conseil à revoir sa politique de limitation d'accès à ses propres places de parking réservées aux handicapés pour des raisons de sécurité et a suggéré qu'il suive l'exemple de la Commission (2415/2003/JMA et 237/2004/JMA).
- Afin d'améliorer l'efficacité et la transparence de ses relations avec les citoyens, le Médiateur a indiqué que la Commission pourrait préciser ses procédures de traitement des plaintes en ce qui concerne l'utilisation des aides financières communautaires. Ceci faisait suite à une enquête sur le traitement par la Commission d'une plainte concernant la réduction d'une subvention par les autorités régionales de Madrid. À la suite de l'enquête du Médiateur, la Commission a accepté



de fournir des informations au plaignant, en reconnaissant le retard et en présentant ses excuses pour le délai mis à l'informer du traitement de son dossier (274/2004/JMA).

- L'Office européen de sélection du personnel (EPSO) a accepté d'inclure dans les futurs bancs de concours une précision indiquant que (i) une invitation à assister aux épreuves de présélection n'implique pas que l'éligibilité du candidat a été totalement contrôlée et (ii) que les épreuves écrites des personnes dont la candidature est ensuite considérée comme n'étant pas recevable ne seront pas notées. Ceci faisait suite à une observation du Médiateur à l'issue d'une enquête sur une plainte émanant d'un citoyen hongrois qui avait présenté sa candidature à un concours général pour le recrutement de traducteurs adjoints. Le Médiateur a estimé que l'inclusion de cette information aiderait à éviter les malentendus et à améliorer les relations avec les candidats (839/2004/MHZ).

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

Dans la mesure du possible, le Médiateur tente d'aboutir à une solution à somme positive qui satisfasse à la fois le plaignant et l'institution contre laquelle la plainte a été déposée. La coopération des institutions et organes communautaires est essentielle à une telle réussite, qui contribue à améliorer les relations entre les institutions et les citoyens et peut éviter de devoir engager des procédures longues et onéreuses.

En 2005, 89 affaires ont été réglées par l'institution ou l'organe concerné à la suite d'une plainte déposée auprès du Médiateur. Parmi ces dernières, citons les affaires suivantes:

- La Commission a réglé une affaire de retard de paiement à un journaliste scientifique allemand, en motivant les raisons de son retard et en acceptant de verser des intérêts. Elle a confirmé avoir, entre-temps, pris des mesures pour accélérer les paiements aux experts. Le plaignant a ensuite indiqué qu'il avait été payé dans un délai de 30 jours seulement pour son dernier contrat (1266/2005/MF).
- Le Conseil a aidé le Médiateur à résoudre une affaire concernant la résiliation du contrat d'un expert civil en informatique de la Mission de police de l'Union européenne (MPUE) à Sarajevo, de sorte que la MPUE a accepté de verser au plaignant le salaire dû à l'expiration normale de son contrat. Quant à la plainte du plaignant selon laquelle le Conseil devait le laver de toutes les accusations portées contre lui, le Médiateur a indiqué que le plaignant était en droit de considérer la conclusion du Médiateur dans son affaire précédente comme une réhabilitation, étant donné qu'il avait confirmé dans cette affaire que les droits de la défense du plaignant n'avaient pas été respectés (471/2004/OV).
- La Commission a publié deux lettres qu'elle avait adressées aux autorités britanniques dans le cadre d'une procédure d'infraction, ainsi que la réponse du Royaume-Uni et a présenté ses excuses pour le délai excessif mis à traiter la demande de ces documents. Après enquête complémentaire, la Commission a également accepté de donner aux plaignants accès à trois CD-ROM contenant les informations fournies par les autorités britanniques à la Commission à l'appui de leur dossier. La procédure d'infraction concernait le fait que les autorités britanniques n'auraient pas appliqué le droit communautaire en ce qui concerne un vaste site de décharge situé à proximité des maisons des plaignants (3381/2004/TN).

Lorsque le Médiateur constate un cas de mauvaise administration, il s'efforce toujours, dans la mesure du possible, d'aboutir à une solution à l'amiable. Dans certains cas, il est possible de parvenir à une solution à l'amiable si l'institution ou l'organe concerné propose une compensation au plaignant. Toute offre de ce type se fait *ex gratia*, c'est-à-dire sans admettre de responsabilité juridique et sans créer un précédent.

Au cours de l'année 2005, 22 solutions à l'amiable ont été proposées. Sept affaires se sont conclues par un accord à l'amiable (dont une affaire pour laquelle la proposition avait été faite en 2004). À la fin de l'année 2005, 18 propositions de solutions à l'amiable étaient toujours en suspens, dont deux cas pour lesquels le Médiateur a demandé à la Commission de réexaminer les refus antérieurs de propositions faites en 2004. Voici quelques exemples de solutions à l'amiable ayant abouti en 2005:



- La Commission a accepté de verser une compensation de 596 EUR à un plaignant dont l'affaire n'avait pas été traitée correctement et dans un délai raisonnable. Elle a reconnu qu'en raison de plusieurs malentendus et d'erreurs administratives, le plaignant n'avait pas été payé dans les délais. Elle a ajouté que plusieurs éléments identifiés par le Médiateur ainsi que les circonstances exceptionnelles de l'affaire l'avaient incitée à proposer la somme de 596 EUR à titre de compensation au plaignant. Cette somme correspond à l'intérêt sur le paiement en suspens (1772/2004/GG)
- À la suite de l'enquête du Médiateur sur la campagne d'information du Parlement en Finlande pour les élections européennes de juin 2004, l'institution a promis que son bureau d'information d'Helsinki veillerait à ce que, à l'avenir, davantage d'attention soit accordée à l'utilisation des langues. L'Assemblée suédoise de Finlande s'était plainte du fait que les affiches utilisées dans le cadre de la campagne d'information n'avaient été rédigées qu'en finnois. Le Parlement a reconnu les défaillances de la campagne tout comme le fait que le pourcentage de la population finlandaise qui parle suédois n'a rien à voir avec le statut de cette langue en tant que langue officielle de l'UE, ni avec son statut dans la Constitution finlandaise (1737/2004/TN).
- La Commission a accepté, dans un souci de conciliation, de verser 1 000 EUR à une citoyenne portugaise après avoir reconnu qu'elle aurait pu prendre des mesures appropriées pour informer cette personne qu'elle ne pourrait pas commencer à travailler avant la date à laquelle elle a effectivement pris ses fonctions. La plaignante avait invoqué une injustice dans le chef de la Commission au motif que cette dernière n'avait pris la décision qu'elle ne pourrait pas travailler comme opératrice d'un centre d'appel qu'après sa prise de fonction. Elle a également contesté les règles invoquées par la Commission qui l'ont rendue inéligible pour ce travail. La Commission n'était pas d'accord avec le Médiateur pour reconnaître un acte de mauvaise administration de sa part en ce qui concerne l'application des règles en cause au cas de la plaignante (1336/2003/IP).

Commentaires critiques, projets de recommandation et rapports spéciaux

Lorsqu'aucune solution à l'amiable n'est possible, le Médiateur peut prendre une décision de classement assortie d'un commentaire critique ou présenter un projet de recommandation.

Un commentaire critique est habituellement formulé lorsqu'il n'est plus possible pour l'institution concernée de supprimer le cas de mauvaise administration, lorsque l'acte de mauvaise administration n'a manifestement pas d'implications générales et qu'aucune mesure de suivi ne semble nécessaire de la part du Médiateur. Un commentaire critique confirme au plaignant que sa plainte est justifiée et signale à l'institution ou à l'organe concerné l'erreur commise afin de l'aider à éviter cet acte de mauvaise administration à l'avenir. En 2005, le Médiateur a formulé 29 commentaires critiques. En voici quelques exemples:

- Le Médiateur a formulé un commentaire critique à l'encontre du Conseil pour ne pas avoir répondu adéquatement et soigneusement à une demande d'accès du public à des documents. Ce commentaire faisait suite à une enquête ayant révélé que, contrairement à la réponse initiale du Conseil au plaignant concernant le nombre de documents pertinents, de nombreux documents supplémentaires existaient effectivement. À la suite de l'enquête du Médiateur, le plaignant a eu accès aux documents supplémentaires. Étant donné que le Conseil a édicté de nouvelles règles internes en la matière, le Médiateur a indiqué qu'il espérait que les problèmes du type de ceux décelés en l'espèce ne se présenteraient plus (1875/2005/GG).
- Le Médiateur a critiqué la Commission dans un cas de retard de paiement à une petite entreprise allemande, sous-traitante du projet Galilei. Cette enquête a mis au jour un problème plus général, à savoir que le cadre contractuel pertinent n'exigeait pas du contractant principal et ne l'encourageait pas à réclamer des intérêts de retard à la Commission au nom de ses sous-traitants. Le Médiateur a donc suggéré que la Commission envisage de modifier ses contrats types afin que le paiement d'intérêts de retard soit automatique dans de tels cas. La Commission a confirmé qu'elle allait s'efforcer de prendre en compte les intérêts des petites et moyennes

entreprises dans les futurs contrats types, dans la mesure où ils sont compatibles avec les intérêts financiers et les dispositions législatives en vigueur de la Communauté (530/2004/GG).

- Le Médiateur a émis un commentaire critique à l'encontre de l'OLAF au sujet de son traitement d'informations fournies par un fonctionnaire allemand concernant des actes illicites allégués d'un organe communautaire. Le plaignant a invoqué la non-fourniture d'informations par l'OLAF dans le délai que l'on pourrait raisonnablement juger nécessaire pour enquêter sur sa plainte. Le Médiateur a jugé que les règles imposaient à l'OLAF de fournir au dénonciateur les informations concernant le délai dans lequel il pensait terminer son enquête (140/2004/PB).

Il est important que les institutions et organes suivent les commentaires critiques du Médiateur et prennent des mesures afin de régler les problèmes en suspens et d'éviter à l'avenir les actes de mauvaise administration. En 2005, la Commission a informé le Médiateur du suivi qu'elle a donné à 18 commentaires critiques, notamment:

- Une affaire dans laquelle le Médiateur avait critiqué la Commission pour ne pas avoir fourni une explication adéquate de la longueur d'une enquête, qui avait duré un peu moins de trois ans. La Commission, qui avait invoqué des facteurs généraux, comme une charge de travail importante, susceptibles d'entraîner des retards, a informé le Médiateur qu'elle s'efforcerait de fournir une explication plus précise si un cas similaire devait se reproduire (2229/2003/MHZ).
- Une affaire dans laquelle le Médiateur avait critiqué la réponse de la Représentation de la Commission à Copenhague à une demande de renseignement d'un plaignant sur le traitement de données le concernant. La Commission a déploré que sa Représentation ait enfreint les règles communautaires de protection des données et a indiqué qu'elle rappellerait à sa Représentation que les règles de protection des données doivent toujours être respectées (224/2004/PB).

Dans des cas particulièrement graves de mauvaise administration ou ayant des implications générales, ou lorsqu'il est toujours possible que l'institution concernée mette fin à la mauvaise administration, le Médiateur présente généralement un projet de recommandation. L'institution ou l'organe concerné doit répondre au Médiateur par un avis circonstancié dans un délai de trois mois.

Au cours de l'année 2005, 20 projets de recommandations ont été élaborés. En outre, huit projets de recommandations datant de 2004 ont conduit à des décisions en 2005. Neuf affaires se sont terminées en cours d'année par l'acceptation d'un projet de recommandation par l'institution concernée. Trois affaires ont entraîné la présentation d'un rapport spécial au Parlement européen. Six affaires ont été classées pour d'autres raisons. À la fin de l'année 2005, 11 projets de recommandation étaient toujours examinés, dont un datant de 2004. Les projets de recommandation suivants font partie de ceux qui ont été acceptés en 2005.

- La Commission a accepté de verser une compensation de 56 000 EUR à un journaliste français. C'est l'indemnité la plus élevée jamais payée à la suite d'une plainte auprès du Médiateur. Elle faisait suite à la constatation par le Médiateur que la Commission n'avait pas respecté les attentes légitimes du plaignant. Elle avait en effet supprimé sa contribution financière au projet du plaignant (2111/2002/MF).
- La Commission a supprimé la limite d'âge de 30 ans qui était l'un des critères de sélection de son programme de recrutement de stagiaires pour les services. Cette mesure faisait suite à une plainte portant sur les règles régissant le programme. Le Médiateur a relevé que plusieurs autres institutions et organes communautaires appliquent une limite d'âge à leurs programmes de stages. Il a donc annoncé qu'il lancerait une enquête d'initiative sur ces programmes (2107/2002/(BB)PB).
- La Commission a accepté de donner accès au public à une lettre que le ministre portugais des finances lui a adressée concernant la procédure relative au déficit excessif du Portugal. La Commission avait refusé l'accès à cette lettre à un député européen au motif que sa divulgation porterait atteinte à la protection de l'intérêt public en ce qui concerne la politique financière,



monétaire ou économique du Portugal. Le Médiateur a pris contact avec les autorités portugaises qui l'ont informé que, compte tenu de la situation budgétaire actuelle du pays, la lettre ne contenait aucun élément susceptible d'affecter la politique économique et financière du Portugal (116/2005/MHZ).

Si une institution ou un organe communautaire ne répond pas de manière satisfaisante à un projet de recommandation, le Médiateur peut soumettre un rapport spécial au Parlement européen. Il s'agit là de l'arme ultime dont dispose le Médiateur et de la dernière mesure qu'il prend dans une affaire, puisque l'adoption d'une résolution et l'exercice des pouvoirs du Parlement relèvent du jugement politique du Parlement. Trois rapports spéciaux ont été rédigés en 2005.

- Le Médiateur a soumis un rapport spécial au Parlement au motif que le Conseil n'avait pas avancé de raisons valables pour justifier son refus de se réunir en séance publique lorsqu'il agit dans le cadre de ses pouvoirs législatifs. L'enquête du Médiateur faisait suite à une plainte du député européen allemand, M. Elmar BROK, et d'un représentant du groupe des jeunes de la CDU (Union démocrate chrétienne), dans laquelle ils alléguaient que le règlement interne du Conseil n'était pas conforme au traité sur l'Union européenne, en vertu duquel le Conseil et les autres institutions et organes communautaires doivent prendre des décisions de la manière la plus ouverte possible. Le Médiateur a recommandé que le Conseil réexamine son refus de se réunir en séance publique lorsqu'il agit dans le cadre de ses pouvoirs législatifs (2395/2003/GG).
- Le Médiateur a adressé un rapport spécial au Parlement européen au sujet des déclarations faites par l'Office européen de lutte anti-fraude (OLAF) dans le cadre d'une enquête qu'il avait menée. L'enquête portait sur des allégations de corruption, formulées par l'OLAF, qui pouvaient être comprises comme étant dirigées contre un journaliste en particulier. Le journaliste a alors déposé une nouvelle plainte auprès du Médiateur, en alléguant que l'information fournie par l'OLAF durant cette enquête était susceptible «d'induire en erreur le Médiateur européen et de manipuler l'enquête». Dans son rapport spécial, le Médiateur a recommandé que l'OLAF reconnaisse qu'il avait fait des déclarations incorrectes et équivoques durant l'enquête du Médiateur. Le Médiateur a considéré que l'affaire soulevait une importante question de principe et portait préjudice à la confiance des citoyens dans les institutions et organes de l'UE (2485/2004/GG).
- Le Médiateur a présenté un rapport spécial au Parlement européen après avoir constaté un cas de discrimination injustifiée dans le traitement financier différent du personnel de l'UE dont les enfants ont des besoins éducatifs spéciaux. Il a soumis un projet de recommandation afin que la Commission prenne les mesures nécessaires pour s'assurer que les parents d'enfants ayant des besoins éducatifs spéciaux qui sont exclus des Écoles européennes en raison de leur degré de handicap ne soient pas tenus de contribuer aux frais d'éducation de leurs enfants. Alors que la réponse de la Commission faisait état de sa volonté de principe de revoir la politique actuelle, sous réserve des contraintes budgétaires qui pourraient se présenter, le Médiateur a conclu que cette réponse n'équivalait pas à une acceptation inconditionnelle de son projet de recommandation (1391/2002/JMA et autres).

Enquêtes d'initiative

Le Médiateur peut faire usage de son pouvoir d'initiative principalement dans deux cas de figure. Premièrement, il peut y avoir recours pour enquêter sur un cas possible de mauvaise administration lorsqu'une plainte est déposée par une personne non habilitée (c'est-à-dire lorsque le plaignant n'est pas un citoyen ou un résident de l'Union ou une personne morale ayant son siège social dans un État membre). Trois enquêtes d'initiative de ce type ont été ouvertes en 2005. Le Médiateur peut également user de son pouvoir d'initiative pour s'attaquer à un problème apparemment lié au fonctionnement systémique des institutions. Il en a fait usage à deux reprises en 2005 et notamment dans le cas décrit ci-après.

- Le Médiateur a lancé une enquête d'initiative portant sur l'octroi aux candidats d'un accès aux critères d'évaluation définis par les comités de sélection. Cette enquête faisait suite à trois affaires traitées en 2005 concernant les informations dont disposent les candidats dans les concours



de recrutement. Les réactions de l'EPSO dans le cadre de ces affaires ont consisté à fournir des informations supplémentaires circonstanciées afin d'aider les plaignants à comprendre leurs résultats. Dans la mesure où ces affaires soulevaient d'importantes questions factuelles et juridiques plus générales, le Médiateur a décidé l'ouverture d'une enquête d'initiative (OI/5/2005/PB).

Analyses supplémentaires

Ces affaires et d'autres encore sont examinées à la fin du chapitre 2 du rapport annuel dans le cadre des perspectives thématiques suivantes: transparence et protection des données; rôle de «gardienne des traités» de la Commission; appels d'offres, contrats et subventions; questions concernant le personnel, y compris le recrutement.

Le chapitre 3 du rapport contient les résumés de 65 des 312 décisions de classement prises en 2005. Ces résumés sont le reflet de l'éventail des thèmes et de la diversité des institutions couverts par les enquêtes du Médiateur ainsi que des différents types de résultat.

Les décisions de classement sont habituellement publiées sur le site Internet du Médiateur européen (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en anglais et dans la langue du plaignant, si celle-ci est différente.

Relations avec les institutions et organes de l'Union européenne

Pour obtenir des résultats positifs pour les citoyens, il est essentiel que le Médiateur entretienne des relations de travail constructives avec les institutions et organes de l'UE. Cette coopération prend la forme de réunions régulières et d'événements organisés conjointement, au cours desquels le Médiateur et ses interlocuteurs apprennent à mieux connaître leur travail respectif, réfléchissent à la meilleure manière de défendre et de promouvoir les droits des citoyens et identifient les domaines dans lesquels ils pourront travailler ensemble à l'avenir.

Le Médiateur a profité de la célébration du dixième anniversaire de l'institution pour consolider les relations constructives qui ont été établies durant cette première décennie. Le 17 novembre 2005, il a organisé un dîner officiel auquel étaient invités les présidents et secrétaires généraux des institutions de l'UE, ainsi que les responsables des organes et agences de l'Union. Plus de 45 personnes représentant les institutions, organes et agences communautaires de toute l'Union ont assisté à ce dîner. Cet événement visait à souligner la détermination du Médiateur à travailler main dans la main avec toutes les institutions, organes et agences de l'UE au cours des prochaines années afin d'améliorer la qualité de l'administration de l'UE. Étant donné que près de 70 % des enquêtes menées par le Médiateur visent la Commission, son Président, M. José Manuel BARROSO, était invité à prononcer l'allocution introductive. Durant son exposé, le Président de la Commission a mis en avant les avantages de la nouvelle procédure interne adoptée par la Commission pour répondre aux enquêtes du Médiateur. Le Médiateur a profité de l'occasion pour préciser son rôle non seulement en tant que mécanisme de contrôle externe, mais surtout en tant que ressource précieuse pour les responsables, une ressource capable d'aider les administrations à améliorer leurs performances en attirant leur attention sur leurs points faibles.

Le Médiateur a rappelé ce message à l'occasion de diverses autres réunions avec des membres des institutions et organes de l'UE et leurs fonctionnaires en 2005. Ces manifestations incluaient des présentations de son travail, durant lesquelles il a donné des conseils sur la manière de répondre au mieux aux plaintes et d'améliorer les procédures. Le 25 mai, la rencontre avec le collège des commissaires a été l'un des moments forts de l'année à cet égard. En outre, durant les réunions qui se sont déroulées en 2005, des initiatives ont été étudiées dans le but de renforcer la coopération interinstitutionnelle et d'échanger des informations et les meilleures pratiques avec les principaux interlocuteurs du Médiateur. D'autres réunions ont permis de discuter des priorités du Médiateur et des ressources nécessaires pour les réaliser, en insistant particulièrement sur le budget de l'institution pour 2006.

Le Médiateur présente chaque année un rapport au Parlement européen et informe régulièrement les députés de ses activités en leur faisant parvenir des exemplaires de ses publications tout au long de l'année. Neuf publications ont été distribuées aux députés européens en 2005. Il existe une

relation de travail fructueuse entre le Médiateur et la commission des pétitions du Parlement, qui se traduit notamment par un transfert mutuel des affaires, le cas échéant, afin d'offrir le service le plus efficace aux citoyens européens. Le Médiateur renseigne également les plaignants qui demandent une révision de la législation ou des politiques européennes sur la possibilité d'adresser une pétition au Parlement. Les relations entre le Médiateur et la commission des pétitions n'ont cessé de se renforcer en 2005 et le rapport MAVROMMATIS sur les activités du Médiateur en 2004 mettait en évidence l'importance de ces relations de travail constructives. Lors d'une réunion de la commission des pétitions, le 12 octobre 2005, le Médiateur a, en application de l'article 195, paragraphe 3, du règlement interne du Parlement, pris l'engagement de se présenter, de sa propre initiative, devant la commission, chaque fois qu'il présente un rapport spécial au Parlement.

Relations avec les médiateurs et organes similaires

Le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues nationaux, régionaux et locaux afin de veiller à ce que les plaintes des citoyens relatives à la législation communautaire soient traitées rapidement et avec efficacité. Cette collaboration est également vitale pour suivre les évolutions majeures survenues dans le milieu de la médiation, échanger des informations sur la législation européenne et partager les meilleures pratiques. Cette coopération passe essentiellement par le réseau européen des médiateurs, bien que le Médiateur européen participe également à des conférences, des séminaires et des réunions en dehors de ce réseau.

Le réseau européen des médiateurs

Le réseau européen des médiateurs, qui s'est progressivement transformé en un outil de collaboration incontournable, est capital pour le Médiateur européen. Il regroupe désormais près de 90 bureaux dans 30 pays et couvre les instances nationales et régionales des États membres de l'UE ainsi que les bureaux nationaux des pays candidats, de Norvège et d'Islande. Il comporte un mécanisme de coopération efficace pour le traitement des affaires. Cet aspect est particulièrement important étant donné que de nombreux plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils rencontrent des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Souvent, un médiateur du pays concerné peut proposer une solution efficace. Dans la mesure du possible, le Médiateur européen transmet les affaires directement aux médiateurs nationaux et régionaux ou dispense des conseils appropriés au plaignant. En 2005, le Médiateur a conseillé à 945 plaignants de s'adresser à un médiateur national ou régional et a transmis directement 91 plaintes au médiateur compétent. Les médiateurs du réseau sont également bien placés pour informer les citoyens de leurs droits dans le cadre du droit communautaire et de la manière de les exercer et de les défendre.

Outre les échanges informels et réguliers d'information par l'intermédiaire du réseau, une procédure spéciale permet aux médiateurs nationaux ou régionaux de demander des réponses écrites à des questions relatives au droit communautaire et à son interprétation, ainsi qu'à des questions concernant le traitement de leur dossier. Le Médiateur européen peut répondre directement ou transmettre, le cas échéant, la demande à une autre institution ou organe communautaire compétent. En 2005, quatre demandes ont été reçues (deux émanaient de médiateurs nationaux et deux autres de médiateurs régionaux) et trois dossiers ont été classés (dont 2 dataient de 2004).

L'activité du réseau porte également sur le partage d'expériences et de meilleures pratiques, par le biais de séminaires et de réunions, d'un bulletin d'information régulier, d'un forum de discussion électronique et d'un journal électronique quotidien.

Tous les deux ans, des séminaires réunissant les médiateurs nationaux sont organisés conjointement par le Médiateur européen et un homologue national. Le cinquième séminaire, organisé par le médiateur national néerlandais, M. Roel FERNHOUT, et le Médiateur européen, s'est déroulé à La Haye, aux Pays-Bas, du 11 au 13 novembre 2005. Ce séminaire comprenait un dîner de gala afin de célébrer le dixième anniversaire de l'institution du Médiateur européen. M. DIAMANDOUROS a profité de cette occasion pour remercier ses collègues pour leur soutien précieux durant les dix premières années d'existence de l'institution.

Ce séminaire était le premier à rassembler des médiateurs des pays candidats et le premier depuis le plus grand élargissement de l'histoire de l'Union. Les 25 États membres de l'UE étaient

tous représentés, de même que la Croatie, la Roumanie, l'Islande et la Norvège. Le thème du séminaire, «Le rôle des institutions de médiation et organes similaires dans l'application du droit communautaire», a été jugé particulièrement pertinent par les médiateurs de l'Union élargie. En tant qu'organes de contrôle, les médiateurs jouent un rôle essentiel dans l'application correcte et complète du droit communautaire dans les États membres. Les discussions de La Haye se sont centrées sur la meilleure manière de coopérer afin de remplir correctement ce rôle. Le séminaire a tiré d'importantes conclusions sur la coopération future entre les membres du réseau, et les avancées en la matière seront réévaluées lors du prochain séminaire des médiateurs nationaux, qui se déroulera à Strasbourg en 2007.

Le bulletin *European Ombudsmen — Newsletter* est demeuré un outil extrêmement précieux d'échange d'informations sur le droit communautaire et les meilleures pratiques en 2005. Les deux numéros publiés en avril et en octobre ont couvert des sujets tels que la future agence des droits fondamentaux de l'UE, l'accès aux documents et la protection des données, la discrimination et les obstacles à la libre circulation, les problèmes associés aux prisons dans plusieurs États membres, l'offre de soins de santé et les difficultés rencontrées par les immigrants. Les forums de discussion et les documents électroniques du Médiateur ont poursuivi leur essor durant l'année, ce qui a permis aux bureaux de partager des informations en s'adressant des questions et des réponses. Plusieurs débats d'envergure ont été lancés sur des sujets aussi divers que le prêt gratuit de livres par les bibliothèques publiques ou la publication des décisions des médiateurs sur l'Internet. Le journal électronique du médiateur, baptisé *Ombudsman Daily News*, a été publié chaque jour ouvrable, proposant des articles, des communiqués de presse et des annonces en provenance des bureaux de tous les pays couverts par le réseau.

La coopération au sein du réseau s'est intensifiée à la suite des visites d'information aux médiateurs des États membres et des pays candidats. Ces visites constituent un excellent moyen de faire connaître les divers outils de communication disponibles dans le réseau.

Réunions

Au cours de l'année écoulée, les efforts déployés par le Médiateur pour collaborer avec ses homologues ont dépassé les activités du réseau européen des médiateurs. Dans le but de promouvoir la médiation, de discuter des relations interinstitutionnelles et d'échanger les meilleures pratiques, le Médiateur européen a assisté à de multiples manifestations organisées par des médiateurs nationaux et régionaux et a rencontré divers médiateurs et représentants d'institutions de médiation de l'UE et d'ailleurs.

Activités de communication

Animé par le souci de sensibiliser les citoyens à leur droit de déposer plainte, le Médiateur a profité de la célébration du dixième anniversaire de l'institution pour organiser ou accueillir divers événements destinés à mieux faire connaître son rôle. Le 28 octobre, l'*Institut des hautes études européennes* de l'Université Robert Schuman de Strasbourg a organisé un colloque intitulé «Le Médiateur européen: bilan et perspectives». Plus de 80 professeurs d'universités, étudiants, juristes, fonctionnaires de l'UE et autres ont pris part à ce colloque, ouvert par Mme Fabienne KELLER, sénatrice et maire de Strasbourg. Le 6 décembre, le Médiateur a organisé deux événements à Bruxelles sur le thème «Le Médiateur européen: 10 années, 20 000 plaintes – trop ou pas assez?». Organisés en association avec le Centre européen du journalisme, ces événements ont pris la forme d'un séminaire de presse et d'un atelier public destinés aux médias, aux ONG, aux groupes d'intérêt, aux représentations régionales et locales et aux citoyens intéressés par le travail du Médiateur. Les discussions y ont suscité des interrogations sur lesquelles le Médiateur pourra se pencher, alors que l'institution entame sa deuxième décennie d'existence.

Le Médiateur a poursuivi ses visites d'information dans les États membres en 2005 par une visite au Royaume-Uni en novembre. Au cours de cette visite, le Médiateur a rencontré des citoyens, des plaignants potentiels, des administrations, des membres du système judiciaire et de hautes personnalités politiques. Cette visite a constitué un excellent moyen de mieux faire connaître leurs droits aux citoyens, d'accroître la visibilité du travail du Médiateur auprès des acteurs clés des pouvoirs judiciaire, législatif et exécutif, et de consolider la fructueuse collaboration entre le Médiateur européen et ses homologues britanniques.

En 2005, le Médiateur et son équipe ont poursuivi leurs efforts pour présenter le travail de l'institution au travers de conférences, de séminaires et de réunions, avec plus de 120 exposés tout au long de l'année. Ces rencontres ont été l'occasion de sensibiliser les plaignants potentiels et les citoyens intéressés au travail du Médiateur.

Les activités de communication avec les médias se sont intensifiées et 17 communiqués de presse ont été transmis aux journalistes de l'Europe entière. Le Médiateur a accordé plus de 50 interviews à des journalistes de la presse écrite, audiovisuelle et électronique à Strasbourg, Bruxelles et au-delà. Il a également présenté son travail et a répondu aux questions lors de conférences de presse et de réunions.

Des documents relatifs au travail du Médiateur ont été largement diffusés tout au long de l'année, en particulier lors des journées «portes ouvertes» organisées par le Parlement européen. La journée «portes ouvertes» du 30 avril à Bruxelles a marqué le lancement de la carte commémorative du dixième anniversaire (*The European Ombudsman's tenth anniversary postcard*) en 24 langues. Le Médiateur a également publié un ouvrage commémoratif pour marquer son dixième anniversaire. Intitulée «Le Médiateur européen: Origines, création et évolution», cette publication existe en version imprimée et électronique et a été présentée à La Haye à l'occasion du cinquième séminaire des médiateurs nationaux. Une version révisée du *Code européen de bonne conduite administrative* a également été publiée en 24 langues en 2005. Plus de 100 000 exemplaires de ce code ont été distribués aux médiateurs, aux députés européens, aux responsables des institutions et organes de l'UE, aux Représentations de la Commission et aux bureaux du Parlement dans les États membres, aux relais et réseaux de l'UE, aux administrations publiques nationales et régionales des États membres et aux citoyens et organisations ayant manifesté un intérêt particulier pour le travail des institutions européennes. Cette publication a suscité un vif intérêt et, à la fin de l'année, plusieurs milliers d'exemplaires supplémentaires avaient été demandés.

Ces publications sont toutes disponibles sur le site Internet du Médiateur européen, tout comme les décisions, les communiqués de presse, les statistiques et les détails de ses activités de communication, qui sont régulièrement mis à jour. Une nouvelle section du site entièrement consacrée au dixième anniversaire de l'institution a été créée en 2005. Elle contient l'ouvrage commémoratif ainsi que plusieurs documents ayant trait aux divers événements marquant le dixième anniversaire. Une autre section a également été créée et contient des documents historiques en rapport avec la création de l'institution du Médiateur.

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2005, la page d'accueil du site du Médiateur a accueilli 304 300 visiteurs. La version anglaise du site a été la plus consultée avec 71 166 visites, suivie par les versions française, italienne, espagnole, allemande et polonaise. En termes géographiques, la plupart des visiteurs étaient originaires de Belgique (27 517 visites), d'Italie, d'Espagne, de France, d'Allemagne et de Pologne.

Évolution interne

En 2005, le Médiateur a poursuivi ses efforts pour préparer l'institution à pouvoir traiter les plaintes de citoyens provenant de 25 États membres dans les 21 langues des traités.

Le département Administration et Finances du Médiateur a été restructuré en 2005 et divisé en quatre secteurs: administration, finances, traitement des plaintes et communications. Cette restructuration avait pour but de permettre une spécialisation plus poussée des différents secteurs, coordonnés par le chef de département. Au sein du département juridique, les procédures relatives à la gestion des dossiers et au contrôle de qualité ont été renforcées afin d'assurer la cohérence du contrôle et la fiabilité du traitement d'un nombre croissant de plaintes par une équipe de juristes en plein essor.

Le nombre de postes prévus dans le tableau des effectifs du Médiateur est passé de 38 en 2004 à 51 en 2005, comme le prévoyait la programmation budgétaire pluriannuelle approuvée par le Parlement en 2002. Ce tableau prévoyait l'ouverture progressive, de 2003 à 2005, de nouveaux postes liés à l'élargissement. Le budget 2006 adopté par les autorités budgétaires en décembre 2005 prévoit le passage à 57 postes. Cette augmentation est essentiellement due au prochain élargissement de l'Union européenne (Bulgarie et Roumanie) et à l'application de la décision de parvenir, concernant la gestion du personnel du Médiateur européen, à la pleine autonomie par rapport aux services



du Parlement. L'une des priorités de cette dixième année d'existence de l'institution consistait en fait à revoir les accords de coopération conclus avec le Parlement afin de les adapter aux nouvelles réalités. Un nouvel accord devait être signé au début de 2006 en vue de maintenir une coopération étroite avec le Parlement dans tous les domaines permettant de réaliser d'importantes économies d'échelle et budgétaires.

Le Médiateur a présenté le budget de l'exercice 2006 selon une nouvelle structure budgétaire (nomenclatures). Cette nouvelle présentation devrait permettre d'améliorer la transparence et de faciliter un meilleur contrôle par l'autorité budgétaire, en donnant une vision plus claire des dépenses de nature similaire, qui étaient réparties en plusieurs titres ou chapitres dans l'ancienne structure. Le total des crédits pour 2006 s'élève à 7 682 538 EUR (contre 7 312 614 EUR en 2005).

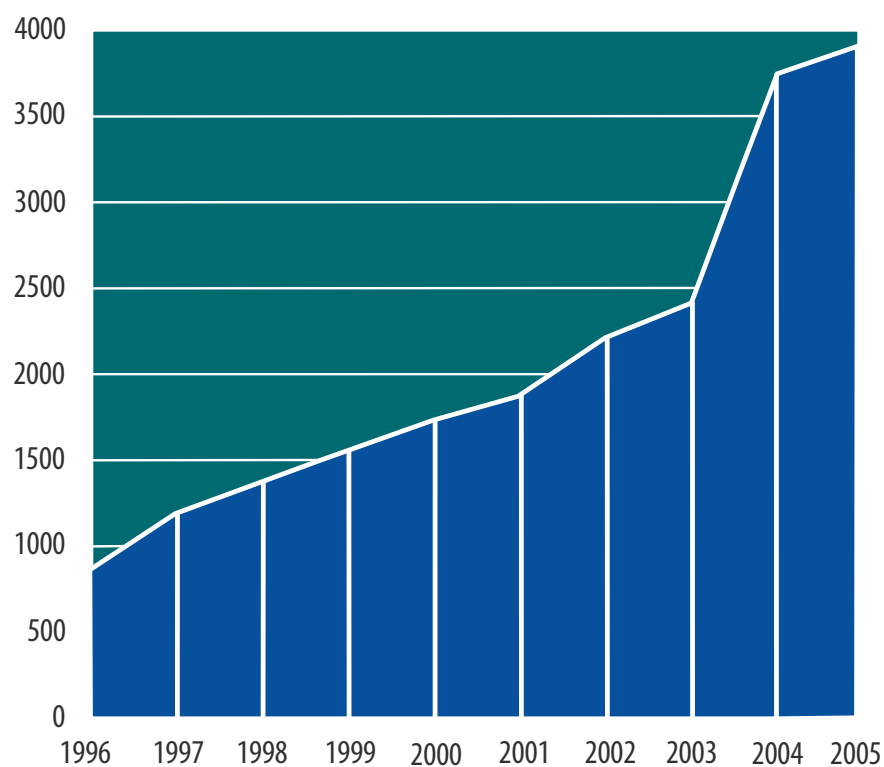


STATISTIQUES

1 AFFAIRES TRAITÉES EN 2005

1.1	TOTAL POUR L'ANNÉE 2005	4 416 ¹
	— Enquêtes en cours au 31.12.2004.....	284 ²
	— Plaintes en attente d'une décision de recevabilité au 31.12.2004	207
	— Plaintes reçues en 2005.....	3 920 ³
	— Enquêtes d'initiative du Médiateur européen.....	5

Augmentation des plaintes entre 1996-2005



¹ Dont 389 plaintes sur le même sujet, qui ont été traitées dans le cadre d'une enquête conjointe (54 plaintes datant de 2004 et 335 reçues en 2005).

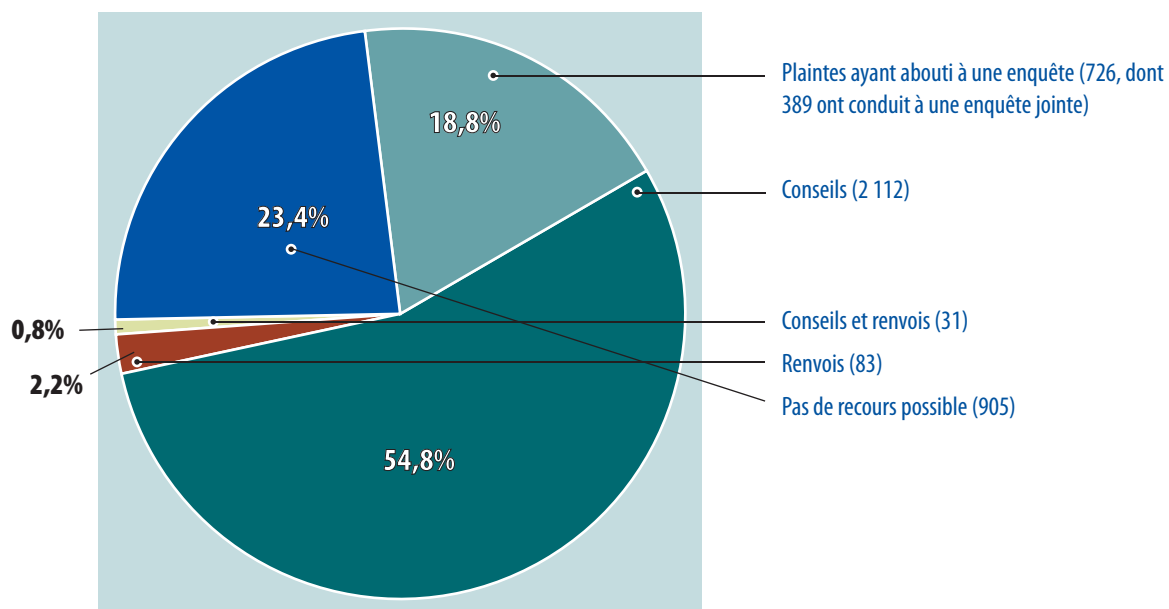
² Dont huit enquêtes d'initiative du Médiateur européen et 276 enquêtes faisant suite à des plaintes.

³ Dont 335 plaintes sur le même sujet, voir note 1.

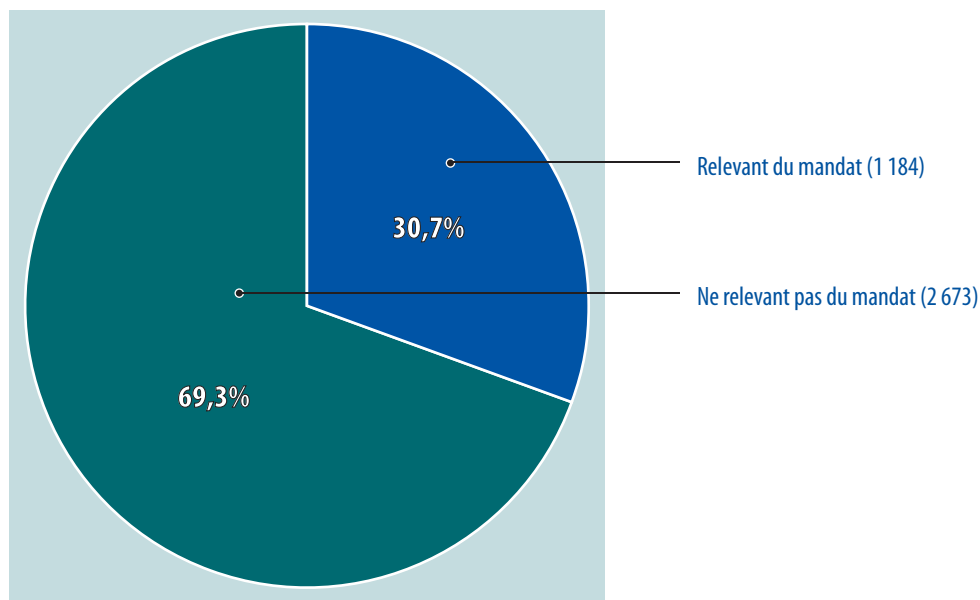
1.2 ACHÈVEMENT DE L'EXAMEN DE RECEVABILITÉ..... 93%

1.3 CLASSIFICATION DES PLAINTES

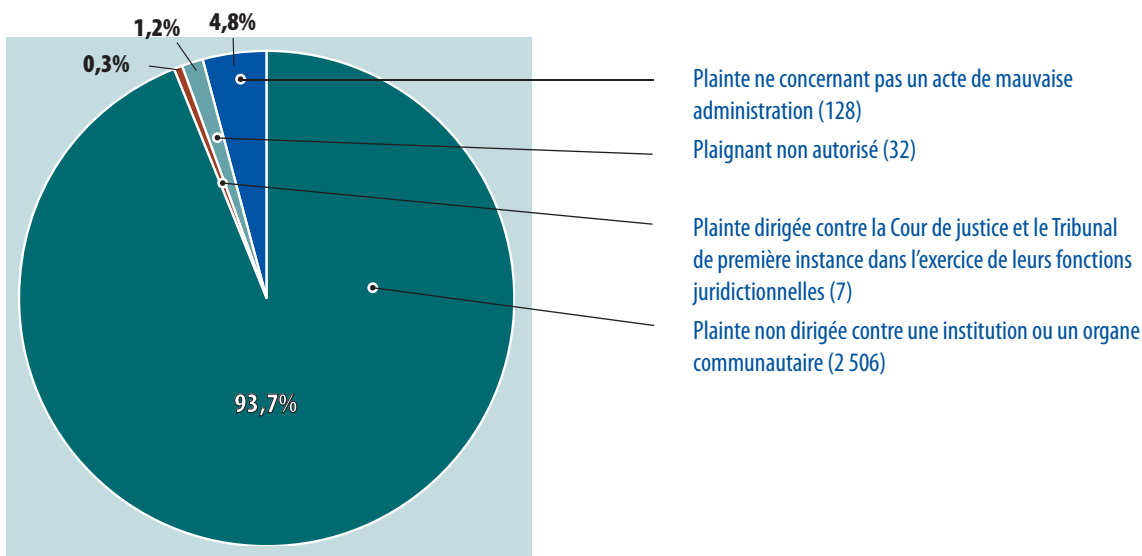
1.3.1 Classification par type de mesure prise par le Médiateur européen pour satisfaire les plaignants



1.3.2 Classification en fonction du mandat du Médiateur européen

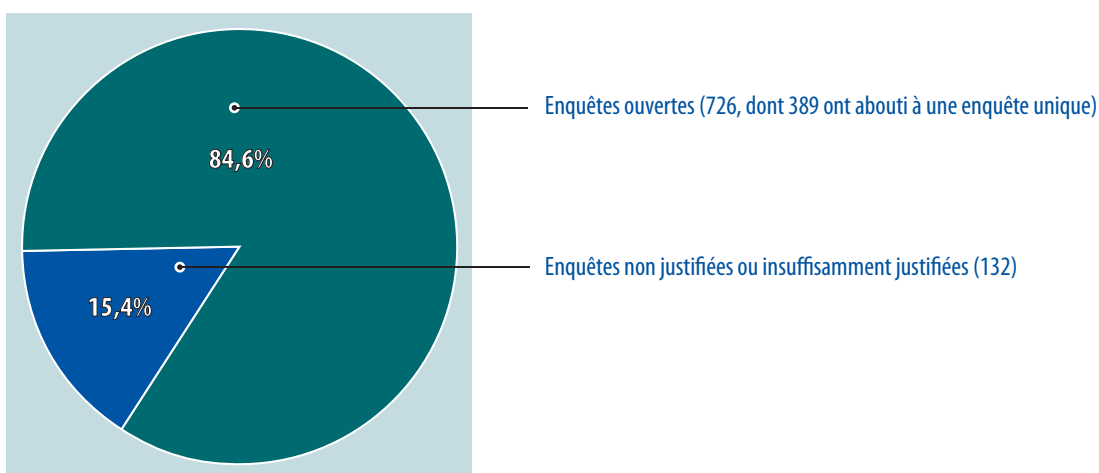


NE RELEVANT PAS DU MANDAT

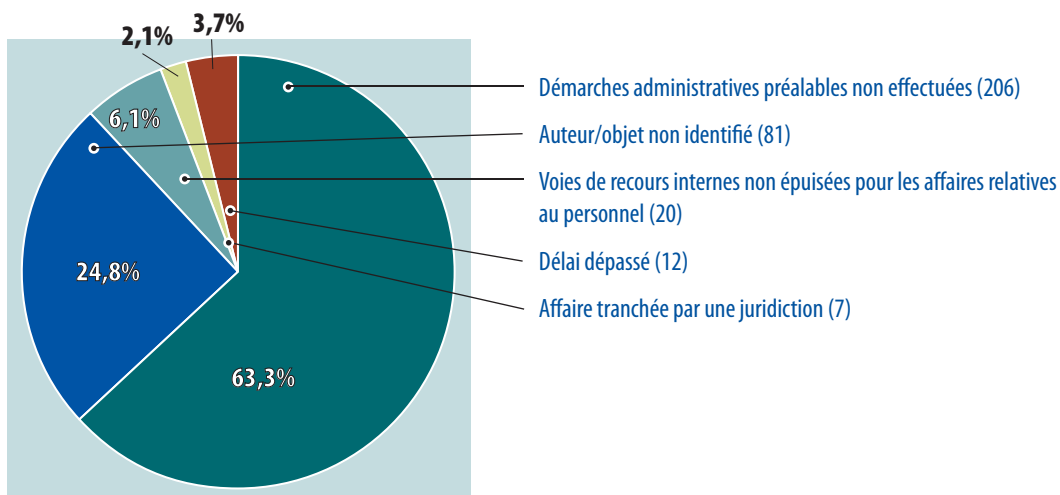


RELEVANT DU MANDAT

Plaintes recevables

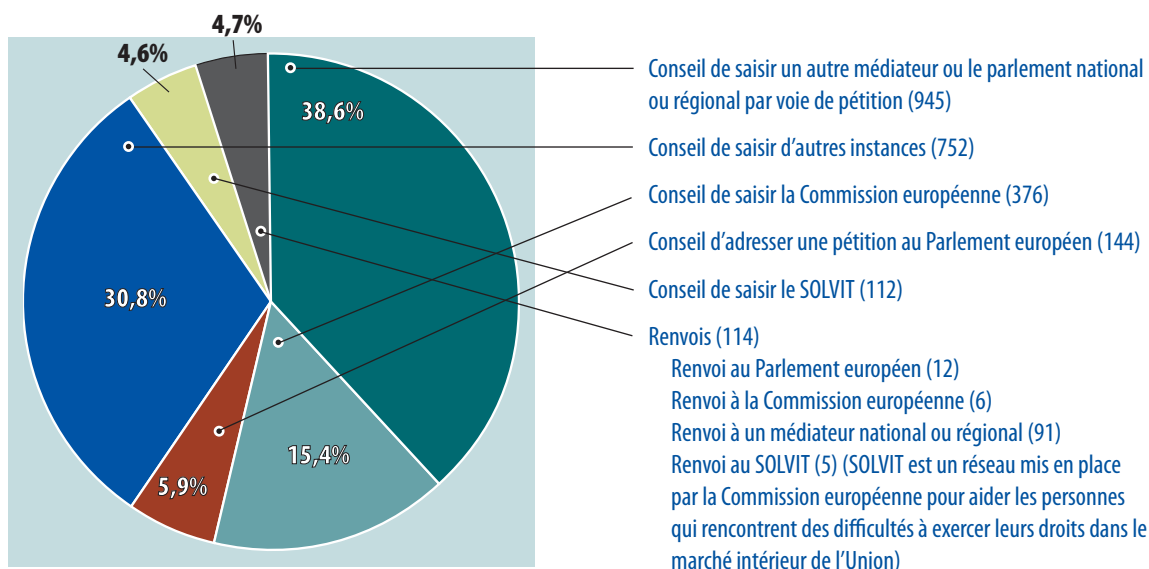


Plaintes irrecevables



2 RENVOIS ET CONSEILS

(Dans certains cas, plus d'un conseil peut être donné).

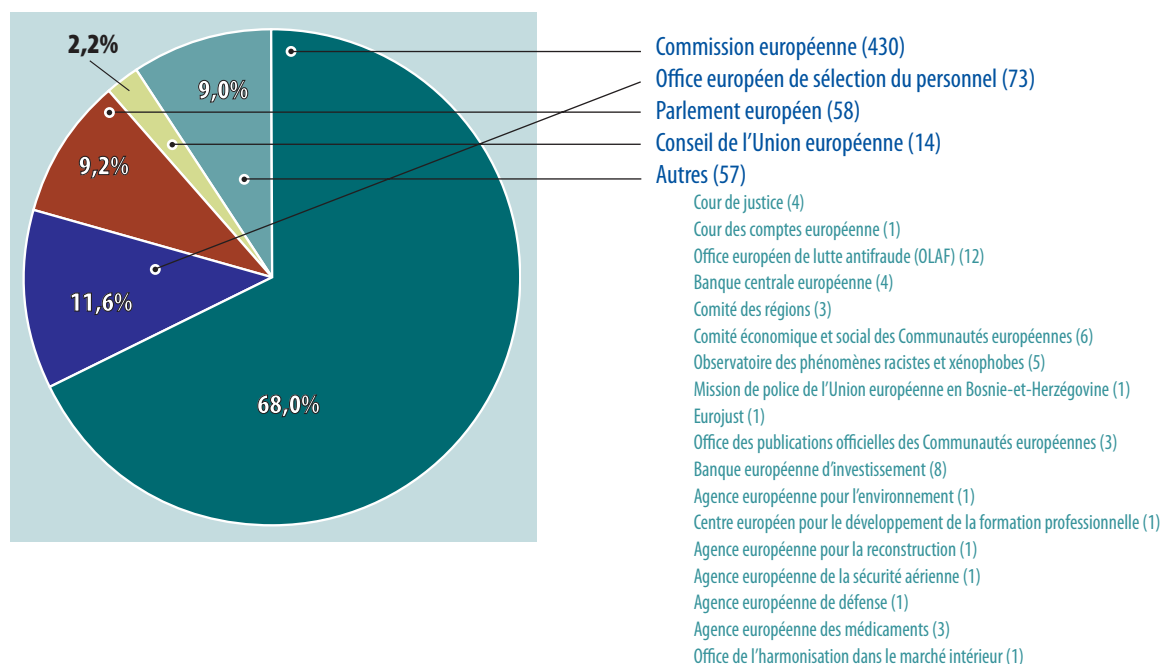


3 ENQUÊTES TRAITÉES EN 2005 627⁴

En 2005, le Médiateur européen a effectué 627 enquêtes, dont 343 ont été ouvertes en 2005 (dont cinq enquêtes d'initiative) et 284 n'étaient pas terminées au 31.12.2004.

3.1 INSTITUTIONS ET ORGANES CONCERNÉS PAR LES ENQUÊTES

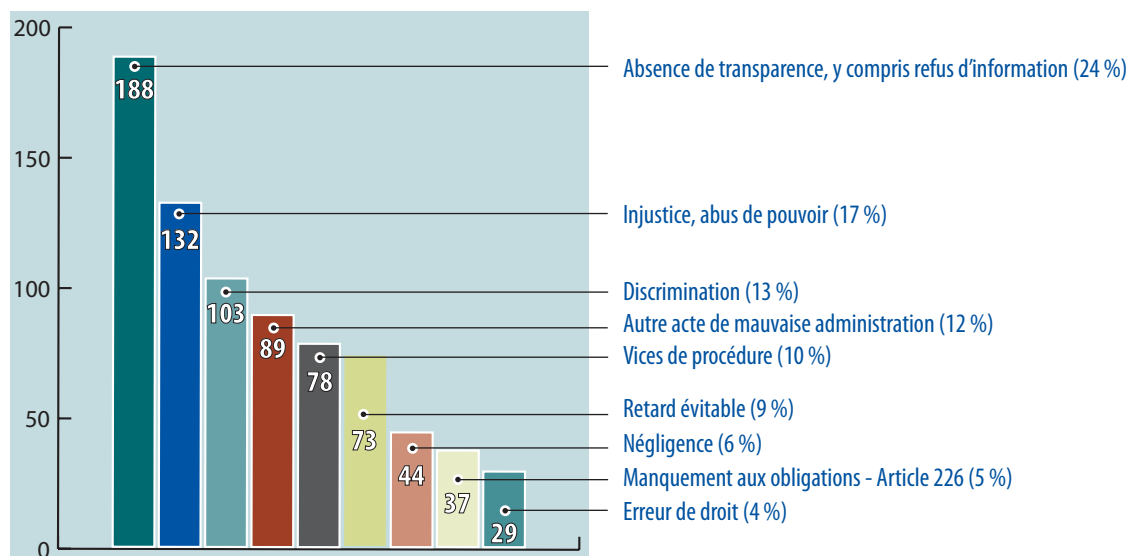
(Certaines enquêtes concernent plus d'une institution ou organe.)



⁴ Ainsi que cela a été mentionné, les 389 affaires citées à la note 1.1 ci-dessus ont été traitées dans le cadre d'une enquête conjointe.

3.2 TYPES D'ACTES DE MAUVAISE ADMINISTRATION ALLÉGUÉE

(Certaines plaintes portent sur deux types de mauvaise administration).

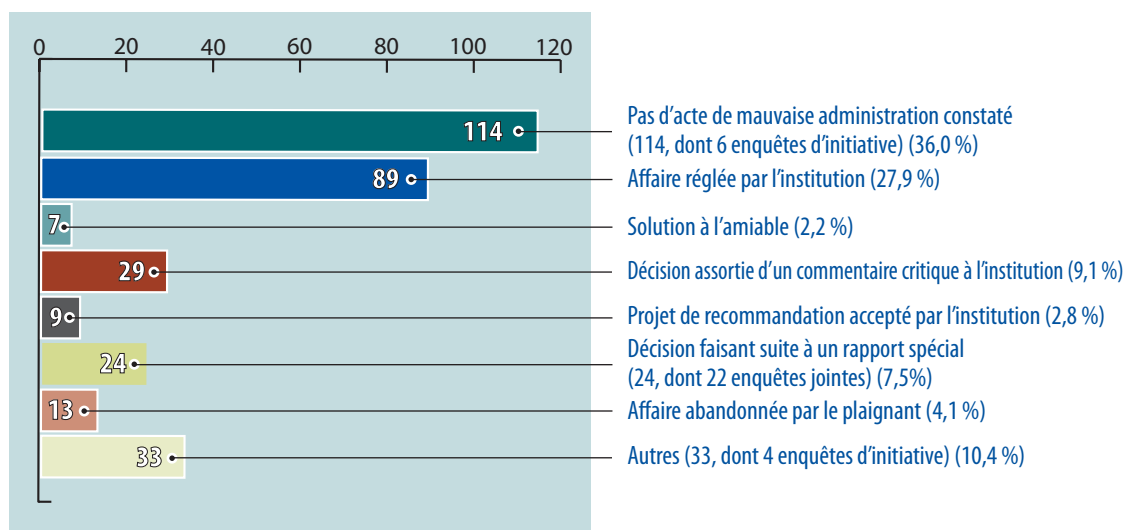


3.3 PROPOSITIONS DE SOLUTIONS À L'AMIALE, PROJETS DE RECOMMANDATION ET RAPPORTS SPÉCIAUX EN 2005

— Propositions de solutions à l'amiable.....	22
— Projets de recommandation.....	20
— Rapports spéciaux.....	3 ⁵

3.4 ENQUÊTES AYANT ABOUTI À UNE DÉCISION MOTIVÉE 312⁶

(Une enquête peut être close pour plusieurs des raisons mentionnées).



⁵ L'un des rapports spéciaux concernait 22 plaintes.

⁶ Dont dix enquêtes d'initiative du Médiateur européen.



4 ORIGINE DES PLAINTES ENREGISTRÉES EN 2005

4.1 ORIGINE DES PLAINTES

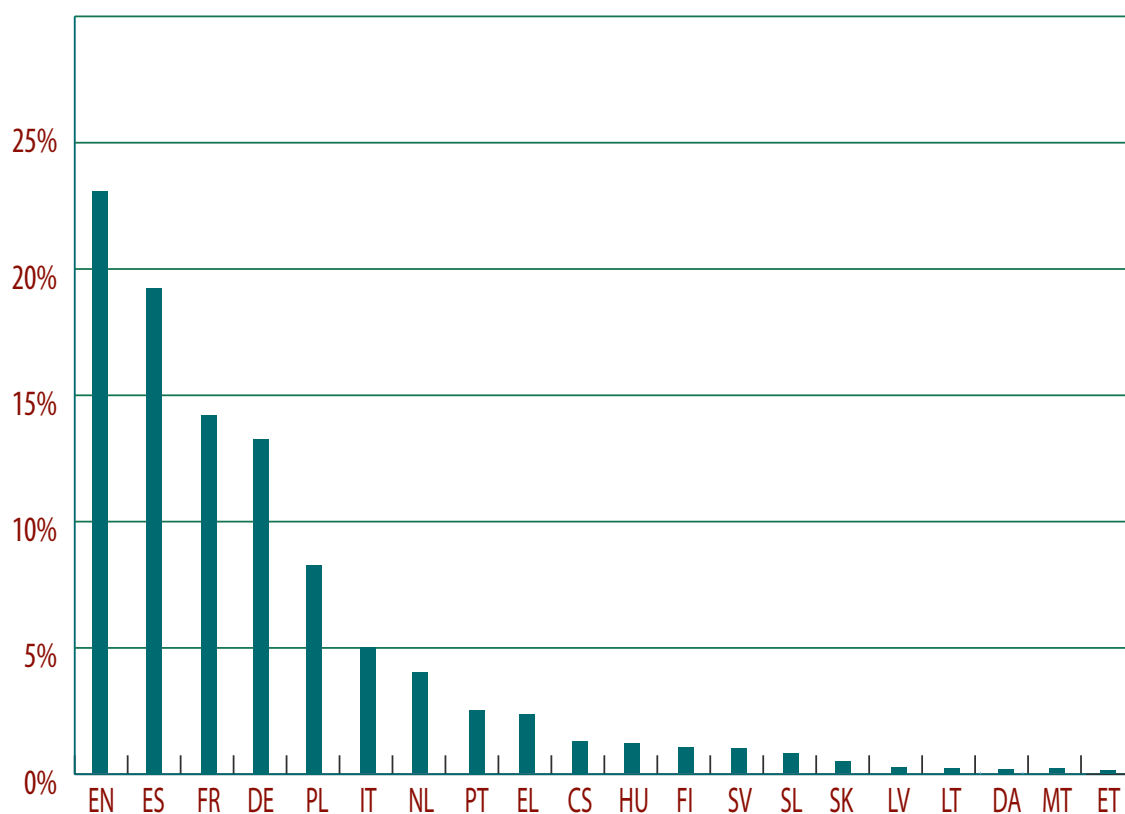


Entreprises et associations
5,5 % (215)



Particuliers
94,5 % (3 705)

4.2 VENTILATION DES PLAINTES PAR LANGUE



4.3

ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES

Pays	Nombre des plaintes	% des plaintes	% de la population de l'UE	Taux ¹
 Malte	40	1,0	0,1	11,6
 Chypre	57	1,5	0,2	8,7
 Luxembourg	33	0,8	0,1	8,5
 Belgique	252	6,4	2,3	2,8
 Slovénie	47	1,2	0,4	2,8
 Espagne	775	19,8	9,5	2,1
 Irlande	64	1,6	0,9	1,8
 Grèce	134	3,4	2,4	1,4
 Portugal	114	2,9	2,3	1,3
 Finlande	55	1,4	1,1	1,2
 Pologne	346	8,8	8,3	1,1
 Autriche	75	1,9	1,8	1,1
 République tchèque	80	2,0	2,2	0,9
 Suède	69	1,8	2,0	0,9
 Hongrie	76	1,9	2,2	0,9
 Lituanie	24	0,6	0,7	0,8
 Pays-Bas	103	2,6	3,5	0,7
 France	380	9,7	13,2	0,7
 Slovaquie	32	0,8	1,2	0,7
 Lettonie	13	0,3	0,5	0,7
 Allemagne	410	10,5	17,9	0,6
 Italie	215	5,5	12,7	0,4
 Royaume-Uni	197	5,0	13,1	0,4
 Estonie	4	0,1	0,3	0,4
 Danemark	16	0,4	1,2	0,4
Autres	309	7,9		

¹ Ce chiffre a été obtenu en divisant le pourcentage de plaintes par le pourcentage de la population. Lorsqu'il est supérieur à 1, il indique que le pays en question soumet davantage de plaintes au Médiateur que ce que la taille de sa population pourrait laisser penser. Tous les pourcentages repris dans le tableau ci-dessus ont été arrondis à une décimale.



COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR EUROPÉEN

PAR COURRIER

Le Médiateur européen
1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR - 67001 Strasbourg Cedex
France

PAR TÉLÉPHONE

+33 3 88 17 23 13

PAR TÉLÉCOPIE

+33 3 88 17 90 62

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

eo@ombudsman.europa.eu

SITE INTERNET

<http://www.ombudsman.europa.eu>

LE MÉDIATEUR EUROPÉEN ENQUÊTE SUR DES CAS DE MAUVAISE ADMINISTRATION DANS L'ACTION DES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE



www.ombudsman.europa.eu