ISSN 1830-3277

rapport annuel 2006

LE MÉDIATEUR EUROPÉEN

SYNTHÈSE ET STATISTIQUES

FR

LE MÉDIATEUR EUROPÉEN

SYNTHÈSE ET STATISTIQUES

rapport annuel 2006

© Le Médiateur européen 2007

Tous droits réservés.

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

Photographies:
Première de couverture: © istockphoto.com/urbancow
Quatrième de couverture: © Le Médiateur européen
Page 5: © Le Médiateur européen

Le texte intégral du rapport est disponible à l'adresse internet suivante: http://www.ombudsman.europa.eu

Printed in Belgium
IMPRIMÉ SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE

INTRODUCTION

Au début de chaque année, je m'applique à finaliser le texte de la publication la plus importante du Médiateur européen: le rapport annuel. La mise au point continue indispensable que nécessite la finalisation d'un tel manuscrit a une valeur inestimable, car elle me permet non seulement de faire le point sur ce qui a été réalisé au cours des douze mois écoulés, mais aussi d'identifier des zones d'amélioration. Mon intention est de vous faire part ci-après du fruit de cette réflexion.

Le premier rôle du Médiateur: aider les plaignants

Le nombre de plaintes reçues par le Médiateur européen en 2006 est resté très proche des chiffres records atteints en 2005 et 2004, ce qui suggère une stabilisation des plaintes adressées au Médiateur au niveau naguère encore inégalé de 320 par mois. Dans la grande majorité des affaires reçues en 2006, j'ai pu venir en aide au 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. La synthèse du rapport donne un aperçu de toutes les affaires traitées en 2006, tandis que les chapitres 2 et 3 du rapport lui-même analysent et présentent ces affaires plus en détail.

Beaucoup de résultats positifs — Exemples des meilleures pratiques

La synthèse des affaires fournie dans le présent rapport contient de nombreux exemples montrant le positivisme avec lequel les institutions et agences de l'Union européenne (UE) réagissent aux problèmes que je porte à leur attention. Pour la première fois dans ce rapport, j'ai identifié six affaires de référence qui constituent des exemples des meilleures pratiques que je souhaite mettre en évidence. On y retrouve une affaire dans laquelle la Commission européenne a accepté de revoir son interprétation de la directive relative à la protection des données afin de prendre en compte les intérêts d'un citoyen, une réponse constructive de la Banque européenne d'investissement dans une affaire d'accès à des documents et la décision du Parlement européen d'abolir les limites d'âge pour la participation à ses programmes de stages. Le but que j'ai poursuivi en faisant ressortir ces affaires est de présenter des modèles de bonne administration dont toutes les institutions et agences de l'UE vont pouvoir s'inspirer et sur lesquels elles vont pouvoir se baser pour établir des comparaisons avec leurs propres pratiques. De plus amples informations sur ces affaires peuvent être trouvées dans la synthèse ci-après. Les six affaires de référence sont également reprises à l'annexe D du rapport complet.

Des opportunités manquées

Depuis mon installation au poste de Médiateur européen, le 1er avril 2003, je me suis efforcé de promouvoir une culture de service au sein de l'administration de l'UE. Les citoyens n'en méritent pas moins. La charte des droits fondamentaux de l'Union européenne inclut le droit à une bonne administration et il est de notre devoir de respecter cette promesse qui a été faite aux citoyens européens.

Comme je l'ai souvent indiqué, la façon dont l'administration publique réagit aux plaintes est un indicateur clé de l'attention qu'elle porte aux citoyens. Alors que des progrès ont été réalisés dans plusieurs domaines, il est regrettable de constater que 2006 a connu une augmentation de la proportion d'affaires que j'ai clôturées par un commentaire critique et une diminution équivalente

du nombre d'affaires résolues à l'amiable. Le moindre taux d'acceptation et d'exécution par les institutions des projets de recommandation du Médiateur est tout aussi regrettable.

Cette évolution devrait être une source de préoccupation pour tous ceux et celles qui aspirent à de meilleures relations entre l'Union européenne et ses citoyens. Les plaintes offrent la possibilité de corriger une situation et de démontrer que l'institution ou l'agence concernée respecte le droit fondamental du citoyen à une bonne administration. Je ne pense pas que le citoyen puisse aisément concilier les déclarations fréquentes des institutions exprimant le désir d'être «plus proches du citoyen» avec l'incapacité fréquente de ces mêmes institutions à saisir l'occasion d'améliorer les relations que leur offre le Médiateur.

Une partie du problème semble résider dans le fait que certaines personnes de l'administration ne comprennent pas tout à fait ou n'assimilent pas suffisamment l'idée que les principes de bonne administration exigent davantage des institutions et de chaque fonctionnaire que de simplement éviter un comportement illégal. Je continuerai à souligner ce point clé en 2007. En vue, en outre, d'assurer que mes enquêtes ont un impact concret et durable, j'ai l'intention de réaliser et publier en 2007 des études sur la suite donnée aux remarques complémentaires et commentaires critiques formulés en 2006. Ceci devrait encourager davantage encore les institutions concernées à améliorer leur mode de fonctionnement au profit des citoyens.

Travailler avec les institutions afin de promouvoir une culture de service

Quelque 70 % des enquêtes concernent la Commission européenne. Aussi est-il essentiel que celle-ci montre l'exemple en encourageant une culture de service. Fort de cette considération, j'ai donc entrepris un cycle de rencontres bilatérales avec chacun des commissaires européens désignés afin de souligner les grands principes de bonne administration auxquels doivent adhérer tous les niveaux de la Commission et d'insister sur la nécessité de se concentrer sur les domaines dans lesquels l'enquête sur les plaintes m'a donné matière à préoccupation. L'ouverture d'esprit et l'engagement des onze commissaires que j'ai pu rencontrer jusque-là démontrent clairement qu'ils apprécient la valeur d'une réponse constructive aux plaintes. Mes rencontres avec les autres institutions et agences de l'Union européenne se sont révélées tout aussi encourageantes comme en attestent les détails contenus au chapitre 4 du présent rapport.

Promouvoir la subsidiarité dans les recours

Étant donnée la proportion de plaintes sortant de mes compétences que je reçois chaque année, j'ai persévéré, en 2006, dans mes efforts de promouvoir la subsidiarité dans les recours. De nombreuses personnes qui s'adressent à moi pour se plaindre ne semblent pas avoir connaissance des possibilités de recours extrajudiciaires qui sont à leur disposition au sein des États membres ou semblent ignorer que les médiateurs nationaux ou régionaux peuvent être compétents pour traiter leurs plaintes, même dans des affaires impliquant la législation européenne. Le réseau européen de médiateurs est une ressource importante pour aider les médiateurs nationaux et régionaux à traiter les affaires impliquant le droit de l'Union le plus efficacement possible. Plus de 75% des plaintes qui m'ont été adressées en 2006 ne relevaient pas de mon mandat, généralement parce qu'elles concernaient les administrations nationales ou régionales des États membres. Dans la grande majorité de ces affaires, un autre membre du réseau européen de médiateurs était compétent pour traiter le sujet de la plainte. Pour chacune de ces affaires, j'ai, avec l'accord préalable du plaignant, soit renvoyé la plainte directement au médiateur concerné, soit indiqué au plaignant à qui s'adresser. Même si de tels renvois et conseils sont sans aucun doute d'une grande utilité pour le plaignant, il serait nettement préférable pour les citoyens de contacter directement le médiateur concerné.

Une stratégie de communication mieux ciblée

Au sein du réseau européen des médiateurs, nous mettons donc tout en œuvre pour orienter les citoyens vers le bon médiateur en leur fournissant des informations claires et compréhensibles sur les différents moyens de réparation à leur disposition au niveau européen, national et régional. Cette information est transmise aux citoyens par le biais de liens vers les médiateurs nationaux et régionaux sur mon site internet, lesquels ont déjà été utilisés plus de 44 000 fois l'année dernière, d'informations sur le réseau figurant dans mes publications, ainsi que de présentations conjointes

données avec les médiateurs nationaux et régionaux à l'occasion de mes visites d'information dans les États membres.

En plus des démarches entreprises par le biais du réseau, nous intensifions nos efforts de communication d'une manière plus générale. Dans le courant de l'année, nous avons développé trois stratégies clés pour atteindre le public: une stratégie complète avec les médias, un projet de remaniement radical du site internet du Médiateur et une politique minutieuse pour mieux cibler et atteindre les plaignants potentiels. Cette dernière stratégie est de la plus haute importance pour réduire la part actuelle de plaintes tombant en dehors de mes compétences. L'objectif de ces trois moyens d'action est d'assurer que quiconque aurait une plainte recevable à adresser au Médiateur européen sache comment le faire et que ceux qui auraient une plainte à formuler qui ne relève pas de mon mandat sachent également à qui s'adresser pour obtenir de l'aide. De même, ces moyens de communication devraient aider à sensibiliser le grand public au rôle de garde-fou de l'administration de l'Union que joue le Médiateur.

Retraite du personnel

Quel est le sens d'une bonne administration du point de vue tant conceptuel que procédural? Comment continuer à mettre en valeur et promouvoir une culture de service dans le bureau du Médiateur? Et comment atteindre les citoyens en général et cibler des publics particuliers, plus spécialisés? Tels sont quelques-unes des interrogations qui ont été examinées en détail au cours de la toute première retraite du personnel du Médiateur européen qui a été organisée en octobre 2006. Une retraite est un exercice de réflexion sur soi, impliquant l'ensemble du personnel d'une institution, qui vise à développer et à renforcer la compréhension des valeurs et de la mission de l'institution et à promouvoir leur mise en place effective. Chaque membre du personnel a été invité à prendre une part active aux délibérations et à exprimer son point de vue sur les différents thèmes de discussion. De l'avis général, cette retraite s'est révélée fort productive et a constitué une expérience de valeur qui mérite d'être reproduite à l'avenir.

Toutes les activités dont j'ai fait mention dans cette introduction sont détaillées dans le rapport annuel, tandis qu'un compte rendu plus succinct des travaux du Médiateur est repris dans l'ouvrage intitulé « *Synthèse et statistiques* », qui fait également l'objet d'une publication distincte. J'espère que ces deux publications vous fourniront une idée précise du travail accompli par le Médiateur européen en 2006 et vous encourageront à chercher à en savoir davantage sur l'institution que j'ai l'honneur de diriger. En ce qui me concerne, je me prépare pour une autre année de défis en 2007 en poursuivant le double objectif de collaborer avec les institutions afin de promouvoir la bonne administration et de recentrer mes efforts de communication pour que tous ceux qui pourraient avoir besoin des services du Médiateur soient dûment et adéquatement informés de la procédure à suivre.

Strasbourg, le 22 février 2007

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

SYNTHÈSE

Le douzième rapport annuel du Médiateur européen au Parlement européen rend compte des activités du Médiateur en 2006. Il s'agit du quatrième rapport annuel présenté par M. P. Nikiforos DIAMANDOUROS, Médiateur européen en fonction depuis le 1er avril 2003.

STRUCTURE DU RAPPORT

Le présent rapport se compose de six chapitres et de quatre annexes. Il s'ouvre sur une introduction personnelle rédigée par le Médiateur, dans laquelle celui-ci passe en revue les principales réalisations et activités de l'année écoulée et expose ses idées pour l'année à venir. 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 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 conclusions du Médiateur en 2006.

Le chapitre 3 consiste en une sélection de résumés de ces décisions afin d'illustrer la variété des sujets et institutions concernés par les plaintes et les enquêtes d'initiative. 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 et les exemples de questions soumises par les médiateurs nationaux et régionaux 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 2006.

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, conférences et 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 les communications en ligne.

L'annexe A contient des statistiques sur les travaux du Médiateur européen en 2006. 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. Elle contient également la liste reprenant les six affaires de référence ainsi que les cas clôturés avec un commentaire critique en 2006.

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 des Communautés européennes 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, au travers de réunions avec des membres et des personnalités des institutions et organes de l'Union, et en allant vers les citoyens pour les informer de leurs droits et de la façon de les exercer.

Plaintes et enquêtes en 2006

Le nombre de plaintes reçues en 2006 s'élève à 3 830. Ceci constitue une légère diminution (2 %) par rapport à l'année 2005[1], mais confirme aussi une stabilisation du nombre de plaintes autour du record sans précédent atteint en 2004. 57 % du total des plaintes reçues en 2006 par le Médiateur ont été envoyées par voie électronique, soit par courriel, soit au moyen du formulaire de plainte disponible sur le site internet du Médiateur. Dans 3 619 cas, les plaintes ont été envoyées directement par des particuliers, tandis que 211 plaintes émanaient d'associations ou d'entreprises.

Dans presque 70 % 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, 258 nouvelles enquêtes ont été ouvertes sur cette base au cours de l'année. Le Médiateur a également ouvert neuf enquêtes d'initiative. En 2006, le Médiateur européen a mené 582 enquêtes, dont 315 remontaient à 2005.

À l'instar des années précédentes, la plupart des enquêtes concernaient la Commission européenne (387 enquêtes, soit 66 % 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. 74 enquêtes (soit 13 % du total) concernaient l'Office de sélection du personnel des Communautés européennes, 49 (8 %) concernaient le Parlement européen et 11 (2 %) le Conseil de l'Union européenne.

Les principaux types d'allégations de mauvaise administration portaient sur l'absence de transparence, notamment sur des refus d'information (dans 25 % des cas), des injustices ou des abus de pouvoir (19 %), des procédures insatisfaisantes (12 %), des retards évitables (9 %), des discriminations (9 %), des négligences (8 %), des erreurs de droit, des manquements aux obligations, c'est-à-dire que la Commission européenne n'a pas rempli son rôle de «gardienne des traités» vis-à-vis des États membres (4 %).

Au total 3 540 demandes d'informations ont été adressées au Médiateur par courriel, contre environ 3 200 tant en 2005 qu'en 2004. Toutes ont reçu une réponse individuelle d'un membre du personnel du Médiateur.

Résultats des enquêtes du Médiateur

En 2006, 250 enquêtes ont été clôturées par le Médiateur, dont 247 avaient été ouvertes à la suite de plaintes et 10 étaient des enquêtes d'initiative. Les résultats ont été les suivants.

[1] Il est à noter qu'en 2006, 281 plaintes portaient sur le même sujet contre 335 en 2005.

Pas d'acte de mauvaise administration constaté

L'enquête du Médiateur a conclu à l'absence de mauvaise administration dans 95 cas. Cette issue n'est pas toujours négative pour le plaignant, qui bénéficie au moins d'une explication détaillée de la part de l'institution ou de l'organe responsable concernant ses agissements, ainsi que le point de vue du Médiateur. Voici des exemples de cas dans lesquels aucune mauvaise administration n'a été constatée en 2006:

- Le Médiateur a reçu une plainte concernant la façon dont la Banque européenne d'investissement (BEI) avait traité une demande d'information concernant son éventuel investissement dans un projet en République tchèque. Dans sa réponse initiale à la demande d'information, la Banque européenne d'investissement avait fait savoir, en des termes généraux, que son refus d'accorder un accès s'inscrivait dans l'alignement de sa politique et des règlements en vigueur à l'époque. Une explication plus spécifique, se référant à l'intérêt public en matière de relations internationales, a été fournie dans le courant de l'enquête du Médiateur. Ce dernier a conclu que la BEI n'avait pas enfreint ses propres règles concernant l'accès à l'information et a classé l'affaire par un constat d'absence de mauvaise administration. Pour l'avenir, il a toutefois encouragé la BEI à accompagner tout refus éventuel de soumission d'informations d'une explication adéquate exposant les motifs dudit refus à la personne qui demande l'information avant que le problème n'atteigne le stade de la plainte au Médiateur. (3501/2004/PB)

- Un participant à un concours général organisé par l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) a introduit une plainte auprès du Médiateur alléguant que le concours n'avait pas été suffisamment transparent et suffisamment bien organisé, et que les délais pour l'inscription aux examens de sélection n'avaient pas été respectés. Après enquête, le Médiateur a constaté que l'EPSO avait fourni aux candidats, sur une base régulière et en conformité avec l'appel à la manifestation d'intérêt, des informations sur les stades successifs de la procédure de sélection. Il a conclu que les renseignements communiqués par l'EPSO avaient été clairs et adéquats et qu'il n'était pas question de mauvaise administration. (472/2006/DK)

- Un bureau de traduction suédois s'est plaint auprès du Médiateur concernant un appel d'offres lancé par la Cour de justice. L'appel d'offres comportait une exigence non mentionnée dans l'avis de marché initial que le bureau était dans l'incapacité de remplir. Le Médiateur a constaté qu'en application des règles en la matière, il existait certaines exigences qui ne devaient être spécifiées que dans l'appel d'offres et ne devaient pas être reprises dans l'avis de marché initial. Il a conclu que contrairement à ce qu'avançait le plaignant, la Cour n'avait pas modifié les conditions en cours de procédure et qu'il n'était, dès lors, pas question de mauvaise administration. (2523/2005/TN)

Même si le médiateur ne décèle aucune mauvaise administration, il peut identifier un moyen pour que l'administration ou l'organe concerné améliore la qualité de son administration à l'avenir. En pareil cas, le Médiateur formule des remarques complémentaires, comme il l'a fait, par exemple, dans les affaires suivantes:

- Le Médiateur n'a pas constaté de mauvaise administration en ce qui concerne la décision du Parlement de rejeter l'offre qu'un plaignant avait introduite suite à un appel d'offres. Il a toutefois attiré l'attention du Parlement sur une déclaration qu'il avait faite concernant son libre choix dans les procédures d'appel d'offres. Le Médiateur a fait remarquer que cette déclaration ne semblait pas adéquate dans le cas de cet appel d'offres et ne correspondait pas aux principes de bonne administration relatifs à l'exercice des pouvoirs discrétionnaires. (1315/2005/BB)

- Le Médiateur a suggéré à l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) que, lorsque l'«autorité investie du pouvoir de nomination» s'attend à ce que sa réponse à une requête introduite en vertu de l'article 90, paragraphe 2, du Statut du personnel soit envoyée après l'expiration de l'échéance des quatre mois prévue, cette autorité fasse une réponse indiquant que l'affaire est en cours de traitement. Cette suggestion a été faite à la suite d'une enquête concernant une plainte introduite par un candidat qui n'avait pas été retenu à un concours général. L'EPSO a exprimé ses regrets pour le retard enregistré dans ce cas particulier. Le Médiateur a profité de l'opportunité fournie par cette plainte pour rappeler qu'il était autorisé

à examiner la légalité d'une décision d'un jury. L'EPSO avait contesté ce pouvoir du Médiateur dans cette affaire. (1217/2004/OV)

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 satisfait 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 2006, 64 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 concernant un programme d'échange d'élèves entre Berlin, en Allemagne, et Halton, au Royaume-Uni, à la suite d'une plainte déposée auprès du Médiateur par une autorité locale berlinoise. La Commission a également déclaré avoir pris des mesures pour améliorer son administration dans le cadre du jumelage de villes. Le Médiateur a apprécié cette réponse, mais a ajouté qu'il serait également judicieux de verser des intérêts dans pareils cas. (3172/2005/WP)

- La Commission a accepté de verser un arriéré de salaire à une fonctionnaire après l'enquête du Médiateur. La fonctionnaire était tombée malade peu après avoir pris ses fonctions et avait, en finalité, obtenu une pension d'invalidité. La Commission a refusé de la rétribuer pendant une période relativement longue en objectant qu'elle n'avait pas fourni de justificatifs montrant que son absence était due à des raisons médicales. À la suite de l'enquête du Médiateur, la Commission a accepté de payer l'arriéré de salaire, majoré des intérêts réclamés par la plaignante. (106/2005/TN)

- Le Comité des régions a remboursé les frais de voyage à un candidat qui s'était présenté à un entretien d'embauche et a accepté de payer des intérêts après que le Médiateur s'est penché sur l'affaire. À la demande du plaignant qui aspirait à une amélioration de la procédure de remboursement, le Comité avait répondu que le paiement tardif relevait de circonstances exceptionnelles et que ses procédures ne nécessitaient aucune révision. Dans une remarque complémentaire, le Médiateur a suggéré que les normes administratives du Comité pourraient être améliorées si l'affaire qu'il avait en main devait être systématiquement suivie par d'autres. Une telle amélioration pourrait se faire en prenant contact avec les demandeurs si ceux-ci omettent de fournir les documents indispensables et, en cas de retard de paiement, en informant les demandeurs des délais et de leurs causes. (800/2006/WP)

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 2006, 28 solutions à l'amiable ont été proposées. Trois affaires se sont conclues par un accord à l'amiable (dont deux affaires pour lesquelles les propositions avaient été faites en 2005). À la fin de l'année 2006, 27 propositions de solutions à l'amiable étaient toujours en suspens. Voici quelques exemples de solutions à l'amiable ayant abouti en 2006:

- La Banque européenne d'investissement (BEI) a octroyé un accès public partiel à un rapport d'audit après qu'une plainte ait été adressée au Médiateur. En outre, elle a accepté d'octroyer à l'entreprise concernée un accès privé aux parties du rapport qui concernaient plus spécifiquement le groupe auquel appartenait ladite entreprise. Le rapport concernait un projet en Afrique, financé par l'Union, auquel le groupe avait pris part. À l'origine, la BEI avait refusé l'accès au rapport. Le Médiateur a accueilli avec bienveillance l'approche constructive de la BEI en tant que modèle pour les futures affaires d'accès aux documents. (1776/2005/GG)

- Suite à la plainte d'un citoyen allemand, la Commission a accepté de revoir son interprétation de la directive européenne sur la protection des données[2]. Selon le plaignant, les autorités publiques de l'État de Hambourg avaient illégalement transmis des données à caractère personnel à des entreprises tout en sachant que celles-ci en feraient usage à des fins de marketing direct. La Commission avait déclaré initialement que la directive sur la protection des données n'offrait aucune protection contre une telle éventualité. Après l'intervention du Médiateur, la Commission a accepté de revoir sa position. (2467/2004/PB)

- L'Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA) a accepté d'annuler le plan de récupération d'indemnités payées à un plaignant suite à l'intervention du Médiateur. Ce dernier était d'avis que l'AESA avait fourni au plaignant des informations incomplètes qui étaient de nature à l'induire en erreur, et il a proposé comme solution à l'amiable que l'AESA envisage d'annuler la récupération au moins d'une partie des indemnités. L'AESA a maintenu son opinion qu'il n'y avait pas eu de mauvaise administration, mais que, «étant donné la nature unique de cette affaire, et compte tenu du grand respect pour l'avis du Médiateur», elle a annulé le plan de récupération dans sa totalité. (1729/2005/(PB) JF)

Commentaires critiques, projets de recommandation et rapports spéciaux

Lorsqu'aucune solution à l'amiable n'est possible ou lorsque la recherche d'une telle solution s'avère infructueuse, le Médiateur peut prendre une décision de classement assortie d'un commentaire critique à l'adresse de l'institution ou de l'organe concernés ou présenter un projet de recommandation.

Un commentaire critique est habituellement formulé (i) lorsqu'il n'est plus possible pour l'institution concernée de supprimer le cas de mauvaise administration, (ii) lorsque l'acte de mauvaise administration n'a manifestement pas d'implications générales et (iii) lorsqu'aucune mesure de suivi de la part du Médiateur ne semble nécessaire. 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 2006, le Médiateur a formulé 41 commentaires critiques. En voici quelques exemples:

- Le Médiateur a critiqué la Commission pour n'avoir pas entrepris d'actions obligeant l'Allemagne à se conformer au jugement de la Cour européenne de justice concernant la réglementation allemande sur les emballages. Ceci faisait suite à une plainte déposée par plusieurs entreprises européennes du secteur des boissons en rapport avec l'inactivité de la Commission en cette matière. La Cour avait statué que la réglementation allemande sur les emballages de certaines boissons constituait une entrave aux échanges intracommunautaires. Étant donné qu'une des procédures d'infraction concernant la réglementation allemande était toujours en cours, le Médiateur a estimé que les points de vue qu'il avait exprimés dans le commentaire critique pouvaient aisément être pris en considération par la Commission dans le contexte de cette procédure. (1037/2005/GG)

- Le Médiateur a critiqué l'EPSO pour n'avoir pas fourni l'information demandée par un candidat dans un concours en vue de l'aider à comprendre ses points dans un test de traduction qu'il n'avait pas réussi. L'EPSO n'a ni argué que la fourniture des informations représenterait un fardeau administratif déraisonnable ni donné une quelconque raison valable pour justifier son défaut de communication de cette information au plaignant. (674/2004/PB)

- Le Médiateur a critiqué la Commission pour avoir refusé d'octroyer l'accès à des documents à l'organisation non gouvernementale (ONG) «Amis de la Terre». Les documents concernaient les aspects scientifiques de la sûreté des aliments génétiquement modifiés (GM) que la Commission avait soumis à l'Organisation mondiale du commerce. Rappelant que les exceptions à l'accès public doivent être interprétées et appliquées strictement, l'avis du Médiateur en cette affaire était que la Commission avait adopté une interprétation trop large pour être acceptable. (582/2005/PB)

2 Directive 95/46/CEE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des ces données, JO 1995 L 281, p. 31.

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. Le Médiateur a l'intention au cours de l'année 2007 d'exécuter et de publier une étude du suivi par les institutions concernées de tous les commentaires critiques faits en 2006. Une étude similaire sur le suivi des 38 cas avec une remarque complémentaire formulée en 2006 sera également réalisée.

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

Au cours de l'année 2006, 13 projets de recommandations ont été élaborés. En outre, dix projets de recommandations datant de 2005 ont conduit à des décisions en 2006. Quatre affaires se sont terminées en cours d'année par l'acceptation d'un projet de recommandation par l'institution concernée. Deux affaires ont entraîné la présentation d'un rapport spécial au Parlement européen. Neuf affaires ont été classées pour d'autres raisons. À la fin de l'année 2006, neuf 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 2006:

- Le Médiateur a insisté pour que la Commission traite aussi rapidement que possible une plainte concernant la directive européenne sur le temps de travail. Un médecin allemand s'était plaint que l'Allemagne était en infraction avec la directive en ce qui concerne le travail des médecins dans les hôpitaux et le temps qu'ils passaient à faire des visites. La Commission a argumenté que des modifications de la directive étaient en préparation. Le Médiateur a toutefois considéré que la Commission n'était pas en droit de postposer indéfiniment le traitement de la plainte sous prétexte que la directive pourrait être modifiée à un moment quelconque à l'avenir. (3453/2005/GG)

- Le Médiateur a invité la Commission à corriger les informations incorrectes et trompeuses contenues dans des dépliants, sur des affiches et dans une présentation vidéo concernant les droits des passagers aériens. Ceci faisait suite à des plaintes déposées par deux associations de compagnies aériennes. Elles avaient des critiques sur l'information provenant de la Commission sur les droits des voyageurs à une compensation et à de l'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation de vols ou de retards importants. Bien que le Médiateur n'ait pas trouvé toutes les allégations des plaignants justifiées, il a identifié dans le matériel d'information un certain nombre de déclarations imprécises et trompeuses et a demandé à la Commission de les corriger. (1475/2005/(IP)GG et 1476/2005/(BB)GG)

L'avis circonstancié de la Commission sur le projet de recommandation du Médiateur dans l'affaire 3453/2005/GG devait être remis en décembre 2006 et dans les affaires 1475/2005/(IP)GG et 1476/2005/(BB)GG, en mars 2007. Étant donné que ces enquêtes étaient encore ouvertes à la fin de l'année 2006, elles n'apparaissent pas au chapitre 3 du rapport.

Les projets de recommandation suivants font partie de ceux qui ont été acceptés en 2006:

- La Commission a accepté l'avis du Médiateur qu'une bonne pratique administrative aurait requis qu'elle cherche à obtenir des éclaircissements sur les déclarations faites lors d'une réunion de comité parlementaire régional allemand et a confirmé qu'elle s'efforcerait à le faire. Ceci a fait suite à un projet de recommandation dans lequel le Médiateur a incité la Commission à entreprendre des démarches appropriées pour s'assurer si la vente en Allemagne d'une société appartenant à l'État impliquait des éléments d'aide publique. Selon le plaignant cela nécessitait des éclaircissements à propos des déclarations faites lors de la réunion du comité parlementaire régional qui suggérait qu'il y avait eu aide publique. (642/2004/GG)

- La Commission a accepté un projet de recommandation dans lequel le Médiateur l'invitait à adopter le plus rapidement possible une décision sur une plainte pour infraction déposée par un plaignant et à communiquer sa décision à celui-ci. Un concessionnaire automobile danois

s'était adressé au Médiateur, alléguant que la Commission n'avait pas honoré l'engagement qu'elle avait pris de parvenir à une conclusion sur sa plainte pour infraction en rapport avec la taxation danoise sur les voitures importées. (956/2004/PB)

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. Deux rapports spéciaux ont été rédigés en 2006:

- Le Médiateur a fait appel au Conseil pour reconsidérer le choix des langues utilisées sur les sites internet des présidences de l'Union européenne. Ceci faisait suite à une plainte déposée par une association allemande qui revendiquait la disponibilité de ces sites non seulement en anglais et en français, mais aussi en allemand. Le Conseil a soutenu que l'État membre qui exerçait la présidence était seul responsable de son site. Le Médiateur a désapprouvé cette affirmation et, face au refus du Conseil d'accepter le projet de recommandation, a porté l'affaire devant le Parlement européen. (1487/2005/GG)

- Dans un rapport spécial au Parlement, le Médiateur a soutenu que ce n'était pas parce que la Commission prétendait qu'elle était incapable d'obtenir un consensus politique sur une manière d'agir qu'elle était dispensée de traiter correctement une plainte pour infraction. Un courtier allemand de paris sportifs s'est plaint auprès de la Commission après que les autorités allemandes lui aient ordonné de cesser ses services, le contraignant ainsi à fermer son entreprise. De l'avis du plaignant, ceci constituait une violation de la liberté d'offrir des services. Faisant suite à la soumission du rapport spécial, la Commission a informé le Parlement et le Médiateur qu'elle avait pris une décision concernant la plainte pour violation. (289/2005/GG)

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). Cinq enquêtes d'initiative de ce type ont été ouvertes en 2006. 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 quatre reprises en 2006 et notamment dans les deux cas décrits ci-après:

- Le Médiateur a demandé à la Commission d'enquêter sur la possibilité de faire plus souvent appel à la médiation pour résoudre des problèmes qui découlent des contrats qu'elle finance. La Commission a accepté en s'engageant à encourager des méthodes alternatives pour résoudre les conflits à futur, en insérant une clause optionnelle de médiation dans ses contrats standard de marché public. Au moment de clôturer l'enquête, le Médiateur a demandé à la Commission de lui fournir, pour le 30 juin 2007, des informations de suivi concernant à la fois la clause de médiation et les efforts déployés par l'institution pour accroître l'usage de la médiation de façon à y inclure les conflits en matière de subventions. Le Médiateur a également souligné l'importance de recommander l'usage de la médiation dans des conflits entre contractants et sous-traitants. (OI/1/2006/TN)

- En janvier 2006, le Médiateur a ouvert une enquête d'initiative concernant les règles et politiques du Parlement européen en rapport avec la limite supérieure d'âge dans ses programmes de stage. Dans ses recommandations, le Médiateur a attiré l'attention sur (i) l'article 21 de la Charte de droits fondamentaux de l'Union européenne traitant de la non-discrimination, (ii) la jurisprudence récente de la Cour de justice selon laquelle le principe de la non-discrimination en matière d'âge est un principe général de la loi communautaire, et (iii) la décision de la Commission d'abolir les limites d'âge dans son programme de stages à la suite d'une recommandation du Médiateur en ce sens. Le Parlement a informé le Médiateur qu'à partir du 15 février 2006, il n'appliquerait plus de limite supérieure d'âge dans son programme de stage. (OI/3/2006/BB)

Affaires de référence illustrant les meilleures pratiques

Les réponses susmentionnées apportées par la **Commission européenne** à l'enquête d'initiative du Médiateur concernant la médiation (**OI/1/2006/TN**) et par le **Parlement européen** à la suite de l'enquête d'initiative concernant une éventuelle discrimination sur la base de l'âge (**OI/3/2006/BB**) sont des exemples illustratifs des meilleures pratiques qui justifient leur inclusion dans les «affaires de référence» présentées dans le rapport annuel 2006 du Médiateur. Ils servent également de modèle pour les autres institutions et organes européens en ce qui concerne la meilleure façon de réagir aux questions soulevées par le Médiateur. La Commission a, par ailleurs, réaffirmé sa volonté de travailler de manière constructive avec le Médiateur dans l'affaire susmentionnée en acceptant de revoir son interprétation de la directive européenne sur la protection des données (**2467/2004/PB**). En tenant compte des arguments du Médiateur et de la situation du plaignant, elle a montré qu'elle était désireuse de mettre le citoyen au centre de ses préoccupations. Le Médiateur applaudit ce comportement.

L'affaire **106/2005/TN** susmentionnée, dans laquelle la Commission a accepté de régler les montants en suspens dont elle était redevable à une fonctionnaire au titre de son salaire et de s'acquitter des intérêts est un autre exemple de réponse constructive de la part des institutions en 2006. L'**Agence européenne de la sécurité aérienne** (AESA) a fourni un exemple d'une véritable culture de service en acceptant la solution à l'amiable du Médiateur, alors qu'elle persistait à penser qu'aucune mauvaise administration ne pouvait lui être imputée (cf. **1729/2005/JF** ci-dessus). Et pour finir, la manière innovatrice dont la **Banque européenne d'investissement** (BEI) a répondu favorablement à la demande du plaignant de pouvoir accéder à un rapport d'audit dans l'affaire **1776/2005/GG**, tout en protégeant les intérêts légitimes de tierces parties, constitue un exemple de réponse à une plainte qui peut servir de modèle pour des affaires futures concernant l'accès à des documents.

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: (i) transparence, y compris l'accès aux documents et à l'information, et protection des données; (ii) rôle de «gardienne des traités» de la Commission; (iii) appels d'offres, contrats et subventions; et (iv) questions concernant le personnel, y compris le recrutement.

Le chapitre 3 du rapport contient les résumés de 59 des 250 décisions de classement prises en 2006. 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

Des relations de travail constructives avec les institutions et organes de l'Union européenne sont essentielles pour permettre aux Médiateur d'exécuter son travail de manière efficace à l'égard des citoyens. Cette coopération prend la forme de réunions régulières et d'événements conjoints. Le Médiateur saisit les possibilités offertes par ces réunions pour expliquer son rôle de promoteur d'une bonne administration au sein des institutions et organes.

Les réunions bilatérales avec les commissaires européens afin de discuter du fonctionnement de la nouvelle procédure de la Commission pour traiter les enquêtes du Médiateur, qui a été introduite en novembre 2005, font partie des événements particulièrement importants de 2006. En juin, le Médiateur a également eu une réunion très productive avec l'équipe de la Commission qui était chargée de coordonner le traitement des enquêtes du Médiateur. La vice-présidente de la Commission, Margot WALLSTRÖM, responsable, entre autres, des relations avec le Médiateur, et la secrétaire générale de la Commission, Catherine DAY, ont joué un

rôle capital pour faciliter toutes ces réunions. Mme WALLSTRÖM s'est également adressée à l'équipe du Médiateur à Strasbourg en décembre auquel elle a donné un aperçu général des efforts déployés par la Commission en vue d'améliorer ses relations avec le citoyen.

Le Médiateur a continué à se fonder sur ses relations de travail constructives avec les membres du Parlement européen en 2006. En plus d'une série de rencontres individuelles avec les membres, M. DIAMANDOUROS a participé, dans le courant de l'année, à quatre réunions de la commission des Pétitions, au cours desquelles il a présenté son rapport annuel et ses rapports spéciaux, couvrant un éventail de sujets. À la demande de la commission, le Médiateur était également représenté par un membre de son équipe à chacune des réunions tenues par la commission au cours de l'année en question.

Le Médiateur a continué à s'étendre en se tournant vers les autres institutions et organes en 2006. Au mois de mars, il a rencontré à Luxembourg les présidents de la Cour de justice, du Tribunal de première instance et du Tribunal de la fonction publique, le président de la Cour des comptes et le président de la Banque européenne d'investissement. En octobre, il a rencontré, en Grèce, les directeurs de l'Agence européenne pour la reconstruction et du Centre européen pour le développement de la formation professionnelle. Au cours de l'année, il a également donné des présentations sur ses activités à plusieurs groupes de membres du personnel d'institutions européennes à Bruxelles, Strasbourg et Luxembourg.

En 2006, le Médiateur a signé un nombre d'accords importants en vue d'assurer le meilleur service possible au citoyen.

Au mois de mars, il a signé un nouvel accord avec le Parlement concernant la coopération dans des domaines tels que la politique de construction, la technologie de l'information et les communications. Ce nouvel accord devrait permettre au Médiateur d'utiliser de la façon la plus judicieuse qui soit les moyens alloués à son bureau, tout en lui assurant une autonomie absolue en ce qui concerne son travail.

Un autre accord important signé en 2006 a été le protocole d'accord signé avec le Contrôleur européen de la protection des données. L'objectif de cet accord est d'assurer que les plaintes en matière de protection des données sont traitées de manière cohérente et d'éviter les doubles emplois superflus. Le Médiateur et le Contrôleur de la protection des données, M. Peter HUSTINX, ont signé le protocole d'accord à Bruxelles, le 30 novembre[3].

Plus tôt dans la même journée, le Médiateur a signé un accord avec le gouvernement espagnol visant à permettre aux citoyens d'adresser des plaintes au Médiateur européen dans n'importe quelle langue co-officielle d'Espagne (basque, catalan/valencien et galicien). En signant cet accord, le Médiateur a aligné sa pratique sur les conclusions du Conseil de l'Europe de juin 2005 qui défendait l'usage de ces langues pour faciliter les communications entre les citoyens espagnols et les institutions de l'UE. Le représentant permanent de l'Espagne auprès de l'UE, l'ambassadeur Carlos BASTARRECHE SAGÜES, a signé l'accord au nom du gouvernement espagnol.

Relations avec les médiateurs et les 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. Ceci est particulièrement important étant donné que de nombreux plaignants se tournent vers le Médiateur européen lorsqu'ils rencontrent des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Dans de nombreux cas, un médiateur dans le pays concerné peut apporter une solution efficace. 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.

3 Mémorandum d'accord entre le Médiateur européen et le Contrôleur européen de la protection des données, JO 2007 C 27, p. 21.

Le réseau européen des médiateurs

Le réseau européen des médiateurs regroupe désormais près de 90 bureaux dans 31 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. 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 2006, le Médiateur a conseillé à 828 plaignants de s'adresser à un médiateur national ou régional et a transmis directement 363 plaintes (dont 270 portaient sur le même sujet) au médiateur compétent.

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 d'affaires spécifiques. Le Médiateur européen peut répondre directement ou transmettre, le cas échéant, la demande à une autre institution ou un autre organe communautaire compétent. En 2006, deux demandes similaires ont été reçues (l'une émanait d'un médiateur national et l'autre d'un médiateur régional) et trois autres dossiers ont été classés (dont deux dataient de 2005). Des détails des demandes sont fournis au chapitre 3.

L'activité du réseau porte également sur le partage d'expériences et de meilleures pratiques, des objectifs qu'il tente d'atteindre 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 soit nationaux, soit régionaux, sont organisés conjointement par le Médiateur européen et un homologue national. Le cinquième séminaire de médiateurs régionaux des États membres de l'Union, organisé par le médiateur régional pour l'Angleterre, M. Tony REDMOND, et le Médiateur européen, s'est déroulé à Londres du 19 au 21 novembre. Il réunissait environ 80 participants venant des six pays où il y a des médiateurs au niveau régional (Belgique, Allemagne, Espagne, Italie, Autriche et Royaume-Uni)[4]. Le séminaire avait pour thème «*Working together to promote good administration and defend citizens' rights in the EU*» [Travailler ensemble afin de promouvoir la bonne administration et de défendre les droits des citoyens dans l'Union]. Le programme comprenait des sessions sur le droit communautaire, sur la façon de promouvoir la bonne administration, sur le traitement des plaintes et sur la collaboration entre les médiateurs.

Les agents de liaison, qui sont les premiers contacts pour le réseau au sein des bureaux des médiateurs nationaux, se réunissent également tous les deux ans. Le cinquième séminaire des agents de liaison s'est tenu à Strasbourg, du 18 au 20 juin. Le séminaire était intitulé «*Upholding fundamental rights – Sharing best practice*» [Soutenir les droits fondamentaux — Partager les meilleures pratiques], et visait à créer un forum en vue d'un échange de points de vue entre agents de liaison à propos des meilleures pratiques au sein de leurs institutions, ainsi que pour des discussions concernant leur tâche dans la promotion des droits fondamentaux. Ce séminaire a également donné aux agents de liaison l'occasion de reconsidérer le fonctionnement du réseau et de faire des suggestions pour l'améliorer. L'un dans l'autre, 28 agents issus de 26 pays européens ont participé au séminaire, parmi lesquels, pour la première fois, des représentants des institutions nationales de médiateurs de Bulgarie, Croatie et Roumanie.

Le bulletin *European Ombudsmen — Newsletter* est demeuré un outil extrêmement précieux d'échange d'informations sur le droit communautaire et les meilleures pratiques en 2006. Les deux numéros publiés en avril et en octobre ont couvert des sujets tels que la suprématie du droit communautaire, la reconnaissance mutuelle des qualifications au sein de l'UE, la législation européenne dans le domaine de l'environnement et l'accès à l'information environnementale, le rôle du Médiateur dans la supervision des prisons, l'accès pour tous à l'internet à large bande, la discrimination face à l'accès à l'emploi, la liberté d'expression, les droits des enfants, et les problèmes liés à la

4 Les pays sont énumérés dans l'ordre du protocole de l'UE, c'est-à-dire par ordre alphabétique sur la base du nom de chaque pays dans sa propre langue. Ce même ordre protocolaire est utilisé dans toute cette publication.

migration et au droit d'asile. Les forums de discussion sur l'internet 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 la supervision indépendante des prisons, le statut de résident permanent pour les enfants d'immigrants nés dans l'UE, la lutte contre la discrimination et l'égalité de traitement, et le droit de vote lors d'élections régionales au sein de l'Union. 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. Au cours de l'année 2006, le Médiateur européen a rendu visite à ses homologues au Luxembourg (mars), en Espagne (mai), en Irlande du Nord (novembre) et en Bulgarie (novembre).

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 28 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

Une activité primordiale dans la fonction de Médiateur est d'aller vers les citoyens. En 2005, le Médiateur et son équipe ont poursuivi leurs efforts pour faire connaître le droit de porter plainte pour des raisons de mauvaise administration. Tout au long de l'année, le Médiateur et son équipe ont donné environ 120 exposés lors de conférences, de séminaires et de réunions. Les visites du Médiateur au Luxembourg, en Espagne, en Irlande du Nord et en Bulgarie ont été des occasions supplémentaires de sensibiliser les citoyens de ces pays.

Les activités de communication avec les médias se sont intensifiées et 22 communiqués de presse ont été transmis aux journalistes de l'Europe entière. Ils couvraient notamment des sujets tels que le choix des langues pour les sites de la présidence européenne, la transparence en matière de lobbying et de subventions, une plainte pour mise en œuvre inadéquate de la directive sur le temps de travail et le manque d'ouverture dans le fonctionnement du Conseil. Le Médiateur a accordé plus de 40 interviews à des journalistes de la presse écrite, audiovisuelle et électronique à Bruxelles, Strasbourg et au-delà. Il a également présenté son travail et a répondu aux questions lors de conférences de presse et de réunions.

Les 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 au mois de mai. De nouvelles éditions de deux instruments de communication importants ont été publiées en 2006: le guide et formulaire de plainte intitulé «*Le Médiateur européen - Peut-il vous aider?*», désormais disponible en 23 langues, et «*Le Médiateur européen – En quelques mots*», une brochure en 25 langues. Une édition en français de l'ouvrage commémoratif du Médiateur intitulé «*The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution*» [Le Médiateur européen: Origine, établissement, évolution], est parue au mois de novembre, en couverture cartonnée et en couverture souple. Le Médiateur a poursuivi la distribution d'exemplaires de ses autres publications tout au long de l'année, et plus particulièrement de la brochure en 25 langues intitulée «*Le Code européen de bonne conduite administrative*». En 2006 le Code a été réalisé en macédonien afin de contribuer à promouvoir une bonne administration dans l'ancienne République yougoslave de Macédoine.

Le site du Médiateur européen a été régulièrement mis à jour, notamment par l'ajout de décisions, de communiqués de presse, de statistiques et des détails de ses activités de communication. En mai, le site a migré vers le nouveau domaine de haut niveau «*.EU*», à l'instar des sites des autres institutions, agences et organes de l'UE. La nouvelle adresse officielle est désormais la suivante: http://www.ombudsman.europa.eu

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2006, le site du Médiateur a accueilli 416 533 visiteurs. La version anglaise du site a été la plus consultée, suivie des versions française, espagnole, allemande et italienne. En termes géographiques, les visiteurs étaient originaires en majorité d'Italie, puis de Suède, du Royaume-Uni, d'Espagne et d'Allemagne. La partie «Liens» sur le site du Médiateur contient des liens vers les sites des médiateurs nationaux et régionaux de toute l'Europe. Ces liens ont été utilisés plus de 44 000 fois au cours de l'année 2006, ce qui démontre clairement que les efforts du Médiateur en ce qui concerne la coordination du réseau européen de médiateurs constituent une valeur ajoutée pour le citoyen.

Évolution interne

En 2006, 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. En outre, toutes les dispositions ont été prises pour préparer l'adhésion de la Bulgarie et la Roumanie au 1er janvier 2007.

Sur le front du personnel, le Médiateur a nommé son premier secrétaire général le 1er août 2006 à l'issue d'une procédure de recrutement ouvert. Un troisième superviseur juridique principal a également été engagé au sein du département juridique afin d'aider à renforcer encore les procédures de gestion d'affaires et de contrôle de qualité.

Le nombre de postes prévus dans le tableau des effectifs du Médiateur est passé de 51 en 2005 à 57 en 2006. Cette augmentation est essentiellement due aux préparatifs de l'adhésion de la Bulgarie et de la Roumanie et à l'application la décision de parvenir, concernant la gestion du personnel du Médiateur européen, à la pleine autonomie par rapport aux services du Parlement. Aucune augmentation n'est prévue au budget de l'année 2007 qui a été adopté par les autorités budgétaires en décembre 2006.

En vue de développer et de renforcer la compréhension des valeurs et de la mission de l'institution et de promouvoir leur application effective, le Médiateur a organisé une retraite du personnel en octobre 2006. L'organisation d'une telle activité était une première dans la brève histoire de l'institution.

Dans le cadre des préparatifs de cette retraite, les membres du personnel ont été invités à donner leur avis sur le fonctionnement du bureau en général et sur l'impact plus large de la fonction du Médiateur à ce jour, en participant à un exercice d'autoévaluation. Ceci a été fait sous la forme d'un questionnaire dans lequel les membres du personnel ont évalué les différents aspects des procédures de fonctionnement du Médiateur européen dans les différents secteurs d'activités de l'union, ainsi que les réalisations du Médiateur au profit des citoyens au sens large. Un objectif complémentaire de cet événement a été une gestion des risques renforcée au sein de l'institution, comme l'exigent les normes de contrôle interne de l'UE.

Les résultats de ce questionnaire ont servi, avec d'autres éléments de référence, de fondement sur lequel ont reposé les discussions de la retraite. Les questions les plus importantes se sont concentrées sur (i) le sens de la bonne administration d'un point de vue tant conceptuel que procédural, (ii) l'extension aux citoyens au sens large et le ciblage de publics particuliers, plus spécialisés, et (iii) l'amélioration et la promotion d'une culture de service au sein du bureau du Médiateur. Chaque membre du personnel a été encouragé à participer activement aux délibérations. De l'avis général, cette retraite s'est révélée fort productive et a constitué une expérience de valeur qui mérite d'être reproduite à l'avenir.

Le Médiateur a présenté une nouvelle structure de budget pour l'exercice 2007. Le total des crédits pour 2007 s'élève à 8 152 800 EUR (contre 7 682 538 EUR en 2006).

STATISTIQUES

1 AFFAIRES TRAITÉES EN 2006

1.1 TOTAL POUR L'ANNÉE 2006 ..... 4 422[1]

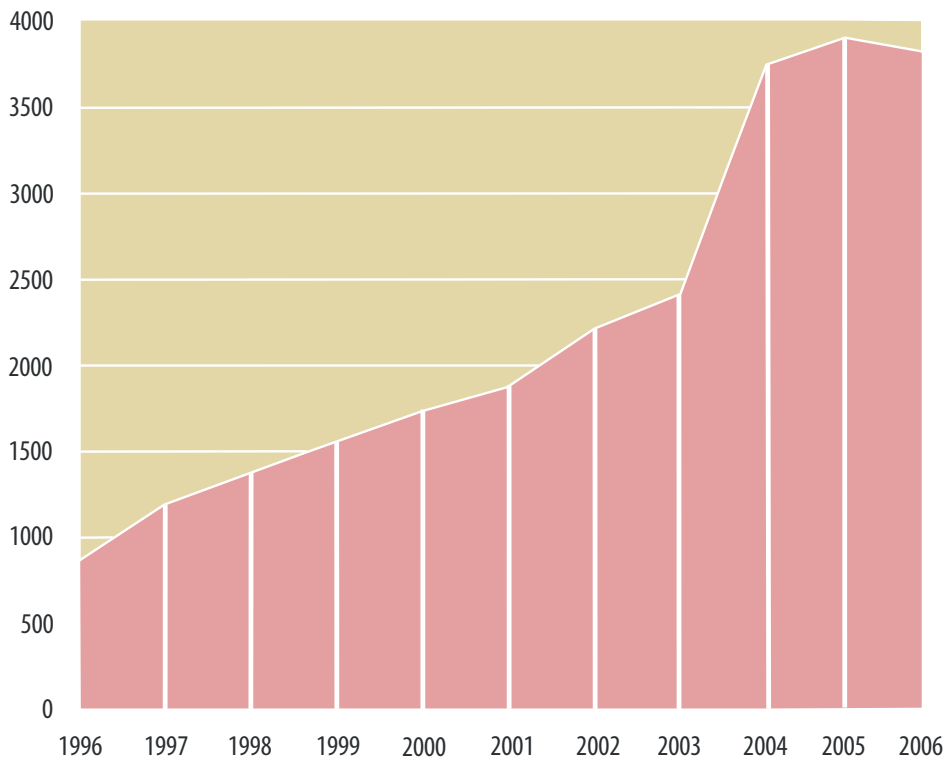
— Enquêtes en cours au 31.12.2005 ..... 315[2]

— Plaintes en attente d'une décision de recevabilité au 31.12.2005 270

— Plaintes reçues en 2006 ..... 3 830[3]

— Enquêtes d'initiative du Médiateur européen 9

Nombre de plaintes reçues 1996-2006



1 Dont 281 plaintes sur le même sujet.

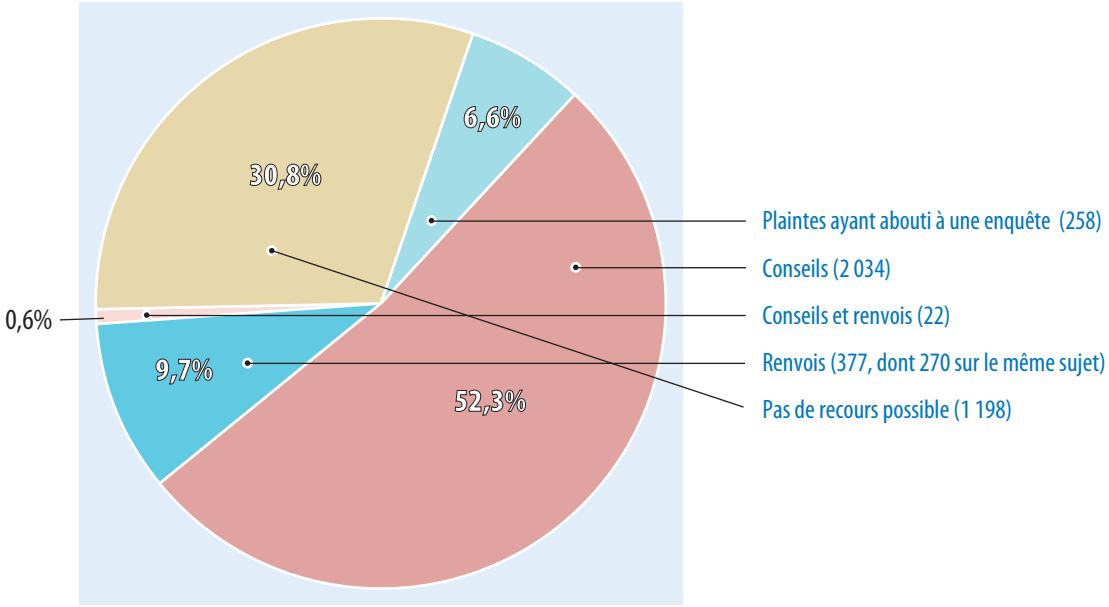
2 Dont trois enquêtes d'initiative du Médiateur européen et 312 enquêtes faisant suite à des plaintes.

3 Dont 281 plaintes sur le même sujet; voir note de bas de page 1.

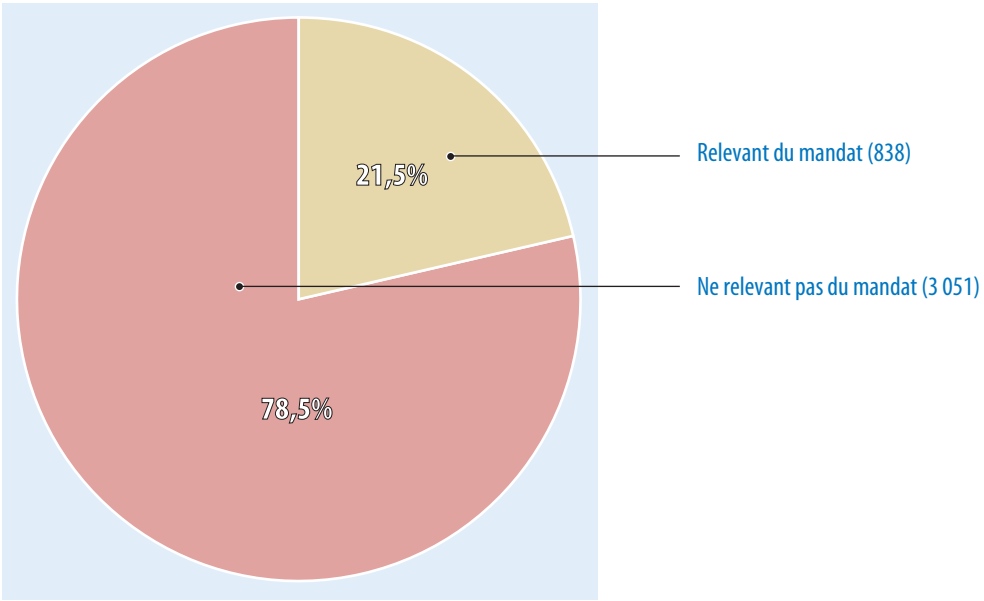
1.2 ACHÈVEMENT DE L'EXAMEN DE RECEVABILITÉ 95%

1.3 CLASSIFICATION DES PLAINTES

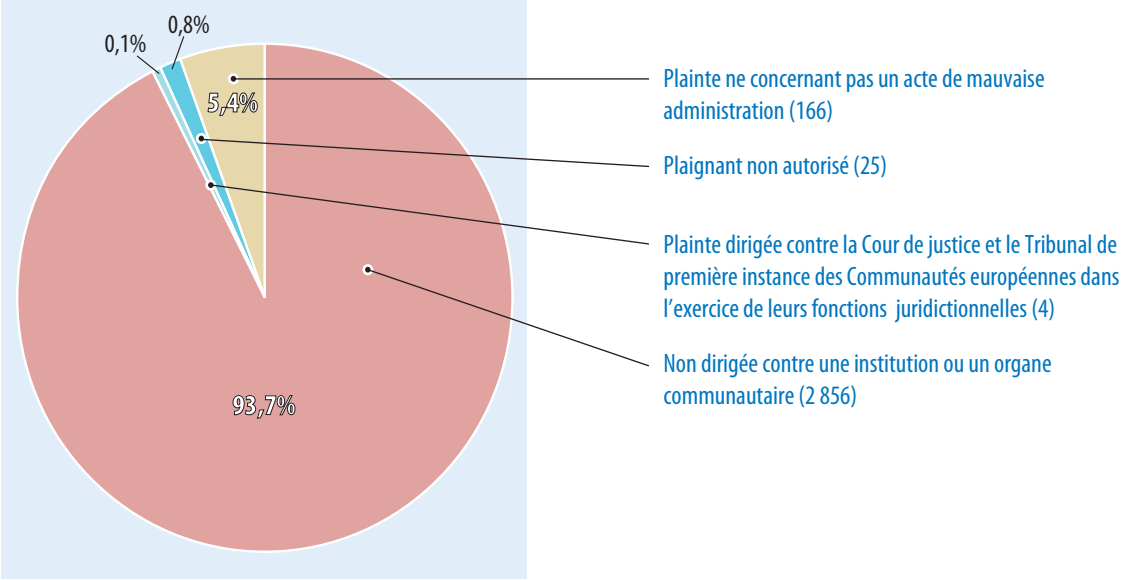
1.3.1 Classification par type de mesure prise par le Médiateur européen pour satisfaire les plaignants



1.3.2 Classification en fonction du mandat du Médiateur européen

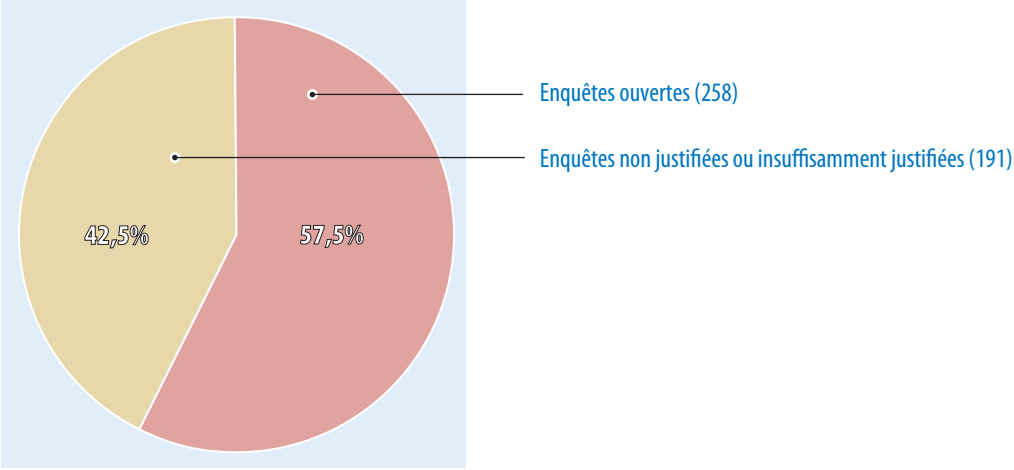


NE RELEVANT PAS DU MANDAT

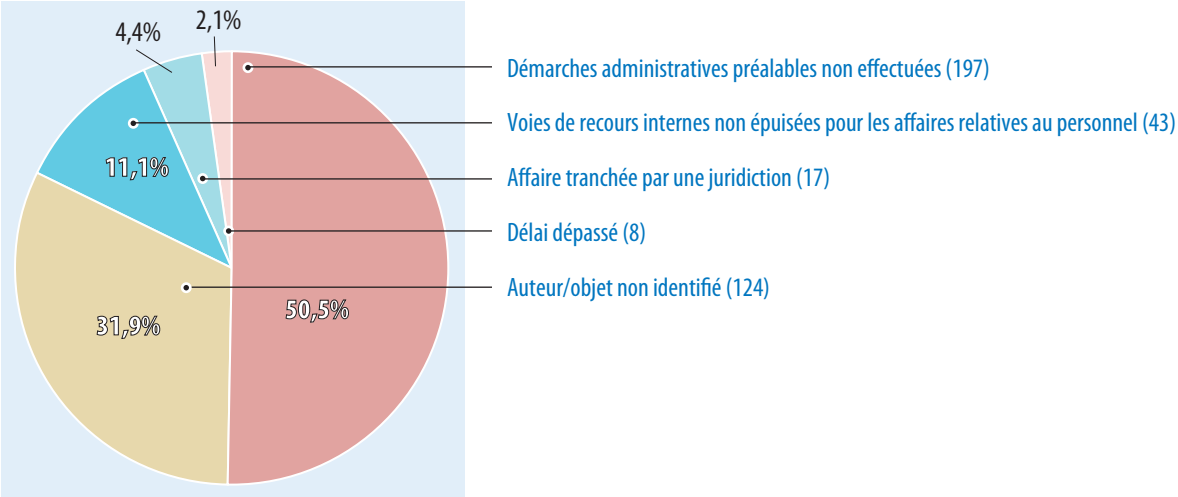


RELEVANT DU MANDAT

Plaintes recevables

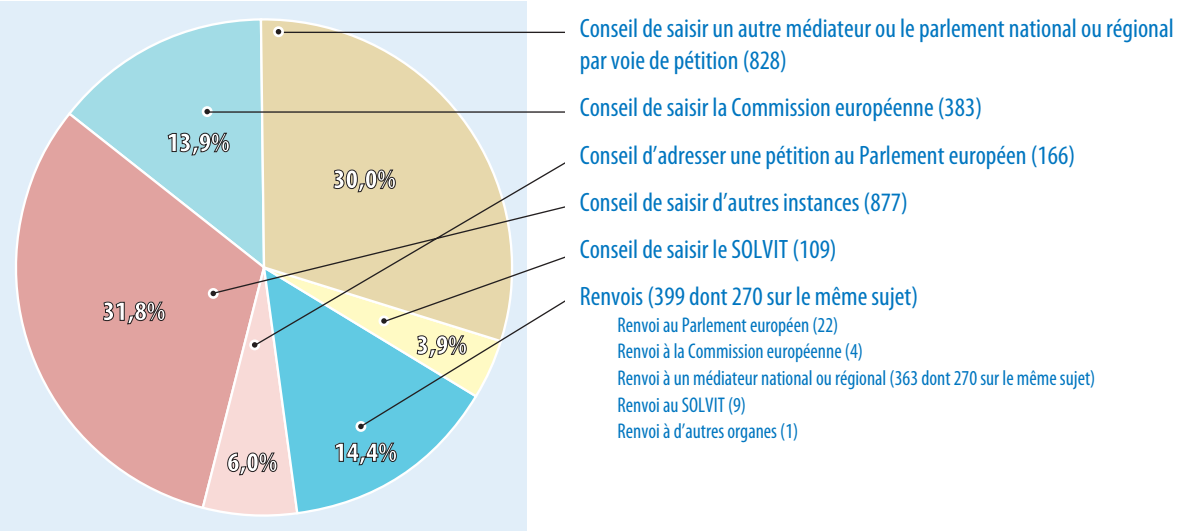


Plaintes irrecevables



2 RENVOIS ET CONSEILS

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

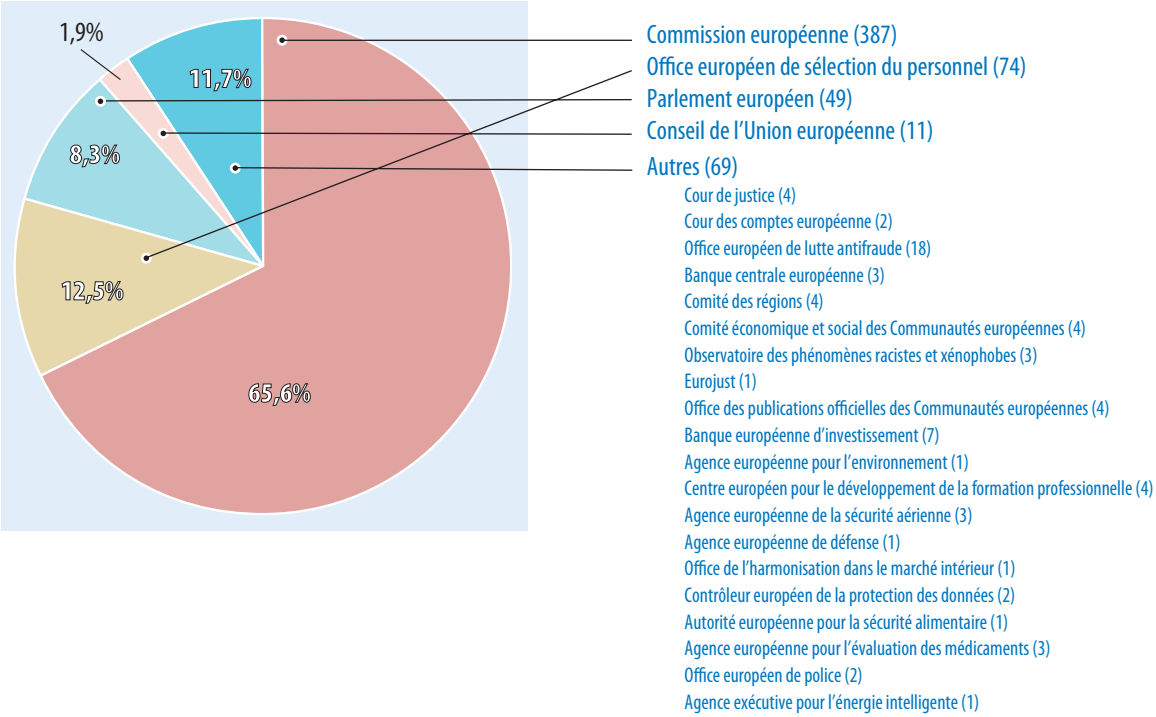


3 ENQUÊTES TRAITÉES EN 2006 582

En 2006, le Médiateur européen a effectué 582 enquêtes. 267 de ces 582 enquêtes, dont cinq enquêtes d'initiative, ont été ouvertes en 2006, les 315 autres, dont trois enquêtes d'initiative, étant reportées de 2005.

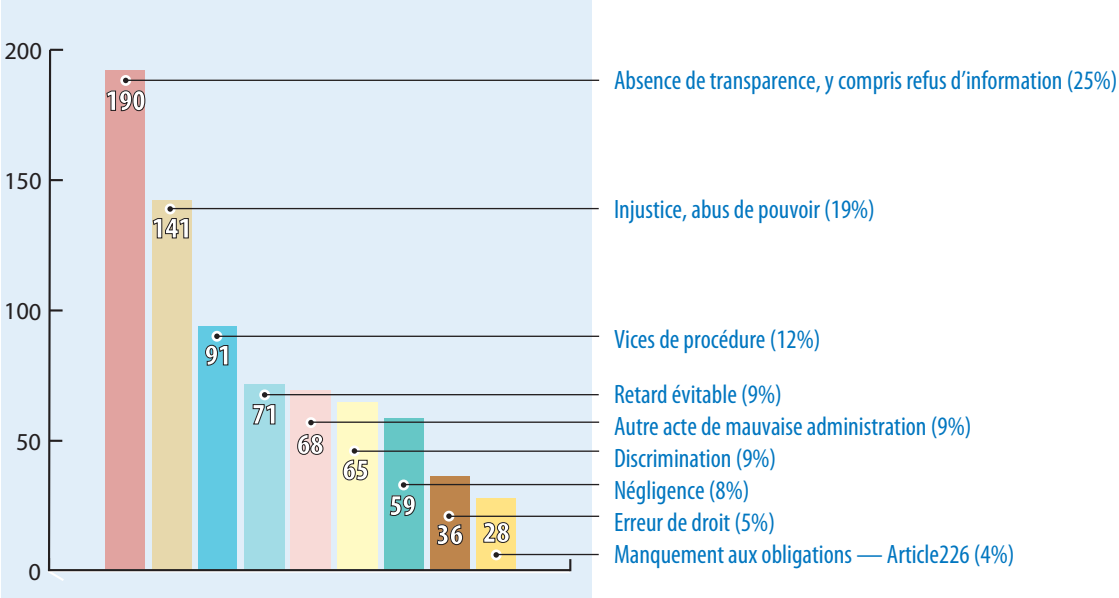
3.1 INSTITUTIONS ET ORGANES CONCERNÉS PAR LES ENQUÊTES

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



3.2 TYPES D'ACTES DE MAUVAISE ADMINISTRATION ALLÉGUÉE

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

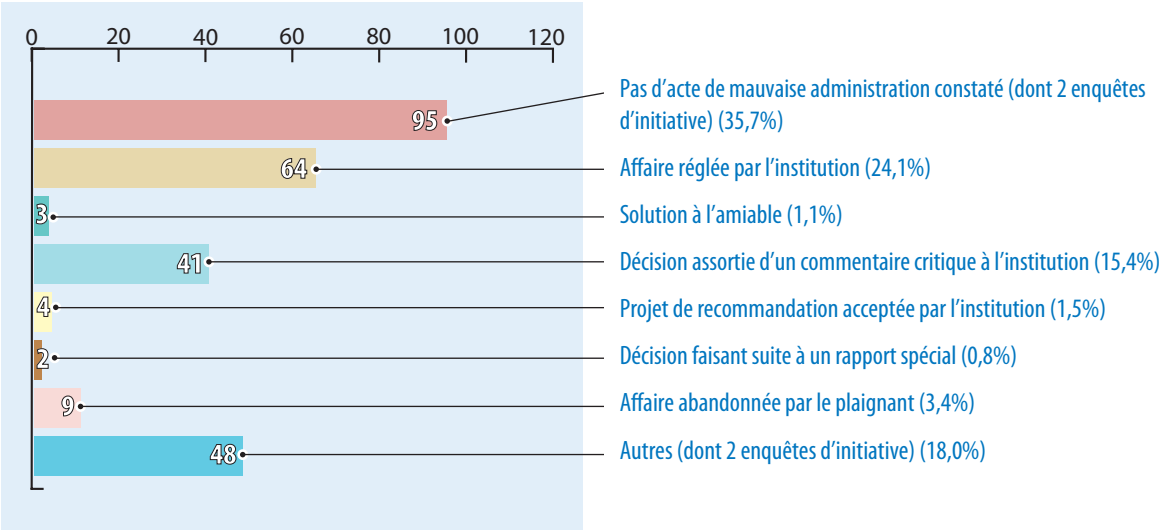


3.3 PROPOSITIONS DE SOLUTIONS À L'AMIABLE, PROJETS DE RECOMMANDATION ET RAPPORTS SPÉCIAUX EN 2006

— Propositions de solutions à l'amiable 28
— Projets de recommandation 13
— Rapports spéciaux 2

3.4 ENQUÊTES CLÔTURÉES ..... 250[4]

(Une enquête a pu être clôturée pour plusieurs des raisons mentionnées.)



4 Dont trois enquêtes d'initiative du Médiateur européen.

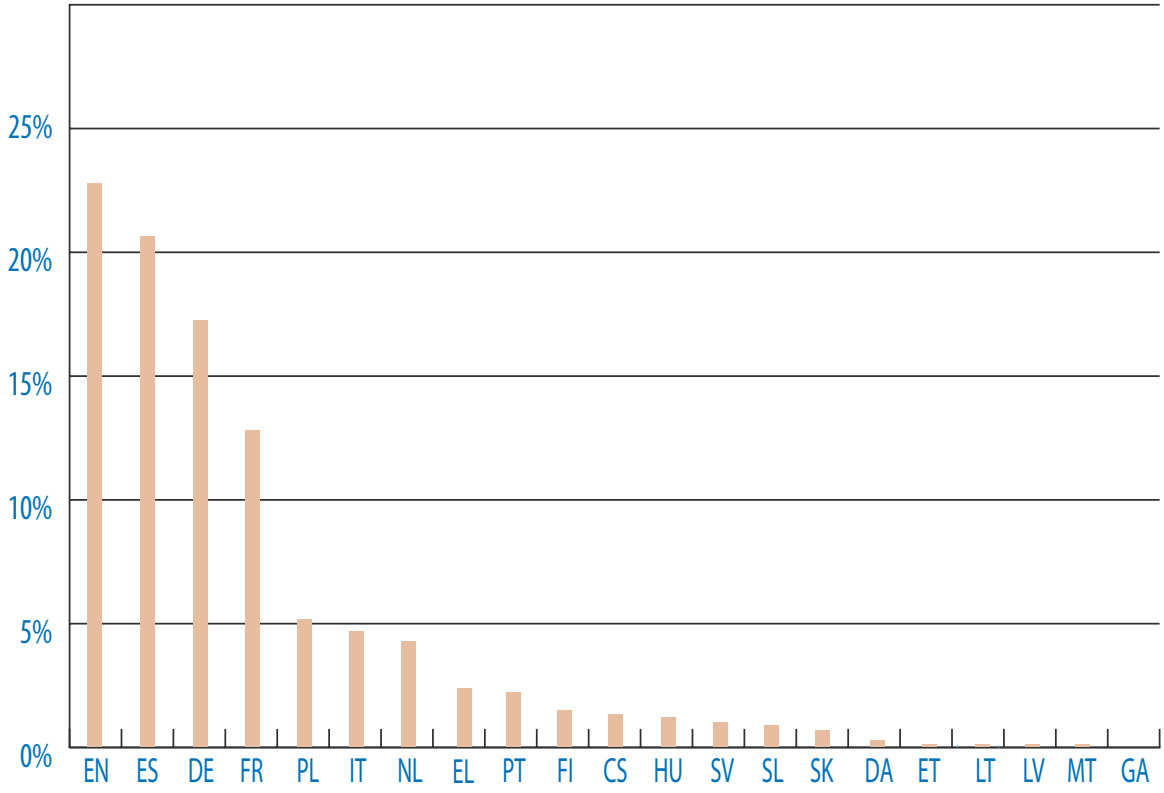
4 ORIGINE DES PLAINTES ENREGISTRÉES EN 2006

4.1 ORIGINE DES PLAINTES

Entreprises et associations
5,5 % (211)

Particuliers
94,5 % (3 619)

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]
Luxembourg	54	1,4	0,1	14,2
Malte	33	0,9	0,1	10,0
Chypre	44	1,1	0,2	7,6
Belgique	241	6,3	2,3	2,8
Slovénie	44	1,1	0,4	2,7
Espagne	781	20,4	9,4	2,2
Finlande	74	1,9	1,1	1,7
Irlande	47	1,2	0,9	1,4
Autriche	81	2,1	1,8	1,2
Grèce	105	2,7	2,4	1,1
Portugal	96	2,5	2,3	1,1
Hongrie	72	1,9	2,2	0,9
Slovaquie	37	1,0	1,2	0,8
République tchèque	67	1,7	2,2	0,8
Allemagne	537	14,0	17,8	0,8
Pays-Bas	106	2,8	3,5	0,8
Pologne	228	6,0	8,2	0,7
Suède	53	1,4	1,9	0,7
Estonie	7	0,2	0,3	0,7
France	335	8,7	13,6	0,6
Lettonie	12	0,3	0,5	0,6
Danemark	20	0,5	1,2	0,4
Italie	207	5,4	12,7	0,4
Royaume-Uni	147	3,8	13,0	0,3
Lituanie	9	0,2	0,7	0,3
Autres	291	7,6		
Inconnu	102	2,7		

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

QK-AC-07-001-FR-C

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

LE MÉDIATEUR EUROPÉEN ET SON PERSONNEL

www.ombudsman.europa.eu

Office des publications
Publications.europa.eu

ISBN 92-9212-064-6
9 789292 120641