

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

fr Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

# ■ Rapport annuel

# Le Médiateur européen

2009



■ Rapport annuel

**Le Médiateur  
européen**

© Union européenne, 2010

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

ISBN 978-92-9212-206-5

ISSN 1680-3841

DOI 10.2869/18758

**Le présent rapport est publié sur l'Internet à l'adresse suivante: <http://www.ombudsman.europa.eu>**

Composé en Cambria, Calibri et Etelka — Pierre Roesch typo·graphisme, Strasbourg.

Toutes les photographies © Union européenne, sauf indication contraire.

*Printed in Luxembourg*

Imprimé sur CyclusPrint, un papier de qualité produit exclusivement à partir de fibres recyclées.

---

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

# MÉDIATEUR EUROPÉEN



---

P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

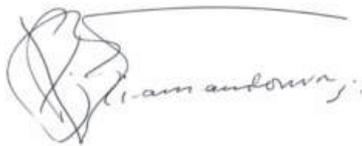
M. Jerzy Buzek  
Président  
Parlement européen  
rue Wiertz  
1047 Bruxelles  
BELGIQUE

Strasbourg, le 19 avril 2010

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 228, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et à l'article 3, paragraphe 8, de la décision du Parlement européen concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur, j'ai l'honneur de vous présenter mon rapport pour l'année 2009.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



# Table des matières

## **Introduction** 7

### **1 Synthèse** 11

### **2 Le mandat du Médiateur et les procédures à sa disposition** 21

2.1 Le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen 23

2.2 Base juridique des activités du Médiateur 23

2.3 Mandat du Médiateur européen 25

2.4 Recevabilité des plaintes et justification des enquêtes 28

2.5 Procédures à la disposition du Médiateur 29

### **3 Plaintes et enquêtes** 33

3.1 Vue d'ensemble des plaintes examinées 35

3.2 Analyse des enquêtes ouvertes 40

3.3 Résultats des enquêtes du Médiateur 42

3.4 Affaires de référence servant d'exemples de bonnes pratiques 48

3.5 Analyse thématique des enquêtes clôturées 49

3.6 Renvois et conseils 71

### **4 Relations avec les institutions, les médiateurs et autres acteurs** 75

4.1 Relations avec les institutions de l'UE 77

4.2 Relations avec les autres médiateurs et organismes similaires 82

4.3 Relations avec d'autres acteurs 85

### **5 Ressources humaines et financières** 93

5.1 Personnel 95

5.2 Budget 101

## **Comment prendre contact avec le Médiateur européen** 103



# Introduction



**J**E SUIS heureux de vous présenter le *Rapport annuel 2009*, qui rend compte du travail mené par le Médiateur européen en faveur des citoyens, des entreprises et autres organisations au cours de l'année écoulée. J'espère qu'il vous donnera un bon aperçu des avancées réalisées en ce qui concerne la promotion des normes administratives rigoureuses au sein des institutions de l'UE. Vos réactions et commentaires sont, comme toujours, les bienvenus.



### Une année importante pour les médiateurs

L'année 2009 a marqué le 200<sup>e</sup> anniversaire de l'institution du Médiateur. Des confrères du monde entier ont célébré cet événement à Stockholm au mois de juin. En ce qui concerne le Médiateur européen, cette année a marqué le début de notre quinzième année d'existence. Elle a également marqué la fin de mon premier mandat complet en tant que Médiateur. La décision du Parlement européen du 20 janvier de cette année de me réélire pour un deuxième mandat complet constitue, à mes yeux, une approbation du travail que cette institution a réalisé et nous encourage à continuer à œuvrer pour une administration européenne plus ouverte, plus responsable, et davantage axée sur le service et les citoyens.

C'est une période palpitante pour être à la tête de cette institution. L'une des principales priorités du Médiateur au cours des

cinq prochaines années sera de veiller à ce que l'UE apporte aux citoyens les avantages promis par le traité de Lisbonne. La Charte des droits fondamentaux de l'UE, désormais juridiquement contraignante, revêt une importance particulière à cet égard et je défendrai principalement, dans ce contexte, le droit fondamental à une bonne administration que consacre son article 41. Dès décembre 2009,

**L'une des principales priorités du Médiateur au cours des cinq prochaines années sera de veiller à ce que l'UE apporte aux citoyens les avantages promis par le traité de Lisbonne.**

le Médiateur a souligné, dans le cadre de sa contribution à la consultation publique sur la réforme du règlement financier de l'UE, que les règles visées devraient appliquer l'article 41 en donnant aux fonctionnaires des orientations sur la manière d'assurer à la fois une saine gestion financière et une bonne adminis-

tration. À titre d'exemple, le règlement financier devrait prévoir, dans des cas exceptionnels, le versement de sommes à titre gracieux en réparation d'inconvénients graves ou de stress important causés par une mauvaise administration. La réforme du règlement financier offre l'occasion privilégiée de concrétiser le droit fondamental à une bonne administration.

Compte tenu du nombre élevé d'enquêtes que le Médiateur mène chaque année concernant le manque de transparence (36 % des enquêtes en 2009), je continuerai également à insister sur le droit fondamental que constitue l'accès aux documents, tel qu'il est prévu par l'article 42 de la Charte et l'article 15 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. Et je veillerai à ce que le droit de saisir le Médiateur et le droit de présenter une pétition au Parlement (respectivement, articles 43 et 44 de la Charte) soient tous deux connus et utilisés correctement, de sorte que les citoyens puissent, au mieux, faire valoir leurs droits.

Le traité de Lisbonne introduit aussi une nouvelle forme de participation publique à la vie démocratique de l'Union: il s'agit de «l'initiative citoyenne», qui devrait largement contribuer à renforcer les moyens d'action des citoyens. J'ai réagi début 2010 à la consultation publique sur le fonctionnement

pratique de cette initiative. Il est important en effet de tenter d'anticiper les questions que ce fonctionnement pourrait susciter, et plus particulièrement celles qui sont susceptibles de générer des plaintes auprès du Médiateur. En procédant au recensement préalable de ces questions, et en proposant des réponses efficaces, le Médiateur vise à promouvoir une bonne administration de la part de la Commission européenne et à contribuer ainsi à la réussite de ce précieux instrument mis à la disposition des citoyens. Je m'attacherai également à ce que les citoyens, les associations représentatives et la société civile bénéficient des dispositions introduites par le traité en matière de consultation, de dialogue et de possibilité de faire connaître et d'échanger publiquement leurs opinions.

### Une bonne année en termes de résultats

Une seconde priorité du Médiateur consistera à renforcer la culture du service au sein de l'administration de l'UE. Il ressort clairement de leurs réponses à mes demandes d'information que les institutions, organes et organismes de l'Union respectent déjà des normes élevées en matière de pratique administrative. Dans plus de la moitié des affaires clôturées en 2009 (56 %), l'institution concernée a accepté une solution à l'amiable ou a réglé le différend, contre 36 % en 2008. Neuf affaires de référence sont mises en évidence dans le présent rapport pour illustrer les meilleures pratiques en matière de traitement des plaintes.

Quatre enquêtes d'initiative ont été ouvertes concernant des problèmes systémiques au sein de la Commission (ponctualité des paiements et accès aux documents dans les procédures d'infraction, par exemple). Le Médiateur a également traité toute une série de dossiers relatifs à d'importantes questions de principe, comme la nécessité de documenter dûment les réunions et les examens organisés par des institutions. Ces affaires sont également résumées dans le présent rapport.

Même si le Médiateur n'a adressé de commentaires critiques aux institutions que dans 35 dossiers, contre 44 en 2008 et 55 en 2007, des améliorations restent possibles. Je continuerai d'assurer, dans ce but, le suivi des réponses des institutions aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires en publiant une étude annuelle sur mon site Internet. L'étude 2009 révèle que, commentaires critiques et remarques complémentaires confondus, le taux de satisfaction en terme de suivi a atteint 79 %. Il a été satisfaisant dans tous les dossiers en ce qui concerne les remarques complémentaires, mais sensiblement moins élevé du côté des commentaires critiques (62 %). Ce chiffre montre que des efforts importants doivent encore être déployés, à la fois par le Médiateur et par les institutions elles-mêmes, pour convaincre les fonctionnaires qu'une démarche défensive à l'égard du Médiateur constitue à la fois une occasion manquée pour leur institution et un risque de préjudice pour l'image de l'Union européenne.

L'amélioration de la qualité de l'administration au bénéfice des citoyens est la pierre angulaire de toutes les actions du Médiateur. En ce qui concerne les activités de mon propre service, je suis

**L'amélioration de la qualité de l'administration au bénéfice des citoyens est la pierre angulaire de toutes les actions du Médiateur.**

heureux de signaler que le temps moyen d'achèvement d'une enquête est passé de 13 mois en 2008 à neuf mois en 2009. Notre objectif est que les enquêtes aboutissent encore plus rapidement à des résultats.

### Une année riche sur le plan de la communication

L'année 2009 a débuté avec le lancement du nouveau site Internet du Médiateur, qui contient un guide interactif permettant de mieux cibler l'instance la plus indiquée pour le dépôt d'une plainte.

Ce guide remporte un vif succès et a permis à plus de 26 000 personnes de recevoir des conseils au cours de l'année. De plus en plus de citoyens trouvant désormais d'emblée la bonne adresse, le nombre de plaintes reçues par mon service est passé de 3 406 en 2008 à 3 098 en 2009. C'est là une source d'encouragement majeur pour moi. Afin d'améliorer encore cette situation, nous avons resserré durant l'année nos liens de coopération avec d'autres réseaux d'information et de résolution de problèmes, parmi lesquels Europe Direct et SOLVIT.

Nous avons redoublé d'efforts pour mieux atteindre les plaignants potentiels et nous avons organisé à cette fin plusieurs manifestations avec des ONG, des groupes d'intérêt, des entreprises et des groupes de réflexion. Conjugées aux résultats impressionnants obtenus pour les plaignants, ces initiatives d'information sont à l'origine d'une progression de 85 % de la couverture médiatique des activités du Médiateur. Cette couverture plus large est indispensable pour faire connaître au public à la fois son droit d'introduire une plainte et le rôle du Médiateur dans la responsabilisation de l'administration européenne. La hausse du nombre d'enquêtes ouvertes sur la base de plaintes – 293 en 2008 et 335 en 2009 – peut être partiellement attribuée, elle aussi, à ces activités.

Dans près de 80 % des affaires enregistrées, nous avons été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête, en renvoyant l'affaire à un organisme compétent ou en orientant le plaignant vers l'institution à contacter. Plus de 55 % des dossiers relevaient de la compétence d'un membre du Réseau européen des Médiateurs, ce qui conforte la nécessité de renforcer davantage encore la coopération entre les médiateurs et les commissions des pétitions au niveau européen, national et régional. Le Septième Séminaire des médiateurs nationaux des États membres de l'UE et des pays candidats, qui a eu lieu à Chypre en avril, nous a offert une excellente opportunité dans ce sens.

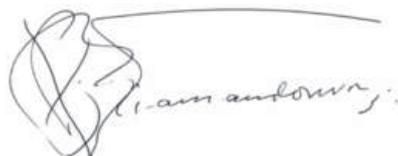
Une dernière évolution importante en 2009 a été la formulation de la mission de l'institution dans les termes suivants:

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

J'ai l'intention de développer dès le début de l'année 2010 une stratégie qui concrétise cette mission sur l'ensemble du mandat quinquennal du Médiateur.

Je me réjouis de servir les citoyens sur cette base au cours des années à venir.

Strasbourg, le 16 février 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



Synthèse



**L**E QUINZIÈME rapport annuel du Médiateur européen au Parlement européen rend compte des activités du Médiateur en 2009. Il s'agit du septième rapport annuel présenté par M. P. Nikiforos DIAMANDOUROS, Médiateur européen en fonction depuis le 1<sup>er</sup> avril 2003.

## ■ Structure du rapport

Le rapport se compose de cinq chapitres. Il s'ouvre sur une introduction personnelle du Médiateur, suivie de la présente synthèse qui constitue le chapitre 1.

Le chapitre 2 explique le mandat du Médiateur et décrit les procédures qu'il applique au traitement des plaintes et à la conduite de ses enquêtes. Ce deuxième chapitre couvre tous les faits marquants survenus au cours de l'année dernière.

Le chapitre 3 donne un aperçu des plaintes traitées en 2009 ainsi qu'une analyse approfondie des enquêtes menées. Il inclut une partie consacrée aux affaires considérées comme des références par le Médiateur, et une analyse thématique des conclusions de fait et de droit les plus significatives contenues dans les décisions qu'il a prises en 2009. Le chapitre s'achève par la présentation succincte d'affaires que le Médiateur a renvoyées vers d'autres organismes chargés du traitement de plaintes.

Le chapitre 4 porte sur les activités de dialogue et d'information du Médiateur, lesquelles couvrent les relations avec les autres institutions, organes et organismes de l'Union européenne, ainsi qu'avec la communauté des médiateurs nationaux, régionaux et locaux en Europe. Il propose, enfin, un bref survol des activités de communication du Médiateur.

Le chapitre 5 fournit, quant à lui, des informations détaillées sur le personnel et le budget mis à la disposition du Médiateur.

## ■ Le rôle 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

**Le Médiateur procède à des enquêtes sur des plaintes relatives à des cas de mauvaise administration de la part d'institutions, organes ou organismes de l'Union, à l'exception de la Cour de justice de l'Union européenne dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles.**

à des cas de mauvaise administration de la part d'institutions, organes ou organismes de l'Union<sup>1</sup>, à l'exception de la Cour de justice de l'Union européenne<sup>2</sup> dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles. Avec l'approbation du Parlement européen, le Médiateur a défini la notion de «mauvaise administration» de

**1.** L'article 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFEU) (ex-article 195 du traité instituant la Communauté européenne) étend le mandat du Médiateur, habilité à recevoir des plaintes relatives à des cas de mauvaise administration dans l'action non plus des «institutions ou organes communautaires», mais des «institutions, organes ou organismes de l'Union». Là où le rapport annuel du Médiateur utilisait auparavant les termes «institutions et organes», nous employons désormais, là où il convient, le terme «institutions» pour désigner l'ensemble des institutions, organes et organismes de l'UE.

**2.** Le traité de Lisbonne a modifié les noms de la Cour de justice des Communautés européennes et du Tribunal de première instance, lesquels sont désormais appelés collectivement la Cour de justice de l'Union européenne et, séparément, Cour de justice et Tribunal respectivement.

manière à y inclure le respect de l'État de droit, des principes de bonne administration, et des droits fondamentaux.

Outre le traitement des plaintes qui lui sont adressées par des particuliers, des entreprises et des associations, le Médiateur travaille de manière proactive en procédant à des enquêtes d'initiative, en rencontrant des membres et des fonctionnaires des institutions de l'UE, et en allant vers les citoyens pour les informer de leurs droits et de la façon de les exercer.

## ■ Plaintes et enquêtes

### Aperçu des plaintes examinées

Le Médiateur a enregistré 3 098 plaintes en 2009, contre 3 406 en 2008. Près de 60 % de ces plaintes ont été introduites par voie électronique, au moyen le plus souvent du formulaire de plainte disponible en 23 langues sur le site Internet du Médiateur.

Un total de 3 119 plaintes ont été traitées<sup>3</sup>, contre 3 346 en 2008. Sur l'ensemble des plaintes traitées, 55 % (1 704 plaintes) ont été considérées comme relevant du mandat d'un membre du Réseau

**Dans près de 80 % des affaires, le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête sur l'allégation invoquée, en renvoyant l'affaire à un organisme compétent ou en orientant le plaignant vers l'entité la mieux habilitée à trouver une solution rapide et efficace au problème posé.**

européen des Médiateurs, et 23 % (727 plaintes) comme relevant du mandat du Médiateur européen. Au total, 11 % ont donné lieu à une enquête. Dans près de 80 % des affaires, le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête sur l'allégation invoquée, en renvoyant l'affaire à un organisme compétent ou en orientant le plaignant vers l'entité la mieux habilitée à trouver une solution rapide et efficace au problème posé.

Le Médiateur a traité, en tout, près de 5 000 plaintes et demandes d'information au cours de l'année en question.

### Analyse des enquêtes ouvertes

Au total, 335 nouvelles enquêtes (par rapport à 293 en 2008) ont été ouvertes en 2009 sur la base de plaintes, dont 84 % ont été introduites par des particuliers et 16 % par des entreprises et associations.

Le Médiateur a également ouvert quatre enquêtes de sa propre initiative en vue d'examiner des problèmes systémiques éventuels au niveau de la Commission européenne.

Comme chaque année, la plupart des enquêtes ouvertes par le Médiateur en 2009 visaient la Commission (191 enquêtes, soit 56 % du total). Étant donné que la Commission est la principale institution de l'UE dont les décisions ont un impact direct sur les citoyens, il n'est guère surprenant qu'elle soit la première cible de leurs doléances. Il convient néanmoins de faire remarquer que le chiffre correspondant s'établissait, en 2008, à 66 % du total. Parmi les autres enquêtes menées par le Médiateur concernant la conduite administrative des institutions, 38 (11 %) ont concerné le Parlement européen, 30 (9 %) l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), 12 (4 %) le Conseil de l'Union européenne et 9 (3 %) la Cour de justice de l'Union européenne. Il est important de signaler, en ce qui concerne la Cour, que le Médiateur est uniquement habilité à ouvrir des enquêtes à propos de ses activités non juridictionnelles. 23 autres institutions, organes et organismes de l'UE ont fait l'objet, eux aussi, d'enquêtes ouvertes par le Médiateur (59 au total).

Les principaux types d'allégations de mauvaise administration ayant donné lieu à l'ouverture d'une enquête en 2009 ont été: le manque de transparence, y compris le refus d'information (121 cas, soit 36 % du total); le manque d'équité ou l'abus de pouvoir (48 cas, soit 14 %); les retards évitables (45 cas, soit 13 %); les vices de procédure (44 cas, soit 13 %); la négligence (22 cas, soit 6 %); le manquement aux obligations, c'est-à-dire le défaut de la Commission d'exercer son rôle de «gardienne des

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

traités» vis-à-vis des États membres (21 cas, soit 6 %); les erreurs de droit (19 cas, soit 6 %); et la discrimination (17 cas, soit 5 %).

**La plupart des enquêtes ont été menées à bien sur un an (70 %) et plus de la moitié (55 %) en l'espace de trois mois. Les enquêtes ont duré, en moyenne, neuf mois.**

Le Médiateur a clos 318 enquêtes en 2009 (contre 355 en 2008), dont 311 avaient été ouvertes à la suite de plaintes et sept étaient des enquêtes d'initiative. La plupart des enquêtes ont été menées à bien sur un an (70 %) et plus de la moitié (55 %) en l'espace de trois mois. Les enquêtes ont duré, en moyenne, neuf mois.

## Résultats des enquêtes du Médiateur

Dans la mesure du possible, le Médiateur tente d'aboutir à une solution qui satisfasse à la fois le plaignant et l'institution contre laquelle la plainte a été déposée. La coopération des institutions de l'UE est essentielle pour parvenir à un tel résultat, qui contribue à améliorer les relations entre les institutions et les citoyens, et permet d'éviter de longues et onéreuses procédures judiciaires. Une solution positive a pu être aisément trouvée pour le plaignant dans 179 affaires clôturées en 2009 (56 % du total), soit parce que le différend a été réglé par l'institution, soit parce qu'une solution à l'amiable a été trouvée. Le chiffre correspondant s'établissait à 129 affaires en 2008 et représentait déjà le double du nombre d'affaires ainsi réglées en 2006, soit deux ans auparavant seulement.

Dans 18 % des affaires (58), le Médiateur a conclu à l'absence de mauvaise administration. Cette issue n'est pas nécessairement négative pour le plaignant dans la mesure où il reçoit au moins une explication détaillée de la part de l'institution concernée, ainsi que le point de vue du Médiateur sur l'affaire.

Le Médiateur a conclu à l'existence d'une mauvaise administration dans 12 % des cas (37), mais il est parvenu à obtenir une issue positive pour le plaignant dans deux de ces cas par le biais de l'acceptation de son projet de recommandation. Aucun rapport spécial n'a été soumis au Parlement européen en 2009. Dans 35 cas, l'enquête a été close en adressant un commentaire critique. Ce dernier confirme au plaignant que sa plainte était fondée et signale à l'institution concernée l'erreur qu'elle a commise, afin de l'aider à éviter, à l'avenir, toute mauvaise administration.

C'est également en vue d'améliorer la qualité future de l'administration des institutions de l'UE que le Médiateur recourt davantage aux remarques complémentaires à chaque fois qu'il estime que celles-ci peuvent y contribuer. Le Médiateur a adressé des remarques complémentaires dans le cadre de 28 affaires en 2009.

Il est important que les institutions donnent suite aux commentaires critiques et remarques complémentaires formulés par le Médiateur et qu'elles prennent des mesures pour régler les problèmes non résolus. C'est dans cette optique que le Médiateur a publié en 2009, sur son site Internet, une étude relative à la suite réservée par les institutions concernées à tous les commentaires critiques et remarques complémentaires qu'il avait formulés en 2008.

## Affaires de référence illustrant les meilleures pratiques [→→→]

**Neuf affaires clôturées en 2009 ont été désignées comme «affaires de référence» parce qu'elles constituent des exemples de bonnes pratiques.**

Neuf affaires clôturées en 2009 ont été désignées comme «affaires de référence» parce qu'elles constituent des exemples de bonnes pratiques. Elles servent de modèle à l'ensemble des institutions, organes et organismes de l'UE quant à la meilleure façon de réagir aux questions soulevées par le Médiateur.

Deux de ces affaires portent sur la gestion par la **Commission** de cas d'infraction dans le domaine des droits des passagers aériens (2980/2008/GG) et de l'environnement (791/2005/(IP)FOR). Dans deux autres affaires, la Commission a fait preuve d'une réaction positive en acceptant (i) de renoncer à un recouvrement dans une affaire impliquant un membre de son personnel (1908/2007/JF) et (ii) d'examiner la possibilité pour elle d'annuler un ordre de recouvrement de 500 000 EUR dans une affaire contractuelle (2119/2007/ELB).

En ce qui concerne la transparence, l'**Office européen de lutte anti-fraude** (OLAF) a accepté de publier une longue liste de documents à l'intention de deux sociétés belges (affaires conjointes 723/2005/OV et 790/2005/OV), tandis que l'**Office européen de sélection du personnel** (EPSO) a accepté de permettre à tous les candidats, et pas uniquement à ceux qui ont échoué, d'avoir accès aux notes qu'ils ont obtenues lors des épreuves (2346/2007/JMA).

Enfin, trois agences exécutives ont réagi de façon exemplaire aux propositions du Médiateur: l'Agence exécutive pour la compétitivité et l'innovation (1562/2008/BB) et l'Agence exécutive du Conseil européen de la recherche (2003/2008/TS) dans des affaires de recrutement, et l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» dans une affaire de rejet d'une demande de subvention (1537/2008/(TJ)GG).

### Analyse thématique des enquêtes clôturées

Les décisions de classement sont habituellement publiées sur le site Internet du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en anglais et dans la langue du plaignant, si celle-ci est différente. Une sélection d'affaires est également disponible sur le site Internet du Médiateur, sous forme de résumé, dans les 23 langues officielles de l'UE. Ces résumés illustrent l'éventail des matières traitées et des institutions, organes et organismes de l'Union couvertes par les 318 décisions de clôture prononcées en 2009, de même que les différents motifs de la clôture des affaires.

Le point 3.5 du présent rapport analyse les conclusions de droit et de fait les plus importantes contenues dans les décisions du Médiateur en 2009. Il s'organise selon une classification thématique de l'objet principal des enquêtes, laquelle s'articule elle-même en sept grandes catégories<sup>4</sup>:

- Ouverture, accès du public et données à caractère personnel;
- La Commission en tant que gardienne des traités;
- Attribution des marchés publics et des subventions;
- Exécution des contrats;
- Administration et statut des fonctionnaires;
- Concours et procédures de sélection;
- Questions institutionnelles, de politique et autres.

La première section de l'analyse thématique se penche sur les décisions rendues par le Médiateur en 2009 à la suite de plaintes concernant (i) l'accès du public aux documents, (ii) l'accès du public aux informations et (iii) la protection des données à caractère personnel et le droit d'accès des personnes concernées à leurs propres données. Les questions examinées vont des retards dans l'enregistrement des demandes et dans l'octroi de l'accès aux documents à l'interprétation divergente des exceptions prévues par le règlement 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents<sup>5</sup>. Des affaires relatives à la protection des données à caractère personnel sont également examinées.

La deuxième catégorie d'affaires concerne les plaintes dirigées contre la Commission en tant que gardienne des traités. Le Médiateur examine à la fois les aspects de procédure et de fond du traitement de ces plaintes par la Commission. Les allégations examinées en 2009 portaient notamment sur le défaut d'enregistrement des plaintes, des retards dans la prise de décision et dans l'information des plaignants, et des désaccords quant aux décisions de la Commission de ne pas donner suite à certaines plaintes.

La troisième section de l'analyse thématique traite des plaintes relatives à l'attribution ou la non-attribution de marchés publics ou de subventions. L'examen du Médiateur se limite, dans ce type de dossiers, à vérifier si les règles régissant les procédures ont été respectées, si les faits sont corrects, et si aucune erreur manifeste d'évaluation ou abus de pouvoir n'a été commis. Le Médiateur peut aussi contrôler si les institutions ont satisfait à l'obligation d'énoncer les motifs de leur décision et si ceux-ci sont cohérents et raisonnables. En 2009, le Médiateur a été appelé à examiner des différends portant sur des questions de traitement inéquitable, d'exclusion à tort ou déloyale d'offres ou de soumissions, et de retards.

La quatrième catégorie concerne les affaires dans le cadre desquelles les plaignants reprochent aux institutions d'avoir manqué aux obligations qui leur incombent en vertu des contrats signés.

4. Sur la base des enquêtes clôturées en 2009, la ventilation en termes d'objet principal des enquêtes s'établit comme suit: transparence (31%), administration et statut des fonctionnaires (16%), concours et procédures de sélection (16%), questions institutionnelles et de politique (14%), la Commission en tant que gardienne des traités (9%), exécution des contrats (8%), et attribution des marchés ou des subventions (6%).

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

S'agissant de litiges contractuels, le Médiateur estime justifié de limiter son enquête à la question de savoir si l'institution européenne concernée a fourni au plaignant des explications cohérentes et raisonnables quant à la base juridique de son action et quant aux raisons pour lesquelles elle estime avoir un point de vue dûment fondé sur la situation contractuelle. En 2009, le Médiateur s'est penché sur des problèmes de sous-traitance, sur des questions de coûts éligibles et sur des allégations de traitement inéquitable.

La cinquième catégorie regroupe les plaintes relatives aux activités administratives des institutions et, notamment, à l'application du statut des fonctionnaires et d'autres dispositions pertinentes. Ces affaires, dont la nature est extrêmement variée, concernent la quasi-totalité des institutions, organes et organismes de l'UE.

La sixième section de l'analyse thématique est consacrée aux plaintes afférentes aux concours généraux et autres procédures de sélection. La plupart de ces affaires concernent l'EPSO et portent sur des allégations de manque de transparence, de discrimination et de retard.

La dernière catégorie couvre les plaintes dirigées contre les institutions dans le cadre de leurs activités d'élaboration des politiques ou de leur fonctionnement général.

## ■ Relations avec les institutions, les médiateurs et autres acteurs

### Relations avec les institutions de l'UE

Il est capital que le Médiateur européen entretienne des relations constructives avec les institutions de l'UE, afin d'assurer le meilleur niveau d'administration possible. Le Médiateur rencontre régulièrement des membres et des fonctionnaires de ces institutions, organes et organismes afin d'examiner avec eux les pistes qui permettraient de rehausser le niveau de qualité de l'administration et d'assurer un suivi adéquat de ses remarques, recommandations et rapports.

En 2009, M. DIAMANDOUROS s'est adressé aux directeurs généraux de la Commission européenne et a tenu une série d'autres réunions avec des représentants de la Commission. Il a continué de travailler en étroite collaboration avec SOLVIT, réseau chargé de résoudre les plaintes liées au marché intérieur, et a resserré ses liens de coopération avec Europe Direct, qui répond aux questions des particuliers à propos de l'UE.

En ce qui concerne les relations avec le Parlement, ce sont les réunions avec ses représentants dans le cadre du processus législatif actuel de révision du règlement 1049/2001 sur l'accès du public aux documents qui ont été au premier plan. Le Médiateur a également rencontré le 2 septembre 2009 la nouvelle présidente de la commission des pétitions, la députée européenne Erminia MAZZONI, et a présenté le 14 septembre son *Rapport annuel 2008* à ladite commission. Le débat en séance plénière concernant les activités du Médiateur en 2008, basé sur le rapport rédigé par la députée européenne Chrysoula PALIADELI, a eu lieu le 12 novembre.



**Le Médiateur a poursuivi, en 2009, ses efforts de dialogue avec les autres institutions, organes et organismes de l'UE. En plus de ses rencontres avec des représentants du Parlement, de la Commission et du Conseil, il s'est entretenu avec des membres de la Cour de justice de l'UE et de la Cour des comptes européenne, le directeur de l'Office européen de lutte antifraude et le contrôleur européen adjoint de la protection des données. La photo montre le Médiateur en compagnie du président de la Cour des comptes, M. Vítor DA SILVA CALDEIRA.**

Parmi les autres temps forts de l'année 2009, il y a lieu de souligner les présentations au groupe de réflexion sur l'avenir de l'Europe et au groupe de travail «Information» du Conseil. Le Médiateur

**Parmi les autres temps forts de l'année 2009, il y a lieu de souligner les présentations au groupe de réflexion sur l'avenir de l'Europe et au groupe de travail «Information» du Conseil.**

s'est également adressé au Comité économique et social européen; il a participé à la consultation publique de la Banque européenne d'investissement sur ses politiques de traitement des plaintes et de transparence; et il a intensifié sa coopération avec l'Office européen de sélection du personnel.

## Relations avec les autres médiateurs et organismes similaires

De nombreux plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Le Médiateur européen coopère

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

étroitement avec ses homologues dans les divers États membres pour s'assurer du traitement rapide et efficace des plaintes des citoyens touchant au droit de l'UE. Cette coopération se déroule, pour la majeure partie, sous l'égide du Réseau européen des Médiateurs qui compte, à l'heure actuelle, 94 bureaux dans 32 pays.

Au sein de l'Union, il rassemble les médiateurs à l'échelon national et régional; au niveau national, il inclut aussi les pays candidats à l'adhésion à l'UE, plus la Norvège, l'Islande et, plus récemment, la Suisse. La commission des pétitions du Parlement européen est également membre à part entière de ce réseau.

Le Réseau européen des Médiateurs a notamment pour objet de faciliter le renvoi rapide des plaintes au médiateur compétent ou à un organisme similaire. Dans 977 affaires traitées en 2009, le Médiateur a transmis la plainte dont il avait été saisi à un membre du réseau européen ou a conseillé au plaignant de prendre contact avec un membre de ce réseau.

Le point 4.2 du présent rapport décrit les activités du réseau en 2009, dont la plus marquante a sans doute été le Septième Séminaire des médiateurs nationaux des États membres de l'UE et des pays candidats, qui s'est tenu à Paphos (Chypre) en avril. Ce séminaire, conjointement organisé par le Médiateur européen et la commissaire chypriote à l'administration (médiateur), M<sup>me</sup> ELIANA NICO-LAOU, a réuni des représentants des bureaux de médiateurs nationaux et régionaux de 29 pays. Le séminaire avait choisi les migrations pour thème principal.

Les visites d'information co-organisées avec les médiateurs des États membres et des pays candidats se sont avérées extrêmement utiles pour le développement du réseau. Le Médiateur européen



**Le Médiateur a déployé en 2009 des efforts de collaboration avec ses homologues au-delà du Réseau européen des Médiateurs. On peut citer, parmi les principaux événements auxquels M. DIAMANDOUROS a pris part, le neuvième congrès mondial de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO) qui, organisé à Stockholm en juin, a également été l'occasion de célébrer le bicentenaire de l'Ombudsman parlementaire suédois. Pour marquer cet événement majeur, le congrès a retracé l'évolution de l'institution du médiateur depuis ses origines suédoises jusqu'aux différentes formes qu'elle revêt aujourd'hui.**

a ainsi rendu visite en 2009 à ses homologues en Slovaquie (mai), en République tchèque (mai), en Finlande (octobre) et en Estonie (octobre).

Le réseau constitue un mécanisme efficace pour l'échange de bonnes pratiques et d'informations concernant le droit de l'UE – un objectif qu'il s'efforce d'atteindre au travers des séminaires susmentionnés, d'un bulletin d'information semestriel, d'un forum de discussion électronique et d'échange de documents, et d'un service de presse assurant la diffusion en ligne d'actualités quotidiennes. Il existe, parallèlement à ces échanges informels d'informations via le réseau, une procédure spéciale permettant aux médiateurs nationaux ou régionaux de demander des réponses écrites à leurs questions concernant le droit de l'UE et son interprétation, y compris des questions survenant dans le cadre d'affaires particulières qu'ils sont amenés à traiter. Le Médiateur européen a reçu une seule nouvelle demande de ce type en 2009.

## Relations avec d'autres acteurs

Le Médiateur européen s'est engagé à veiller à ce que toute personne ou organisation susceptible d'avoir un problème avec les institutions de l'UE soit informée de son droit de lui adresser une

**Le Médiateur européen s'est engagé à veiller à ce que toute personne ou organisation susceptible d'avoir un problème avec les institutions de l'UE soit informée de son droit de lui adresser une plainte pour mauvaise administration.**

plainte pour mauvaise administration. Le point 4.3 du présent rapport donne un aperçu des multiples moyens mis en œuvre par le Médiateur au cours de l'année 2009 pour tenter de sensibiliser le public à son droit d'introduire une plainte. Le Médiateur et les membres de son personnel ont ainsi fait environ 145 présentations à des groupes intéressés par son travail. Les principales activités médiatiques du Médiateur ont inclus, en 2009, des conférences

de presse à Bruxelles et lors des visites d'information évoquées plus haut. 21 communiqués de presse ont été publiés au cours de l'année. Parmi les sujets traités, il y a lieu de citer la révision de la réglementation de l'UE en matière d'accès du public aux documents, les droits des passagers aériens, les retards de paiement de la Commission européenne, le financement des bâtiments du Parlement européen et une plainte introduite par le fabricant de microprocesseurs Intel.

Le Médiateur européen a inauguré le 5 janvier 2009 son nouveau site Internet dont l'un des atouts majeurs est le guide interactif, qui aide les citoyens à identifier l'instance la plus indiquée pour le dépôt de leur plainte. En 2009, plus de 26 000 personnes ont sollicité et obtenu l'avis du Médiateur par le biais du guide interactif. Le site a été régulièrement mis à jour tout au long de l'année avec la diffusion de décisions, de résumés d'affaires, de communiqués de presse, d'informations concernant les événements à venir et de publications. Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2009, le site a accueilli environ 340 000 visiteurs uniques qui ont, ensemble, consulté plus de 4 millions de pages. Le plus grand nombre de visiteurs étaient originaires d'Espagne, puis d'Italie, d'Allemagne, de France et de Belgique.

Parmi les publications les plus intéressantes de l'année 2009 figurent le *Rapport annuel* dans sa nouvelle mouture et le nouveau document récapitulatif *Synthèse 2008*.



**Soucieux de mieux faire connaître le nouveau guide interactif figurant sur son site Internet et, de façon plus générale, l'éventail complet des mécanismes de résolution de problèmes mis à la disposition des particuliers, des entreprises et des associations, le Médiateur a organisé un séminaire à Bruxelles en mars 2009 en vue de présenter les services fournis par le Médiateur européen, la commission des pétitions du Parlement européen, SOLVIT et le service d'action des citoyens européens (ECAS).**

## ■ Ressources humaines et financières

Le point 5.1 du présent rapport offre un aperçu de la structure du bureau du Médiateur et fournit quelques informations sur le parcours personnel du Médiateur et des membres de son personnel.

Il contient, en outre, des informations concernant les retraites et réunions du personnel. Les «retraites» organisées à l'intention du personnel font partie intégrante de la planification stratégique

**La troisième retraite organisée pour le personnel a eu lieu du 11 au 13 février 2009 sur le thème «Travailler ensemble».**

du Médiateur, car elles sont notamment l'occasion de communiquer des orientations utiles à l'élaboration des politiques et à la préparation du plan annuel de gestion. Ces retraites s'inscrivent dans un cycle annuel de manifestations qui permettent

aux membres du personnel et aux stagiaires d'échanger des points de vue sur des sujets directement liés au travail du Médiateur. La troisième retraite organisée pour le personnel a eu lieu du 11 au 13 février 2009 sur le thème «Travailler ensemble». Comme les éditions précédentes, elle a été perçue par le personnel comme une expérience très positive.

Le tableau des effectifs du Médiateur comportait un total de 63 postes en 2009. Les crédits budgétisés en 2009 se sont élevés à 8 906 880 EUR.

Le mandat  
du Médiateur  
et les  
procédures  
à sa  
disposition



**L**E PRÉSENT chapitre décrit de façon détaillée le rôle du Médiateur européen. Il aborde successivement la base juridique de ses activités, son mandat, les critères de recevabilité des plaintes et les motifs justifiant l'ouverture d'une enquête. Il propose des exemples d'affaires traitées en 2009 pour illustrer ces éléments et mettre en exergue certaines évolutions particulières, telle l'entrée en vigueur du traité de Lisbonne et ses implications pour la mission du Médiateur. Le chapitre s'achève par un aperçu des procédures dont le Médiateur dispose pour traiter des plaintes et mener des enquêtes, y compris le recours, de plus en plus fréquent, à des procédures informelles en vue du règlement rapide des différends.

## 2.1 Le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen

L'article 24 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFEU) – ex-article 21 du traité CE – consacre le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen comme l'un

des droits accordés aux citoyens de l'Union européenne. Ce droit figure également dans la Charte des droits fondamentaux de l'UE<sup>1</sup> (article 43). Les cas éventuels de mauvaise administration sont principalement portés à la connaissance du Médiateur par le biais de plaintes, mais il peut également mener des enquêtes de sa propre initiative.

des droits accordés aux citoyens de l'Union européenne. Ce droit figure également dans la Charte des droits fondamentaux de l'UE<sup>1</sup> (article 43). Les cas éventuels de mauvaise administration sont principalement portés à la connaissance du Médiateur par le biais de plaintes, mais il peut également mener des enquêtes de sa propre initiative (voir le point suivant).

## 2.2 Base juridique des activités du Médiateur

### Modifications de la base juridique découlant du traité de Lisbonne

Le traité de Lisbonne est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2009. L'article 195 TCE relatif au Médiateur est devenu l'article 228 TFEU. Le mandat du Médiateur a été élargi des «institutions ou organes communautaires» aux «institutions, organes ou organismes de l'Union» – ce qui a deux implications majeures:

1. Étant donné que le traité de Lisbonne abolit la structure par piliers de l'UE, l'ex-second pilier (politique étrangère et de sécurité commune) relève désormais du mandat du Médiateur.
2. En vertu de l'article 13 du traité sur l'Union européenne (TUE), le Conseil européen est une institution. Par conséquent, il est désormais couvert par le mandat du Médiateur.

Deux autres changements méritent d'être signalés. L'article 228 TFUE, paragraphe 1, précise que le Médiateur est «élu» plutôt que «désigné» par le Parlement européen, et le paragraphe 4 du même article dispose que le statut du Médiateur est un règlement du Parlement européen plutôt qu'une décision. ■

1. La Charte a été initialement proclamée en décembre 2000, puis signée et proclamée à nouveau le 12 décembre 2007, avant la signature du traité de Lisbonne le 13 décembre 2007 (JO C 303 du 14.12.2007, p. 1). Le traité de Lisbonne confère à la Charte la même valeur juridique que les traités.

L'activité du Médiateur est régie par l'article 228 TFUE (ex-article 195 du TCE), de même que par le statut du Médiateur et les dispositions d'exécution adoptées par le Médiateur en vertu de l'article 14 du statut. En juin 2008, le Parlement européen a adopté une décision<sup>2</sup> portant sur la révision du statut du Médiateur et prenant effet le 31 juillet 2008. Le 3 décembre 2008, le Médiateur a modifié ses dispositions d'exécution pour tenir compte des changements apportés au statut et de l'expérience acquise depuis 2004, date à laquelle ces dispositions avaient été modifiées pour la dernière fois. Les nouvelles dispositions d'exécution sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009. Le statut et les dispositions d'exécution peuvent être consultés sur le site Internet du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Une version imprimée des dispositions d'exécution peut également être obtenue auprès du bureau du Médiateur.

## ■ Plaintes et enquêtes d'initiative

L'article 228 TFUE habilite le Médiateur à recevoir les plaintes émanant de tout citoyen de l'Union ou de toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège dans un État membre. Le Médiateur est également habilité à ouvrir des enquêtes de sa propre initiative. Ce pouvoir lui permet d'enquêter sur un cas éventuel de mauvaise administration porté à son attention par une personne qui n'a pas la faculté de porter plainte. Dans ce cas, le Médiateur accorde généralement à la personne concernée les mêmes possibilités procédurales durant l'enquête que s'il s'agissait d'une plainte. Son approche habituelle consiste à décider, au cas par cas, s'il y a lieu ou non d'user ainsi de son pouvoir d'enquête d'initiative. Aucune enquête d'initiative de ce type n'a été ouverte en 2009.

### **Protocole d'accord avec la Banque européenne d'investissement (BEI)**

Dans son rapport annuel 2006, le Médiateur a indiqué son intention – sous réserve d'éventuelles contraintes budgétaires – d'user de son pouvoir d'ouvrir une enquête d'initiative à chaque fois que la seule raison pouvant l'empêcher d'enquêter sur une plainte pour mauvaise administration introduite contre la BEI dans les prêts qu'elle consent en dehors de l'Union européenne (prêts extérieurs) tient au fait que le plaignant n'est ni un citoyen ni un résident de l'Union. Dans sa résolution du 25 octobre 2007, le Parlement européen a salué la déclaration d'intention du Médiateur et l'a invité à examiner la possibilité de conclure un protocole d'accord avec la BEI.

Le protocole d'accord<sup>3</sup> a été signé par le Médiateur et le président de la BEI le 9 juillet 2008. Il a pour objectif de mieux protéger les parties prenantes de toute mauvaise administration éventuelle de la part de la BEI dans le cadre de ses activités. Il prévoit, en outre, d'élargir cette protection aux personnes physiques ou morales qui ne sont ni citoyennes ni ressortissantes d'un État membre de l'UE ou qui n'ont pas de siège statutaire dans l'Union. ■

Le Médiateur peut également se prévaloir de son pouvoir d'ouvrir une enquête d'initiative pour s'attaquer à un problème apparemment systémique au sein des institutions. Il a agi dans ce sens à quatre occasions en 2009, lesquelles concernaient toutes la Commission européenne. À titre d'exemple:

### **Demandes d'accès des citoyens aux documents liés à des procédures d'infraction**

Le Médiateur a ouvert et clôturé une enquête d'initiative concernant les règles appliquées par la Commission aux demandes de citoyens d'accéder à des documents liés à des procédures d'infraction. L'objectif était de veiller (i) à ce que les citoyens sachent comment

2. Décision 2008/587 du Parlement européen du 18 juin 2008, modifiant la décision 94/262 concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (JO L 189 du 17.7.2008, p. 25).

3. Protocole d'accord entre le Médiateur européen et la Banque européenne d'investissement relatif à l'information sur les politiques, les normes et les procédures de la Banque, et au traitement des plaintes, notamment des plaintes introduites par les non-ressortissants et les non-résidents de l'Union européenne, JO C 244 du 25.9.2008, p. 1.

obtenir l'accès à des documents en rapport avec des infractions et (ii) au cas où cet accès leur est refusé, à ce qu'ils puissent déterminer si c'est la Commission ou un État membre qui est à l'origine du refus, et si le refus se fonde sur le droit national ou de l'UE. Au cours de l'enquête, le Médiateur a également invité les États membres à lui communiquer leurs commentaires. Il a clos l'enquête en concluant qu'aucun cas de mauvaise administration n'avait été constaté, mais en incitant néanmoins la Commission à faire savoir aux citoyens qu'ils peuvent accéder à ce type de documents, en adressant une demande, à cette fin, à la Commission ou aux autorités de l'État membre concerné ou aux deux. Il conviendrait en outre que les citoyens sachent que s'ils adressent leur demande aux autorités de l'État membre, c'est le droit national qui s'applique. La Commission pourrait publier cette information sur son site Internet consacré aux procédures d'infraction, qui est à la fois convivial et de grande qualité.

OI/2/2009/MHZ ■

## 2.3 Mandat du Médiateur européen

L'article 228 TFUE habilite le Médiateur à recevoir des plaintes relatives à des cas de mauvaise administration dans l'action des institutions, organes et organismes de l'Union, à l'exclusion de la Cour de justice de l'Union européenne dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles. Une plainte ne relève donc pas du mandat du Médiateur si:

- (i) elle n'est pas dirigée contre une institution, un organe ou un organisme de l'Union;
- (ii) elle est dirigée contre la Cour de justice, le Tribunal ou le Tribunal de la fonction publique dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles; ou
- (iii) elle ne se rapporte pas à un cas potentiel de mauvaise administration.

Chacun de ces points est examiné plus en détail ci-après.

### ■ Institutions, organes et organismes de l'Union

Le mandat du Médiateur européen couvre les institutions, organes et organismes de l'Union. Les institutions sont énumérées à l'article 13 TUE. En vertu de cet article, le Conseil européen est désor-

**Le mandat du Médiateur européen couvre les institutions, organes et organismes de l'Union.**

mais une institution et il est, par conséquent, couvert par le mandat du Médiateur.

Il n'existe aucune définition ni liste officielle des organes et organismes de l'Union. Le terme regroupe les organes établis par les traités, tels que le Comité économique et social européen et la Banque centrale européenne, ainsi que des organes institués par un acte législatif en vertu des traités, y compris des agences telles que l'Agence européenne pour l'environnement et l'Agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures (Frontex). Étant donné que le traité de Lisbonne abolit la structure par piliers de l'UE, toute mauvaise administration éventuelle au niveau de l'ex-second pilier (politique étrangère et de sécurité commune) relève désormais du mandat du Médiateur.

Les plaintes contre les autorités publiques des États membres ne relèvent pas du mandat du Médiateur européen, même si elles concernent des questions couvertes par le droit de l'UE. Un grand nombre de ces plaintes relèvent cependant du mandat des médiateurs nationaux et régionaux du Réseau européen des Médiateurs (voir point 3.6 *infra*).

### **Plainte non dirigée contre une institution, un organe ou un organisme de l'Union européenne**

Le plaignant affirmait que les autorités helléniques lui avaient réclamé un nombre excessif de certificats et de documents en vue de reconnaître son diplôme (allemand). Il soutenait également que les autorités en question n'avaient pas respecté le délai de quatre mois, fixé par la directive 2005/36/CE, pour la reconnaissance de ce diplôme. Étant dirigée contre les autorités helléniques et non contre une institution, un organe ou un organisme de l'Union, la plainte ne relevait pas du mandat du Médiateur européen.

Le plaignant avait antérieurement pris contact à ce sujet avec le médiateur hellénique, qui lui avait conseillé d'adresser sa plainte à la Commission européenne. Le Médiateur européen lui a donc fourni toutes les informations nécessaires pour introduire une plainte pour infraction auprès de la Commission.

2769/2009/BEH (Affaire confidentielle) ■

## **■ Les tribunaux dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles**

Le Médiateur n'est pas habilité à instruire des plaintes dirigées contre la Cour de justice, le Tribunal ou le Tribunal de la fonction publique dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles. L'affaire suivante illustre ce point.

### **Plainte dirigée contre la Cour de justice dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles**

Un citoyen britannique s'est tourné vers le Médiateur européen en faisant valoir que la Cour de justice avait refusé de se pencher sur les questions de droit européen qu'il lui avait adressées. Il affirmait que le refus de la Cour de répondre à ses questions constituait un abus de pouvoir et qu'elle aurait dû les soumettre à ses juges, afin qu'ils rendent une décision juridictionnelle.

Avant de se tourner vers le Médiateur, le plaignant a demandé à la Cour si son refus d'examiner des questions de droit européen, pour des raisons de pure forme, allait à l'encontre de la Charte des droits fondamentaux. Dans sa réponse, la Cour a déclaré n'avoir rien à ajouter à sa lettre précédente adressée au plaignant.

Le Médiateur a informé le plaignant que la plainte ne relevait pas de son mandat parce qu'elle était dirigée contre la Cour de justice dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles.

634/2009/BU ■

## **■ Mauvaise administration**

Le Médiateur européen a toujours considéré que la notion de mauvaise administration est vaste et que la bonne administration exige, entre autres, le respect des règles et principes juridiques, y compris les droits fondamentaux. Il est important de signaler à cet égard que la Charte des droits fondamentaux, qui est désormais juridiquement contraignante, inscrit le droit à une bonne administration au nombre des droits fondamentaux émanant de la citoyenneté de l'Union (article 41).

### **Droit à une bonne administration**

1. Toute personne a le droit de voir ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions, organes et organismes de l'Union.
2. Ce droit comporte notamment: (a) le droit de toute personne d'être entendue avant qu'une mesure individuelle qui l'affecterait défavorablement ne soit prise à son encontre; (b) le droit d'accès de toute personne au dossier qui la concerne, dans le

- respect des intérêts légitimes de la confidentialité et du secret professionnel et des affaires; (c) l'obligation pour l'administration de motiver ses décisions.
3. Toute personne a droit à la réparation par l'Union des dommages causés par les institutions ou par leurs agents dans l'exercice de leurs fonctions, conformément aux principes généraux communs aux droits des États membres.
  4. Toute personne peut s'adresser aux institutions de l'Union dans une des langues des traités et doit recevoir une réponse dans la même langue. ■

La force obligatoire de la Charte et la possibilité de protection juridique qui en découle pour les citoyens vont probablement renforcer l'impact du droit à une bonne administration. Les efforts déployés par le Médiateur pour promouvoir cette bonne administration dans l'intérêt public, et pour rechercher des solutions non juridictionnelles aux problèmes rencontrés par les citoyens, pourraient, eux aussi, s'intensifier.

Invité par le Parlement européen à définir précisément la mauvaise administration, le Médiateur en a proposé la définition suivante dans son *Rapport annuel 1997*:

**Il y a mauvaise administration lorsqu'un organisme public n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe ayant pour lui force obligatoire.**

*Ily a mauvaise administration lorsqu'un organisme public n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe ayant pour lui force obligatoire.*

Le Parlement européen a adopté en 1998 une résolution qui se ralliait à cette définition. Il ressort des lettres échangées à ce sujet en 1999 entre le Médiateur et la Commission que cette dernière y souscrit également.

Il faut souligner néanmoins que la définition ne limite pas la mauvaise administration aux cas dans lesquels la règle ou le principe non respecté(e) est «juridiquement» contraignant(e). Les principes de bonne administration vont bien au-delà de la loi, puisqu'ils imposent aux institutions de l'UE non seulement de satisfaire aux obligations juridiques qui leur incombent, mais également de se montrer serviables et de veiller à ce que les citoyens bénéficient d'un traitement correct et équitable, et puissent exercer pleinement leurs droits. Il en résulte que si l'illégalité implique nécessairement un cas de mauvaise administration, la mauvaise administration ne revêt pas automatiquement un caractère illégal. Un cas de mauvaise administration constaté par le Médiateur n'implique pas automatiquement, par conséquent, l'existence d'un comportement illégal susceptible d'être sanctionné par une juridiction<sup>4</sup>.

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

### **Plainte ne portant pas sur un cas de mauvaise administration**

Le plaignant, routier depuis 13 ans, affirmait que ses conditions de travail s'étaient considérablement détériorées depuis l'entrée en vigueur des règles européennes en matière d'organisation du temps de travail dans les transports routiers. Il faisait notamment valoir que l'imposition d'un nombre maximum d'heures de travail par semaine et l'obligation de rentrer chez lui toutes les deux semaines réduisaient son revenu et son temps libre, et augmentaient ses dépenses.

Étant donné que la plainte ne portait pas sur un cas de mauvaise administration, il a été conseillé au plaignant d'envisager la présentation d'une pétition au Parlement.

2543/2009/FS ■

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

## ■ Culture du service

Il est important de reconnaître qu'une culture du service aux citoyens fait partie intégrante de la bonne administration – sans confondre la «culture du service» avec la «culture du blâme» qui incite à une attitude défensive. (Il est utile de rappeler dans ce contexte que les enquêtes du Médiateur ne constituent pas une procédure disciplinaire ou pré-disciplinaire pour les fonctionnaires.)

La stratégie adoptée par le Médiateur pour promouvoir une culture du service englobe, non seulement, plusieurs initiatives proactives, mais s'étend au traitement des plaintes. La nécessité de reconnaître ses erreurs et de les corriger, si possible, constitue un élément majeur de toute culture du service: présenter ses prompts excuses suffit parfois à satisfaire le plaignant ou, au moins, à éviter au Médiateur d'avoir à formuler officiellement une critique à l'encontre de l'institution concernée.

En ce qui concerne des affaires plus complexes dans lesquelles il constate, au cours de son enquête préliminaire, un cas de mauvaise administration, le Médiateur s'efforce de trouver, dans la mesure du possible, une «solution à l'amiable» qui soit acceptable à la fois pour le plaignant et pour l'institution concernée. Il convient toutefois de rappeler à cet égard que les dispositions pertinentes du statut (article 3.5<sup>5</sup>) et des dispositions d'exécution (article 6.1<sup>6</sup>) s'appliquent uniquement s'il y a apparemment mauvaise administration et s'il semble possible d'y remédier.

## ■ Le Code européen de bonne conduite administrative

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

Le Médiateur se réjouit vivement de la décision prise en juillet 2009 par le Comité économique et social européen d'adopter le Code européen de bonne pratique administrative (voir point 4.1 *infra*).

## 2.4 Recevabilité des plaintes et justification des enquêtes

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

1. l'auteur et l'objet de la plainte doivent être identifiés (article 2, paragraphe 3);
2. le Médiateur ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, ni remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle (article 1, paragraphe 3);
3. la plainte doit être introduite dans un délai de deux ans à compter de la date à laquelle les faits qui la justifient sont portés à la connaissance du plaignant (article 2, paragraphe 4);
4. la plainte doit avoir été précédée de démarches administratives appropriées auprès des institutions et organes concernés (article 2, paragraphe 4); et
5. en cas de plaintes ayant trait aux rapports de travail entre les institutions et organes et leurs fonctionnaires ou autres agents, les possibilités de demandes ou de réclamations

5. «Dans la mesure du possible, le Médiateur recherche avec l'institution ou l'organe concerné une solution de nature à éliminer les cas de mauvaise administration et à donner satisfaction à la plainte.»

6. «Si le Médiateur constate un cas de mauvaise administration, il coopère dans toute la mesure possible avec l'institution concernée pour trouver une solution à l'amiable, ce afin d'éliminer le cas de mauvaise administration et de donner satisfaction au plaignant.»

administratives internes doivent avoir été épuisées avant que le Médiateur puisse être saisi de la plainte (article 2, paragraphe 8).

### **Plainte n'ayant pas été précédée des démarches administratives appropriées**

Un citoyen allemand cherchant à accéder à des documents du Conseil s'est plaint au Médiateur que le Conseil lui avait répondu en anglais alors que sa demande avait été adressée en allemand. Il a précisé, en outre, que la raison avancée par le Conseil pour justifier le prolongement de 15 jours ouvrables du délai de réponse n'était pas conforme au règlement 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents. Le plaignant a envoyé sa lettre de plainte au Conseil, qui a répondu en lui envoyant la traduction en allemand de la réponse qu'il lui avait précédemment fait parvenir. Le plaignant a retiré sa plainte concernant la langue, mais a maintenu sa seconde allégation.

Le fait que le plaignant s'adresse au Conseil et au Médiateur simultanément (le 19 octobre 2009) a rendu sa plainte au Médiateur irrecevable. Le Médiateur a déclaré que le Conseil doit disposer d'un délai raisonnable pour traiter de la question soulevée par le plaignant, et il a conclu que, si le Conseil n'apportait pas de réponse satisfaisante d'ici la deuxième semaine du mois de novembre 2009, la plainte pourrait être renouvelée.

2596/2009/CH ■

L'article 228 TFUE dispose que le Médiateur «procède aux enquêtes qu'il estime justifiées». Pour éviter de faire naître des attentes injustifiées parmi les plaignants et pour optimiser les ressources

**Parmi les plaintes recevables traitées en 2009, 33 % ont été considérées comme ne justifiant pas l'ouverture d'une enquête.**

disponibles, toutes les plaintes recevables sont soigneusement étudiées, afin de vérifier si une enquête a des chances raisonnables d'aboutir à un résultat utile. Si tel ne semble pas être le cas, le Médiateur en conclut qu'il n'existe pas de motifs suffisants pour

ouvrir une enquête et il classe l'affaire. Lorsqu'une plainte a déjà été examinée en tant que pétition par la commission des pétitions du Parlement européen, le Médiateur estime généralement qu'il ne se justifie pas d'ouvrir une enquête, à moins que des éléments nouveaux soient présentés. Parmi les plaintes recevables traitées en 2009, 33 % ont été considérées comme ne justifiant pas l'ouverture d'une enquête. Lorsque le Médiateur estime qu'il n'y a pas lieu d'ouvrir une enquête, il en informe le plaignant et, dans certains cas, fait parvenir à l'institution concernée une version préservant l'anonymat du plaignant.

## **2.5 Procédures à la disposition du Médiateur**

Toutes les plaintes adressées au Médiateur sont enregistrées et font l'objet d'un accusé de réception, en principe dans un délai d'une semaine à compter de leur réception. L'accusé de réception

**Toutes les plaintes adressées au Médiateur sont enregistrées et font l'objet d'un accusé de réception, en principe dans un délai d'une semaine à compter de leur réception.**

informe le plaignant de la procédure d'examen et mentionne un numéro de référence ainsi que le nom et le numéro de téléphone de la personne chargée du dossier.

La plainte est analysée afin de déterminer s'il y a lieu d'ouvrir une enquête et le plaignant est informé des résultats de cette analyse, en principe dans un délai d'un mois. S'il est décidé de ne pas ouvrir d'enquête, la raison de cette décision est communiquée au plaignant et, dans la mesure du possible, la plainte est transférée ou le plaignant est dûment conseillé quant à l'organisme compétent auquel il doit s'adresser.

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

## ■ Procédures d'enquête simplifiées

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

Durant l'année 2009, 114 affaires ont pu être ainsi réglées, après que l'intervention du Médiateur a permis d'obtenir une réponse à une correspondance restée lettre morte (pour plus de précisions sur ce type de procédures, voir le point 2.9 du *Rapport annuel 1998*). Une procédure simplifiée est également utilisée dans d'autres cas, et notamment dans l'affaire suivante:

### **La Commission verse des arriérés d'allocations et répond à une demande d'information**

Constatant que le montant des allocations pour enfants à charge, que la Commission lui avait versé pendant trois mois, était trop faible, une plaignante a demandé des informations concernant le montant des prestations que la Commission devait lui payer pour chacun de ses enfants. Elle a ensuite fait valoir auprès du Médiateur que la Commission n'avait pas répondu à sa demande, d'une part, et qu'elle lui était redevable d'arriérés, d'autre part.

Appliquant la procédure simplifiée, les services du Médiateur ont pris contact avec la Commission en lui demandant de régler la question. La Commission a répondu positivement et décidé de verser à la plaignante une somme de 2 400 EUR correspondant aux allocations en retard. Elle a également répondu de manière détaillée à la demande d'information concernant le montant des allocations par enfant à charge. La plaignante a remercié le Médiateur de la rapidité et de l'efficacité de son intervention.

2248/2009/MF ■

## ■ Ouverture d'une enquête

Lorsque le Médiateur décide de procéder à une enquête écrite, la première étape consiste à transmettre la plainte à l'institution concernée en l'invitant à soumettre un avis au Médiateur, en principe, dans un délai de trois mois civils. Le Parlement européen et la Commission ont accepté en 2004 un délai plus court, à savoir deux mois, pour les plaintes relatives à un refus d'accès à des documents.

## ■ Procédure équitable

Le principe de la procédure équitable requiert que la décision du Médiateur à propos d'une plainte se fonde uniquement sur les informations contenues dans des documents communiqués au Médiateur par le plaignant ou l'institution de l'UE, que l'autre partie a eu la possibilité de consulter et auxquels elle a eu l'occasion de réagir.

Le Médiateur envoie, par conséquent, l'avis de l'institution au plaignant en l'invitant à faire part de ses observations. La même procédure est suivie lorsque la plainte doit faire l'objet d'une enquête complémentaire.

Ni le traité, ni le statut ne prévoient la possibilité d'interjeter appel ou de se prévaloir d'autres voies de recours contre les décisions du Médiateur en ce qui concerne le traitement ou l'issue de la plainte. Toutefois, à l'instar de toutes les autres institutions de l'UE, le Médiateur peut faire l'objet d'actions en réparation de dommage au titre de l'article 340 TFUE. Il est possible, en principe, de saisir le Tribunal d'un recours de ce type pour présomption de traitement inadéquat de la plainte par le Médiateur<sup>7</sup>.

7. Voir, par exemple, l'affaire T-412/05 *M c. Médiateur*, Recueil 2008, p. II-197.

## ■ Examen des dossiers et audition des témoins

Conformément à l'article 3, paragraphe 2, du statut du Médiateur, les institutions de l'UE sont tenues de lui fournir les renseignements qu'il leur demande et de lui donner accès aux dossiers concernés. Suite à la révision du statut en 2008, elles ne peuvent plus lui refuser la divulgation de documents pour «des motifs de secret dûment justifiés».

**L'habilitation du Médiateur à examiner les dossiers lui permet de vérifier l'exhaustivité et l'exactitude des informations fournies par l'institution, l'organe ou l'organisme concerné.**

L'habilitation du Médiateur à examiner les dossiers lui permet de vérifier l'exhaustivité et l'exactitude des informations fournies par l'institution, l'organe ou l'organisme concerné. Cette faculté est essentielle puisqu'elle garantit au plaignant et au public la capacité du Médiateur de mener une enquête approfondie et complète. Au cours de l'année 2009, le Médiateur s'est prévalu, dans 23 affaires, de son droit d'examiner les dossiers des institutions.

L'article 3, paragraphe 2, dispose également que les fonctionnaires et autres agents des institutions de l'UE sont tenus de témoigner à la demande du Médiateur. À cet égard aussi, en vertu de la version du statut révisée en 2008, les fonctionnaires de l'UE qui fournissent un témoignage au Médiateur ne sont plus tenus de s'exprimer «au nom et sur instruction de leurs administrations». Ils demeurent néanmoins liés par les dispositions pertinentes du statut des fonctionnaires, notamment en ce qui concerne l'obligation du secret professionnel. Le Médiateur n'a pas fait usage en 2009 de son droit d'entendre des témoins.

La version révisée du statut (2008) a, par ailleurs, précisé et renforcé l'obligation pour le Médiateur de respecter le caractère confidentiel des informations et documents qui lui sont fournis. Tel que modifié, le statut prévoit en effet que l'accès aux informations ou aux documents classifiés, et plus particulièrement aux documents sensibles, au sens de l'article 9 du règlement (CE) n° 1049/2001<sup>8</sup>, est subordonné au respect des réglementations sur la sécurité en vigueur dans l'institution concernée. Les institutions qui fournissent des informations ou des documents classifiés informent le Médiateur de cette classification. De son côté, le Médiateur est tenu de convenir au préalable avec l'institution concernée des modalités de traitement des informations ou documents classifiés et d'autres informations visées par l'obligation du secret professionnel.

L'année 2009 a été marquée par une divergence de vues initiale entre le Médiateur et le Conseil à propos de l'application, par ce dernier, du statut du Médiateur. Il s'agissait plus précisément des modalités d'inspection de documents *Restreint UE* détenus par le Conseil. En vue de trouver une solution à ce problème, le Médiateur a participé le 14 octobre 2009 à une réunion du groupe de travail «Information» du Conseil – laquelle a été extrêmement fructueuse puisqu'elle a débouché sur le règlement rapide et mutuellement satisfaisant de la question.

## ■ Procédure publique

Les plaintes adressées au Médiateur font l'objet d'un traitement public, à moins que le plaignant ne demande la confidentialité.

L'article 13 des dispositions d'exécution prévoit que le plaignant peut consulter le dossier constitué par le Médiateur sur sa plainte. L'article 14 prévoit, pour sa part, l'accès du public aux documents détenus par le Médiateur. La décision du Médiateur du 3 décembre 2008 modifiant les dispositions d'exécution, mentionnée au point 2.2 *supra*, a introduit des changements dans les articles 13 et 14 en vue d'aligner les pratiques du Médiateur sur la situation nouvelle créée par la révision de son statut.

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





# Plaintes et enquêtes



**L**E CHAPITRE 3 donne une vue d'ensemble des plaintes et enquêtes traitées en 2009. Il débute par une présentation sommaire des plaintes examinées. Il fait ensuite un tour d'horizon des activités d'enquêtes, y compris les résultats obtenus et quelques exemples d'affaires. Après une section consacrée aux dossiers considérés par le Médiateur comme des «affaires de référence», ce troisième chapitre propose une analyse thématique couvrant les conclusions de fait et de droit les plus significatives contenues dans les décisions qu'il a prises en 2009. Le chapitre s'achève par la présentation succincte d'affaires que le Médiateur a renvoyées vers d'autres organismes chargés du traitement des plaintes.

### 3.1 Vue d'ensemble des plaintes examinées

Le Médiateur a enregistré<sup>1</sup> 3 098 plaintes en 2009, contre 3 406 en 2008. Au total, 3 119 plaintes ont été traitées<sup>2</sup>, contre 3 346 en 2008. Sur l'ensemble des plaintes traitées, 55 % (1 704 plaintes) ont été considérées comme relevant du mandat d'un membre du Réseau européen des Médiateurs, et 23 %, soit 727 plaintes, comme relevant du mandat du Médiateur européen. Une étude des plaintes traitées par d'autres membres du réseau que le Médiateur européen est proposée en fin de chapitre.

Le Médiateur européen a ouvert 335 enquêtes sur la base de plaintes, de même que quatre enquêtes de sa propre initiative (les chiffres correspondants s'établissaient respectivement à 293 et trois en 2008).

**Tableau 3.1: Affaires traitées en 2009**

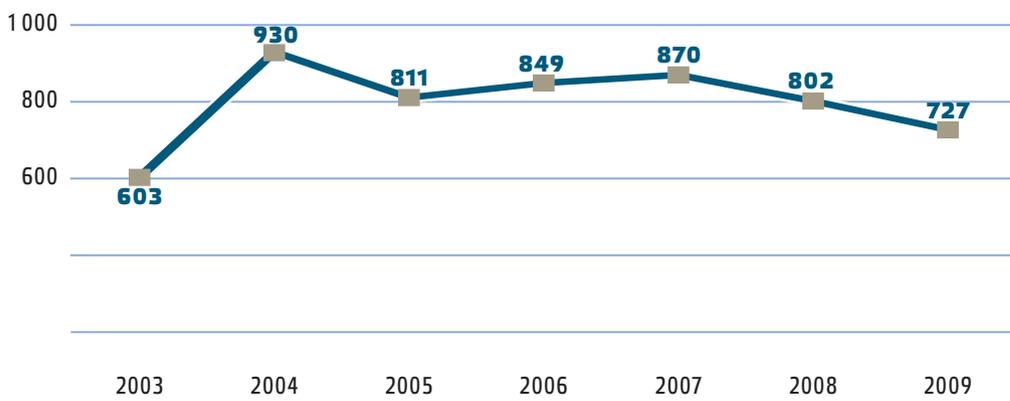
|  |  |
|--|--|
| <b>Plaintes enregistrées en 2009</b>   | <b>3 098</b>   |
| <b>Plaintes traitées en 2009</b>   | <b>3 119</b>   |
| <b>Plaintes relevant du mandat d'un membre du Réseau européen des Médiateurs</b> | <b>1 704</b>   |
| <b>Plaintes relevant du mandat du Médiateur européen</b>                         | <b>727</b>   |
| Dont:  | <b>230</b> irrecevables  |
|  | <b>162</b> recevables mais ne justifiant pas l'ouverture d'une enquête |
|  | <b>335</b> enquêtes ouvertes sur la base de plaintes                   |
| <b>Enquêtes ouvertes sur la base de plaintes</b>                                 | <b>335</b>   |
| <b>Enquêtes d'initiative ouvertes</b>  | <b>4</b>   |
| <b>Enquêtes clôturées</b>  | <b>318</b>   |
| Dont:  | <b>182</b> ouvertes en 2009 (57 %)                                     |
|  | <b>80</b> ouvertes en 2008 (25 %)                                      |
|  | <b>56</b> ouvertes antérieurement (18 %)                               |

1. Le rapport annuel du Médiateur européen utilise la catégorie statistique «plaintes enregistrées», plutôt que la catégorie «plaintes reçues», afin d'établir une distinction entre les plaintes effectivement enregistrées au cours d'une année civile déterminée et celles reçues durant la même période, mais enregistrées l'année suivante.  
2. La catégorie statistique «plaintes traitées» regroupe les affaires pour lesquelles l'analyse de la plainte – qui vise à déterminer si la plainte (i) relève du mandat du Médiateur, (ii) remplit les conditions de recevabilité, et (iii) justifie l'ouverture d'une enquête – est achevée. En raison du temps requis pour mener à bien une telle analyse, le nombre de plaintes «traitées» au cours d'une année déterminée diffère du nombre de plaintes «enregistrées» durant cette même année.

Le Médiateur a clos 318 enquêtes en 2009 (contre 355 en 2008); 182 avaient été enregistrées en 2009, tandis que 80 dataient de 2008 et 56 d'années antérieures.

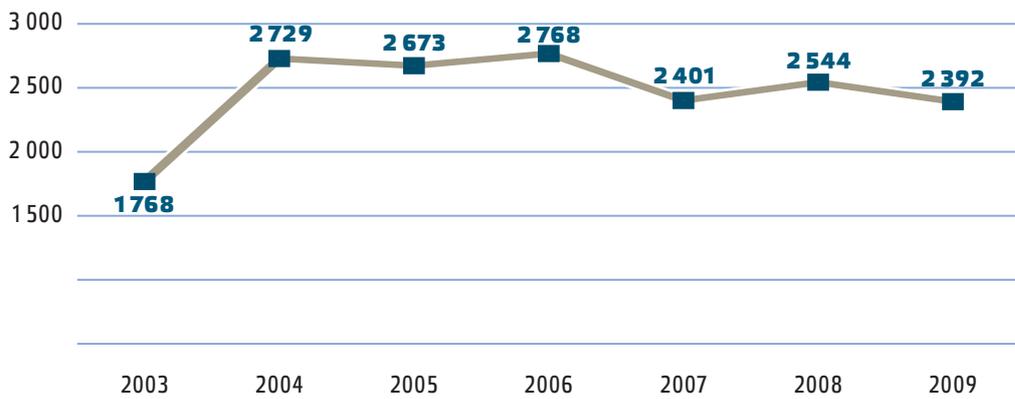
Comme le montre la figure 3.1<sup>3</sup>, le nombre de plaintes relevant du mandat du Médiateur est passé, au cours des six dernières années, de 603 (niveau plancher) en 2003 à 727 en 2009. Le maximum a été atteint en 2004 (930 plaintes) et le second niveau le plus élevé en 2007 (870 plaintes).

**Figure 3.1: Nombre de plaintes relevant du mandat du Médiateur pendant la période 2003–2009**



Il ressort de la figure 3.2<sup>4</sup> que le nombre de plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur a diminué en 2009 jusqu'à 2 392, soit le chiffre le moins élevé enregistré depuis 2003 (1 768 plaintes). Le Médiateur va poursuivre ses efforts en vue de réduire le nombre de plaintes ne relevant pas de son mandat en fournissant des informations précises sur ce qu'il peut – et ne peut pas – faire et en orientant d'emblée les plaignants vers la bonne adresse.

**Figure 3.2: Nombre de plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur pendant la période 2003–2009**



Le tableau 3.2 donne un aperçu de l'origine géographique des plaintes enregistrées en 2009. Les plaintes les plus nombreuses émanent d'Allemagne, pays le plus peuplé de l'UE, suivie de l'Espagne, de la Pologne et de la France. Ce sont toutefois le Luxembourg, Malte, Chypre et la Belgique qui viennent en tête du nombre de plaintes par rapport au nombre d'habitants.

3. S'agissant de l'année 2005, il y a lieu de noter que 335 plaintes relevant du mandat du Médiateur avaient le même objet. Pour affiner la comparaison d'une année à l'autre, ces plaintes ont été prises en compte de façon distincte à la figure 3.1 jusqu'à la onzième plainte incluse uniquement.

4. S'agissant de l'année 2006, il y a lieu de noter que 281 plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur avaient le même objet. Pour affiner la comparaison d'une année à l'autre, ces plaintes ont été prises en compte de façon distincte à la figure 3.2 jusqu'à la onzième plainte incluse uniquement.

**Tableau 3.2: Origine géographique des plaintes enregistrées en 2009**

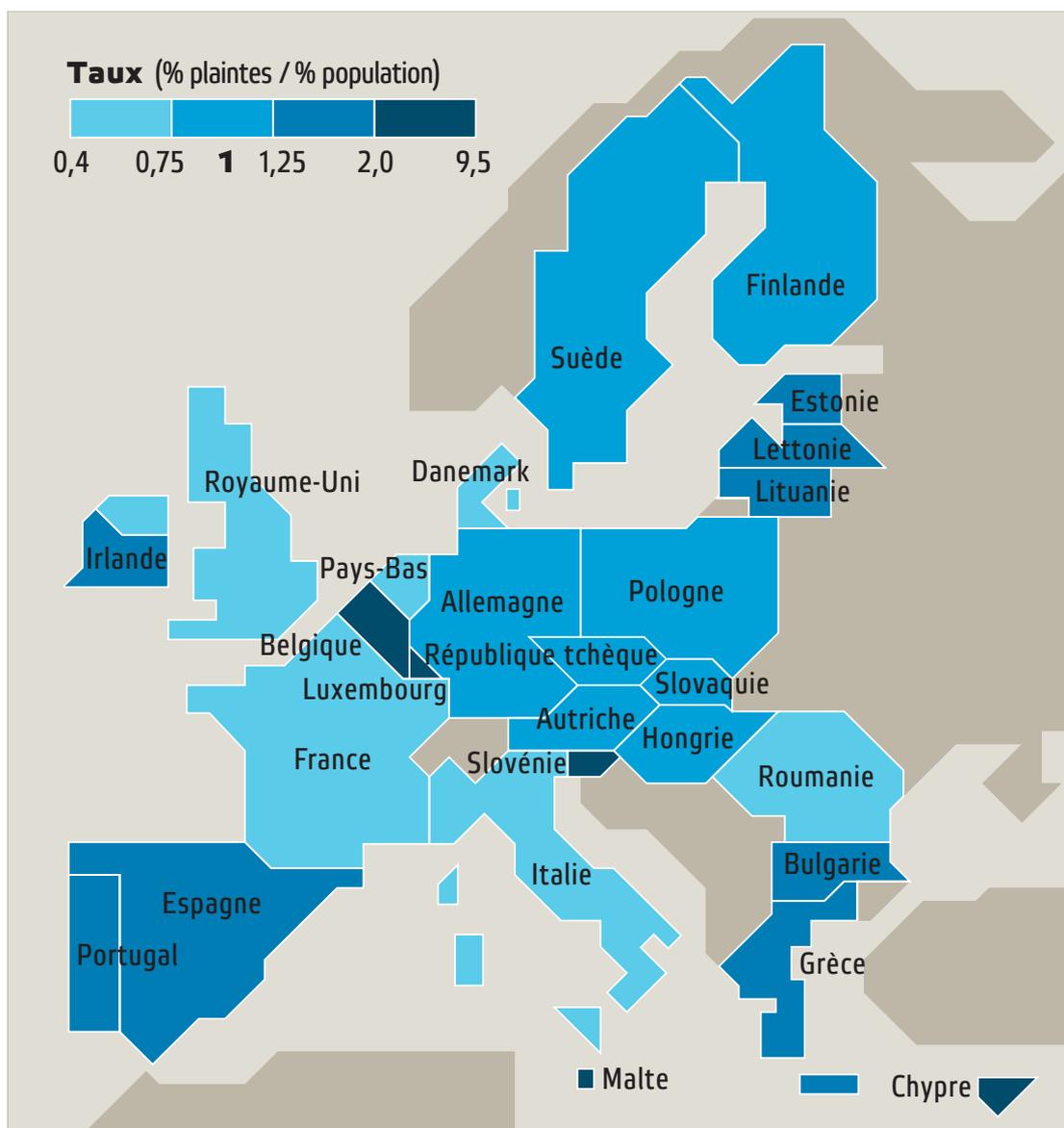
| <b>Pays</b>               | <b>Nombre de plaintes</b> | <b>% des plaintes</b> | <b>% de la population de l'UE</b> | <b>Taux</b> |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-------------|
| <b>Luxembourg</b>         | 29                        | 0,9                   | 0,1                               | 9,4         |
| <b>Malte</b>              | 25                        | 0,8                   | 0,1                               | 8,1         |
| <b>Chypre</b>             | 24                        | 0,8                   | 0,2                               | 3,9         |
| <b>Belgique</b>           | 207                       | 6,7                   | 2,1                               | 3,2         |
| <b>Slovénie</b>           | 29                        | 0,9                   | 0,4                               | 2,3         |
| <b>Estonie</b>            | 17                        | 0,5                   | 0,3                               | 1,8         |
| <b>Portugal</b>           | 102                       | 3,3                   | 2,1                               | 1,6         |
| <b>Bulgarie</b>           | 77                        | 2,5                   | 1,6                               | 1,6         |
| <b>Irlande</b>            | 40                        | 1,3                   | 0,9                               | 1,4         |
| <b>Espagne</b>            | 389                       | 12,6                  | 9,0                               | 1,4         |
| <b>Lituanie</b>           | 30                        | 1,0                   | 0,7                               | 1,4         |
| <b>Lettonie</b>           | 20                        | 0,6                   | 0,5                               | 1,3         |
| <b>Grèce</b>              | 91                        | 2,9                   | 2,3                               | 1,3         |
| <b>Finlande</b>           | 42                        | 1,4                   | 1,1                               | 1,2         |
| <b>Autriche</b>           | 62                        | 2,0                   | 1,7                               | 1,2         |
| <b>Pologne</b>            | 235                       | 7,6                   | 7,7                               | 1,0         |
| <b>République tchèque</b> | 59                        | 1,9                   | 2,1                               | 0,9         |
| <b>Hongrie</b>            | 55                        | 1,8                   | 2,0                               | 0,9         |
| <b>Allemagne</b>          | 413                       | 13,3                  | 16,6                              | 0,8         |
| <b>Slovaquie</b>          | 27                        | 0,9                   | 1,1                               | 0,8         |
| <b>Suède</b>              | 42                        | 1,4                   | 1,8                               | 0,8         |
| <b>Danemark</b>           | 23                        | 0,7                   | 1,1                               | 0,7         |
| <b>Roumanie</b>           | 81                        | 2,6                   | 4,4                               | 0,6         |
| <b>France</b>             | 235                       | 7,6                   | 12,8                              | 0,6         |
| <b>Pays-Bas</b>           | 59                        | 1,9                   | 3,3                               | 0,6         |
| <b>Italie</b>             | 183                       | 5,9                   | 11,9                              | 0,5         |
| <b>Royaume-Uni</b>        | 176                       | 5,7                   | 12,3                              | 0,5         |
| <b>Autres</b>             | 157                       | 5,1                   |                                   |             |
| <b>Inconnus</b>           | 169                       | 5,5                   |                                   |             |

REMARQUE Le taux de plaintes a été calculé en divisant le pourcentage du total des plaintes que représente chaque État membre par le pourcentage de la population de l'UE qu'il représente. Un taux supérieur à 1,0 indique que le pays en question soumet davantage de plaintes au Médiateur que ce que la taille de sa population pourrait laisser supposer. Tous les pourcentages figurant dans le tableau ont été arrondis à une décimale.

En 2009, 15 États membres ont introduit un nombre de plaintes plus élevé, et 11 un nombre moins élevé que le niveau attendu, eu égard à leur population; un seul a déposé un nombre de plaintes correspondant à la taille de sa population.

La carte ci-dessous est une illustration graphique de la probabilité pour les citoyens des différents États membres de saisir le Médiateur européen. Elle se base sur le rapport entre le nombre de plaintes en provenance de chaque État membre et sa population (chiffres présentés au tableau 3.2; voir l'explication en dessous de celui-ci pour le calcul du taux).

## Origine géographique des plaintes enregistrées en 2009



Les plaintes peuvent être présentées au Médiateur européen dans l'une des 23 langues du traité sur l'Union européenne<sup>5</sup>. À la suite de l'accord signé en novembre 2006 entre le Médiateur euro-

**Les plaintes peuvent être présentées au Médiateur européen dans l'une des 23 langues du traité sur l'Union européenne.**

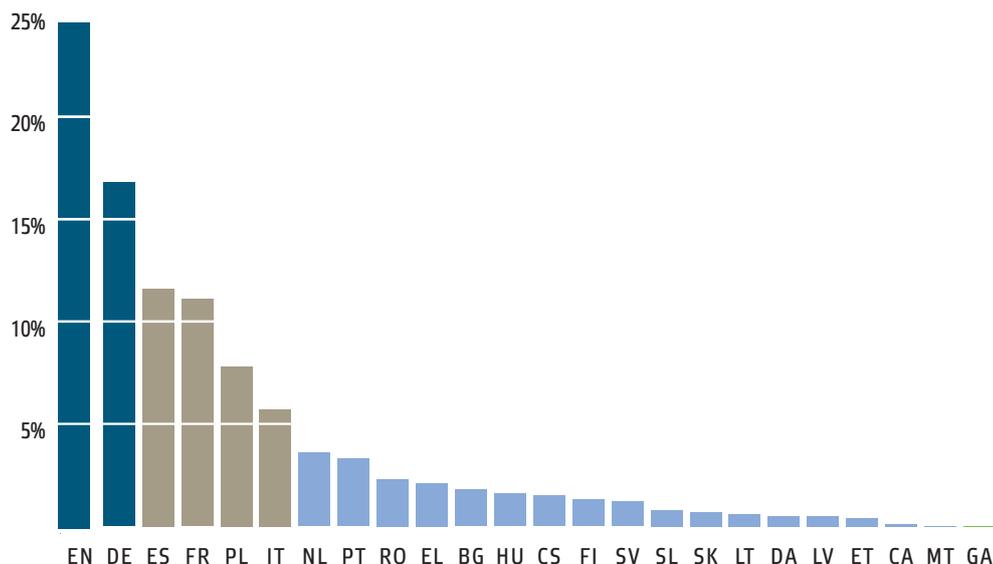
péen et le gouvernement espagnol, les citoyens peuvent également adresser leur plainte au Médiateur européen dans l'une des autres langues officielles de l'Espagne (catalan/valencien, galicien et basque)<sup>6</sup>. Comme le montre la figure 3.3, la plupart des

plaignants ont choisi, en 2009, de déposer plainte devant le Médiateur en anglais; viennent ensuite l'allemand, l'espagnol et le français. Un nombre limité de plaintes ont été introduites en estonien, en catalan, en maltais et en irlandais.

5. Allemand, anglais, bulgare, danois, espagnol, estonien, finnois, français, grec, hongrois, irlandais, italien, letton, lituanien, maltais, néerlandais, polonais, portugais, roumain, slovaque, slovène, suédois et tchèque.

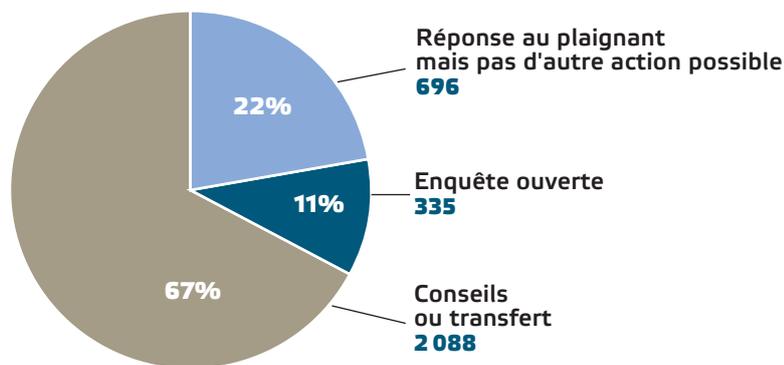
6. En signant cet accord, le Médiateur s'est conformé à la pratique instituée par le Conseil de l'Union européenne dans ses conclusions de juin 2005, autorisant l'utilisation de ces langues afin de faciliter les communications des citoyens espagnols avec les institutions de l'Union européenne.

**Figure 3.3: Ventilation des plaintes par langue**



Comme le révèle la figure 3.4, le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant dans près de 80 % des affaires, en ouvrant une enquête (11% des cas), en renvoyant l'affaire à un organisme compétent, ou en orientant le plaignant vers la bonne adresse (67%). Le point 3.6 ci-dessous propose un aperçu des affaires qui ont été renvoyées à une autre instance ou pour lesquelles des conseils ont été dispensés au plaignant. Dans 22% des affaires traitées en 2009, une réponse a été envoyée au plaignant mais le Médiateur a estimé qu'aucune autre mesure ne pouvait être prise – dans certains cas parce que le plaignant avait omis d'indiquer l'objet de sa plainte ou à l'encontre de qui elle était déposée.

**Figure 3.4: Type de mesure prise par le Médiateur européen à la suite des plaintes reçues**

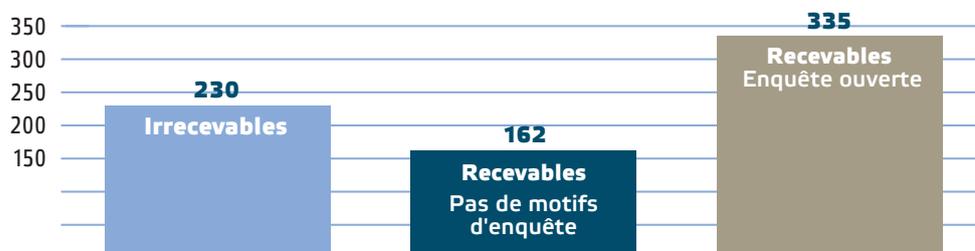


**REMARQUE** Les chiffres incluent 215 plaintes enregistrées vers la fin de l'année 2008, mais traitées en 2009; ils excluent, en revanche, 94 plaintes enregistrées vers la fin de l'année 2009, dont le traitement était toujours en cours en fin d'année en vue de déterminer les mesures à prendre.

## 3.2 Analyse des enquêtes ouvertes<sup>7</sup>

Toutes les plaintes relevant du mandat du Médiateur ont fait l'objet d'une analyse plus poussée en vue d'en établir la recevabilité. Sur les 727 plaintes relevant du mandat, 230 ont été jugées irrecevables; et pour 162 autres, déclarées recevables, le Médiateur a estimé qu'il n'existait pas d'éléments suffisants pour justifier l'ouverture d'une enquête.

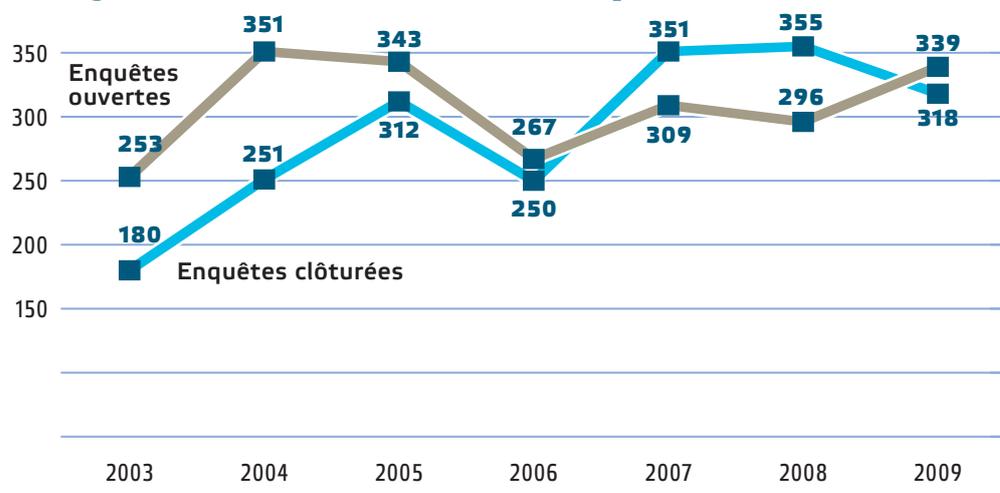
Figure 3.5: Plaintes relevant du mandat du Médiateur européen



Au total, 335 nouvelles enquêtes ont été ouvertes au cours de l'année sur la base de plaintes – ce qui représente une hausse de 14 % par rapport à 2008. Le Médiateur a également ouvert quatre enquêtes de sa propre initiative.

Il ressort de la figure 3.6 que le nombre d'enquêtes ouvertes en 2009 est à peine inférieur aux niveaux élevés atteints en 2004 (351) et 2005 (343). Les enquêtes clôturées seront analysées au point 3.3 *infra*.

Figure 3.6: Évolution du nombre d'enquêtes



Sur l'ensemble des plaintes ayant donné lieu à une enquête, 84 % ont été introduites par des particuliers et 16 % par des entreprises et associations.

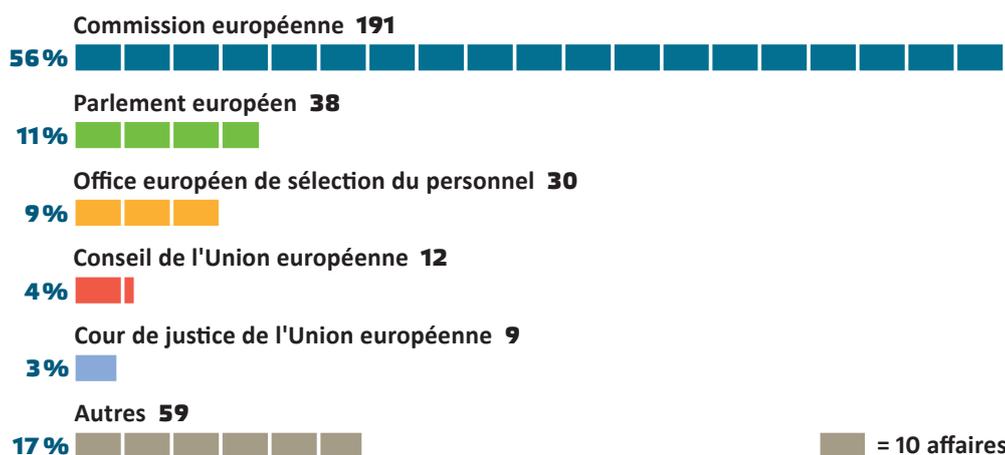
Tableau 3.3: Origine des plaintes ayant donné lieu à une enquête

|                                    |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| <b>Particuliers</b>                | <b>84 % (283)</b> |
| <b>Entreprises et associations</b> | <b>16 % (52)</b>  |

7. Comme dans le *Rapport annuel 2008*, l'analyse développée dans cette section se fonde sur le nombre d'enquêtes ouvertes en 2009, plutôt que – comme c'était le cas auparavant – sur le nombre total d'enquêtes traitées durant l'année (c'est-à-dire en incluant les affaires reportées des années précédentes). Cette méthode de calcul des statistiques fournit une meilleure indication des tendances par année.

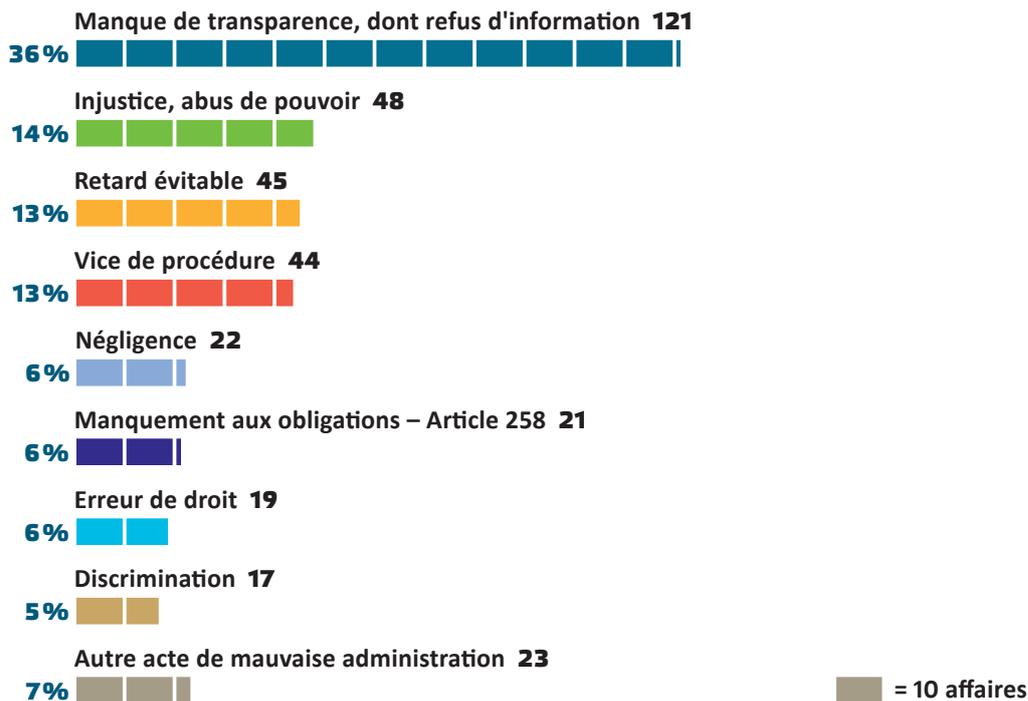
La plupart des enquêtes ouvertes par le Médiateur en 2009 concernaient la Commission européenne (56 %). Étant donné que la Commission est la principale institution de l'UE dont les décisions ont un impact direct sur les citoyens, il n'est guère surprenant qu'elle soit la première cible de leurs doléances. Il convient néanmoins de signaler que le nombre absolu d'enquêtes ouvertes concernant la Commission a diminué (de 195 en 2008 à 191 en 2009), alors que le nombre d'enquêtes ouvertes concernant l'administration du Parlement européen, l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), le Conseil et la Cour de justice de l'Union européenne a augmenté (de dix, dix, deux et six enquêtes respectivement). En ce qui concerne la Cour, il est important de rappeler que le Médiateur n'est habilité à ouvrir d'enquête qu'en ce qui concerne ses activités non juridictionnelles. 23 autres institutions, organes et organismes de l'UE ont fait l'objet d'un total de 59 enquêtes<sup>8</sup>.

**Figure 3.7: Institutions, organes et organismes faisant l'objet d'enquêtes**



Les principaux types de mauvaise administration allégués dans les enquêtes ouvertes en 2009 ont été: le manque de transparence, y compris le refus d'information (36 % des enquêtes); l'injustice ou l'abus de pouvoir (14 %); les retards évitables (13 %); les vices de procédure (13 %); la négligence (6 %); le manquement aux obligations, c'est-à-dire le défaut de la Commission d'exercer son rôle de «gardienne des traités» vis-à-vis des États membres (6 %), les erreurs de droit (6 %); et la discrimination (5 %).

8. Office européen de lutte antifraude (6 enquêtes), Comité des régions de l'Union européenne (6), Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (5), Agence européenne pour la sécurité aérienne (5), Comité économique et social européen (4), Collège européen de police (3), Agence européenne de sécurité des aliments (3), Banque européenne d'investissement (3), Agence européenne des médicaments (3), Agence exécutive du Conseil européen de la recherche (3), Europol (3), Cour des comptes européenne (2), Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (2), Office de l'harmonisation dans le marché intérieur (2), Centre de traduction des organes de l'Union européenne (1), Banque centrale européenne (1), Agence européenne des produits chimiques (1), Agence européenne de défense (1), Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (1), Eurojust (1), Agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures de l'Union européenne (1), Office des publications officielles de l'Union européenne (1), Réseau transeuropéen de transport – Agence exécutive (1).

**Figure 3.8: Types d'allégations de mauvaise administration**

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

### 3.3 Résultats des enquêtes du Médiateur

Comme le montre la figure 3.6 *supra*, le Médiateur a clôturé 318 enquêtes en 2009, à savoir 311 enquêtes liées à des plaintes et sept enquêtes d'initiative.

La plupart des enquêtes clôturées par le Médiateur en 2009 ont été menées à bien en moins d'un an (70 %), et plus de la moitié (55 %) en moins de trois mois. Ces pourcentages incluent des affaires que le Médiateur a pu régler très rapidement, par exemple en téléphonant à l'institution concernée pour proposer une solution<sup>9</sup> (voir le point 2.5 *supra*). Plus de 80 % des enquêtes ont été clôturées dans un délai de 18 mois, mais les affaires restantes ont nécessité davantage de temps en raison de leur complexité ou de retards. La durée moyenne de classement des affaires a été de neuf mois – ce qui constitue un progrès significatif (cette moyenne était en effet de 13 mois en 2008) et s'inscrit dans l'objectif du *Rapport annuel 2008* d'améliorer encore les résultats de l'institution en 2009, en réduisant davantage le délai de traitement et de clôture des affaires, tout en maintenant, voire en rehaussant, les normes de qualité. L'amélioration découle principalement du fait que la charge de travail supplémentaire, engendrée par l'augmentation sensible du nombre de plaintes depuis 2004, a été totalement absorbée.

**Tableau 3.4: Affaires clôturées en 2009 à la suite d'une enquête**

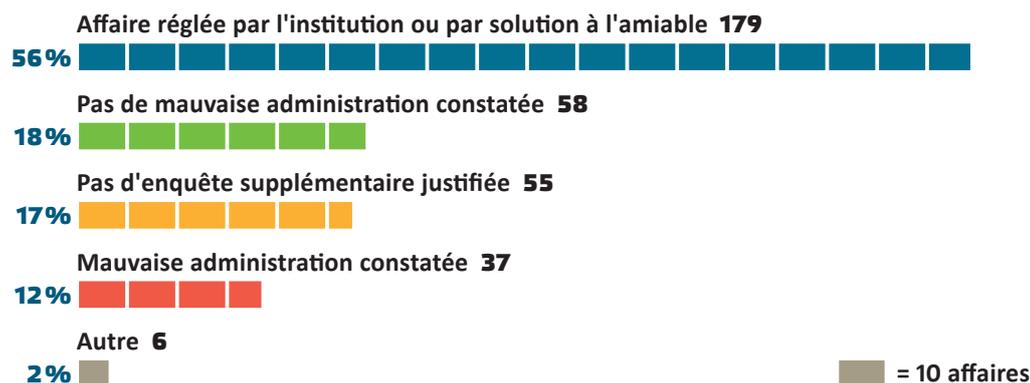
|  |               |
|--|---------------|
| <b>Durée moyenne de l'enquête</b>                  | <b>9 mois</b> |
| <b>Affaires clôturées dans un délai de 3 mois</b>  | <b>55 %</b>   |
| <b>Affaires clôturées dans un délai de 12 mois</b> | <b>70 %</b>   |
| <b>Affaires clôturées dans un délai de 18 mois</b> | <b>81 %</b>   |

REMARQUE Il y a lieu de signaler que ces pourcentages supposent des mois de 30 jours et représentent des données cumulatives.

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

Il ressort de la figure 3.9 que, dans 179 affaires clôturées en 2009 (soit 56 % du total), une issue positive a pu être aisément trouvée pour le plaignant, soit parce que le différend a été réglé par l'institution, soit parce qu'une solution à l'amiable a été convenue. À titre de comparaison, le chiffre correspondant s'établissait en 2008 à 129 affaires. Dans 55 autres affaires, des éclaircissements ont été apportés de sorte qu'aucune enquête complémentaire n'a été nécessaire, tandis que le Médiateur a conclu, dans 58 affaires, à l'absence de mauvaise administration. Il a conclu à un cas de mauvaise administration dans 37 affaires: dans deux cas, l'institution concernée a accepté le projet de recommandation du Médiateur, et des commentaires critiques ont été formulés dans 35 cas (voir figure 3.10). Ces résultats sont détaillés ci-après<sup>10</sup>.

### Figure 3.9: Résultats des enquêtes clôturées



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

## ■ Absence de mauvaise administration

En 2009, le Médiateur a clôturé 58 affaires dans lesquelles il n'a constaté aucune mauvaise administration. Le classement d'une affaire pour absence de mauvaise administration n'est pas nécessairement négatif pour le plaignant dans la mesure où ce dernier bénéficie au moins d'une explication détaillée de la part de l'institution concernée, ainsi que d'une analyse indépendante de l'affaire de la part du Médiateur. Dans le même temps, cette constatation constitue une preuve tangible du fait que l'institution concernée a agi dans le respect des principes de bonne administration.

### →→→ La Commission facilite la résolution d'une affaire relative aux droits des passagers aériens

Un citoyen allemand, en provenance de Madagascar, a été obligé de réorganiser lui-même son voyage de retour vers l'Allemagne, via Paris, parce que la compagnie Air France a annulé son vol de correspondance pour cause de grève. Le plaignant a affirmé n'avoir reçu aucune assistance ni indemnisation de la part de la compagnie ou de l'organisme français de contrôle, à savoir la direction générale de l'aviation civile (DGAC) – avec laquelle il ne pouvait communiquer en raison de problèmes linguistiques. Le plaignant s'est tourné vers la Commission, mais n'a pas été satisfait de sa réaction. Dans la plainte qu'il a adressée au Médiateur, il a allégué que la Commission avait manqué à son obligation de veiller à ce que les États membres de l'UE appliquent correctement les règles en

10. L'analyse qui suit se fonde sur des enquêtes clôturées en 2009. Lorsqu'une même enquête portait sur plusieurs allégations ou réclamations, il se peut qu'elle ait donné lieu à la formulation de plusieurs conclusions de la part du Médiateur.

matière d'indemnisation et d'assistance aux passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

Le Médiateur a conclu que la Commission s'était activement occupée du dossier du plaignant en veillant à ce que la DGAC prenne les mesures nécessaires. La compagnie avait, entre-temps, indemnisé le voyageur. Le Médiateur s'est également réjoui de l'annonce par la Commission de son intention d'aider les organismes de contrôle à réduire les entraves linguistiques rencontrées par les voyageurs européens en difficulté.

2980/2008/GG ■

## Remarques complémentaires

Même s'il conclut qu'il n'y a pas eu de mauvaise administration ou qu'il n'y a pas lieu de poursuivre l'enquête, le Médiateur peut formuler une remarque complémentaire lorsqu'elle lui fournit l'occasion de relever le niveau qualitatif de l'administration. Une remarque complémentaire ne doit pas être perçue, dès lors, comme une critique implicite de l'institution visée, mais plutôt comme un conseil sur la manière d'améliorer une pratique particulière dans la perspective d'un meilleur service aux citoyens. En 2009, le Médiateur a adressé des remarques complémentaires dans le cadre de 28 affaires au total, parmi lesquelles l'affaire suivante:

### Allégation de manquement à l'obligation de confidentialité dans le dossier Ryanair/Aer Lingus

La Commission a examiné la proposition de Ryanair de fusionner avec Aer Lingus et déclaré que cette fusion serait incompatible avec le marché commun. Ryanair a allégué que la Commission avait manqué à son obligation de protéger la confidentialité d'informations hautement sensibles contenues dans plusieurs documents liés à ce dossier, y compris l'énoncé des objections.

Le Médiateur a constaté que l'énoncé des objections avait effectivement été divulgué à la presse, ce qui constitue une violation grave du devoir de confidentialité. Il a toutefois fait remarquer qu'on ne pouvait présumer que la Commission était à l'origine de la fuite, étant donné que les autorités nationales en charge de la concurrence étaient, elles aussi, en possession de la version confidentielle de l'énoncé des objections. Le Médiateur a formulé une remarque complémentaire incitant la Commission à étudier avec les autorités nationales, en charge de la concurrence, l'adoption de mécanismes adéquats garantissant la sécurité de la transmission d'informations et de documents confidentiels.

1342/2007/FOR ■

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

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

En 2009, 166 affaires ont été réglées par l'institution elle-même à la suite de la plainte déposée auprès du Médiateur<sup>11</sup>.

### La Commission présente ses excuses pour un retard

Le plaignant a géré une étude réalisée pour la Commission par plusieurs entreprises et organisations. Il a présenté le rapport final, les relevés financiers et autres documents requis dans le délai convenu de trois mois. La Commission a accusé réception du rapport,

11. Comme souligné au chapitre 2, l'intervention du Médiateur a permis, dans 114 de ces dossiers, l'obtention d'une réponse rapide à une correspondance restée lettre morte.

mais n’a pas versé le solde. En réponse au premier des nombreux rappels que le plaignant lui a adressés, la Commission a évoqué les vacances et des problèmes de capacité pour expliquer le retard. Le plaignant s’est alors tourné vers le Médiateur en alléguant que la Commission n’avait pas traité la question et versé le solde dans le délai convenu de 45 jours. À la suite d’une procédure téléphonique étendue, proposée par le Médiateur à la Commission, celle-ci a présenté ses excuses au plaignant pour le retard apporté au traitement de son dossier et promis de calculer et de payer le solde dans un délai de quatre semaines, si le plaignant marquait son accord sur le calcul. Le plaignant a fait savoir qu’il était satisfait de cette solution et qu’il était désormais en contact avec la Commission à propos de ce dossier.

2650/2009/KM (Affaire confidentielle) ■

Lorsque le Médiateur, au cours de son enquête, conclut provisoirement à un cas de mauvaise administration, il s’efforce de trouver, dans la mesure du possible, une solution à l’amiable. 13 affaires

**Lorsque le Médiateur, au cours de son enquête, conclut provisoirement à un cas de mauvaise administration, il s’efforce de trouver, dans la mesure du possible, une solution à l’amiable.**

ont été clôturées durant l’année après qu’une solution à l’amiable a été trouvée. Fin 2009, 20 propositions de ce type étaient encore à l’étude.

### Le Médiateur trouve une solution à l’amiable à la plainte concernant des billets VIP

Deux hauts fonctionnaires de la Commission ont accepté d’un fournisseur de vêtements de sport des billets VIP pour assister à la coupe du monde de rugby à Paris. Une ONG a fait valoir auprès du Médiateur qu’une telle situation aurait pu engendrer un conflit d’intérêt, dans la mesure où les deux fonctionnaires traitaient de dossiers anti-dumping dans lesquels le fournisseur en question aurait pu avoir un intérêt. Le Médiateur a demandé à la Commission d’admettre qu’il aurait mieux valu ne pas autoriser ses fonctionnaires à accepter l’invitation. La Commission a marqué son accord sur cette proposition et le plaignant a été satisfait de sa déclaration.

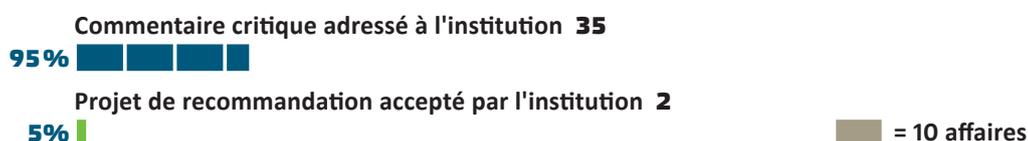
1341/2008/MHZ ■

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

## Cas de mauvaise administration constatés

Le Médiateur a constaté un cas de mauvaise administration dans 12% des affaires clôturées en 2009. Pour 35 d’entre elles, le Médiateur a prononcé une décision de classement assortie d’un commentaire critique à l’égard de l’institution concernée (44 affaires en 2008). Deux affaires ont été clôturées après que l’institution concernée a accepté un projet de recommandation formulé par le Médiateur. Ces diverses conclusions sont analysées plus en détail ci-après.

**Figure 3.10: Enquêtes ayant révélé des cas de mauvaise administration**



## Commentaires critiques

Lorsqu'une solution à l'amiable n'est pas possible ou que la recherche d'une telle solution s'avère infructueuse, le Médiateur clôture l'affaire en adressant un commentaire critique à l'institution

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

concernée, ou formule un projet de recommandation à son intention. En règle générale, le Médiateur opte pour un commentaire critique (i) s'il n'est plus possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration, (ii) si ce cas ne semble pas avoir d'implications générales et (iii) s'il n'apparaît

pas nécessaire que le Médiateur réserve une suite à l'affaire. Le Médiateur formule également un commentaire critique lorsqu'il considère qu'un projet de recommandation ne serait d'aucune utilité ou lorsque l'institution concernée refuse d'accepter son projet de recommandation, mais qu'il n'estime pas opportun de soumettre un rapport spécial au Parlement.

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

### Non-établissement d'une note appropriée concernant une réunion dans l'affaire Intel

En 2008, le fabricant de microprocesseurs Intel a déposé plainte auprès du Médiateur en invoquant des erreurs de procédure commises par la Commission au cours de son enquête sur l'abus éventuel de position dominante d'Intel. Le plaignant a fait valoir que la Commission n'avait pas établi de procès-verbal d'une réunion avec un haut responsable du fabricant de matériel informatique Dell, tenue en août 2006, alors que cette réunion avait un rapport direct avec l'enquête de la Commission à propos d'Intel.

Le Médiateur a constaté que la réunion d'août 2006 concernait effectivement l'enquête sur Intel. Il a également constaté que la Commission n'avait pas établi de note appropriée à propos de cette réunion et que son dossier d'enquête ne contenait pas l'ordre du jour de la réunion en question. Le Médiateur a conclu à un acte de mauvaise administration. Il a formulé un commentaire critique dans lequel il déclare qu'en n'établissant pas de note appropriée concernant la réunion d'août 2006, la Commission a enfreint les principes de bonne administration. Il n'a toutefois formulé aucune conclusion quant au non-respect éventuel par la Commission des droits de la défense d'Intel.

Le Médiateur n'a pas constaté de mauvaise administration en rapport avec la seconde allégation d'Intel, à savoir que la Commission a encouragé Dell à signer un accord d'échange d'informations avec le fabricant de puces électroniques, Advanced Micro Devices (AMD). Selon le plaignant, cet accord a permis à AMD d'accéder aux informations contenues dans le dossier d'enquête de la Commission. Le Médiateur a toutefois constaté que la Commission avait omis de consigner, dans une note appropriée, une conversation téléphonique entre elle-même et Dell, au cours de laquelle l'accord d'échange d'informations a été discuté. Cette note aurait permis de préciser les faits pertinents. Il a donc recommandé, dans une remarque complémentaire, que des notes appropriées soient désormais établies pour toute réunion ou conversation téléphonique avec des tiers concernant des questions de procédure importantes.

1935/2008/FOR (Affaire confidentielle) ■

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

## Suite donnée aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires

Afin de s'assurer que les institutions, organes et organismes tirent les leçons des erreurs commises, et pour éviter que des cas de mauvaise administration se reproduisent à l'avenir, le Médiateur informe chaque année le grand public de ses observations quant à la suite réservée par les institutions aux commentaires critiques et remarques complémentaires qu'il leur a adressés. Il réunit ces informations dans une étude publiée sur son site Internet.

### Suite donnée aux commentaires critiques et remarques complémentaires formulés en 2008

Le Médiateur a invité les institutions concernées à réagir dans un délai de six mois aux commentaires critiques et remarques complémentaires qu'il leur a adressés en 2008. Il a reçu des réponses à toutes les remarques faites – moyennant quelque retard dans certains cas. Il s'agit d'une amélioration sensible, par rapport à l'année 2007, dans la mesure où plusieurs réponses étaient arrivées trop tard à l'époque pour être incluses dans l'étude annuelle.

La suite réservée aux commentaires critiques et remarques complémentaires, considérés conjointement, a été satisfaisante dans 79 % des cas – le taux étant de 100 % en ce qui concerne les remarques complémentaires, mais sensiblement inférieur (62 %) en ce qui concerne les commentaires critiques. Ce chiffre montre que des efforts importants doivent encore être déployés, à la fois par le Médiateur et par les institutions elles-mêmes, pour convaincre les fonctionnaires qu'une démarche défensive à l'égard du Médiateur constitue à la fois une occasion manquée pour leur institution et un risque de préjudice pour l'image de l'Union européenne.

→→→ Cinq suites réservées par des institutions méritent une mention particulière en tant que modèles de réaction aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires du Médiateur. Elles concernent le **Parlement européen (3464/2004/(TN)TS)**, la **Commission (101/2004/GG et 3148/2007/BEH)**, le **Comité économique et social européen (1473/2006/TS)** et l'**Office européen de sélection du personnel (01/8/2006/BU)**. Ces institutions ont assuré un suivi exemplaire de ces différentes affaires. ■

## Projets de recommandation

Lorsqu'il est possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration qui lui est reproché, ou lorsque la mauvaise administration visée est particulièrement grave ou qu'elle a des implications générales, le Médiateur rédige généralement un projet de recommandation à l'intention de l'institution, de l'organe ou de l'organisme concerné. En vertu de l'article 3, paragraphe 6, du statut du Médiateur, l'institution, l'organe ou l'organisme concerné est tenu de lui faire parvenir un avis circonstancié dans un délai de trois mois. Au cours de l'année 2009, 15 projets de recommandations ont été formulés. De plus, sept projets de recommandations transmis en 2008 ont conduit à des décisions prononcées en 2009, et deux autres affaires ont été clôturées à la suite de projets de recommandations formulés en 2007. Deux affaires ont pu être clôturées durant l'année après acceptation d'un projet de recommandation par l'institution concernée. Cinq affaires ont été clôturées avec un commentaire critique. Au terme de l'année 2009, 17 projets de recommandation étaient encore à l'étude, dont trois formulés en 2008 et 14 en 2009.

### Examen d'une étude d'impact sur l'environnement insuffisamment étayé

L'UE a identifié l'axe Madrid-Barcelone-Perpignan-Montpellier comme l'un des projets prioritaires du réseau transeuropéen. Ce projet comprend une liaison ferroviaire à grande vitesse entre Madrid et la frontière française. La Banque européenne d'investissement (BEI) doit contribuer au financement de ce projet à hauteur de plus d'un quart de son coût total. En janvier 2006, un citoyen espagnol s'est adressé au Médiateur en faisant valoir que le tronçon de ligne qui doit traverser le centre de Barcelone pourrait causer

une détérioration majeure de l'environnement pour les édifices avoisinants, et notamment la Sagrada Família de Gaudí. Selon le plaignant, la BEI devait réexaminer le projet et remettre en question sa décision de le financer.

Le Médiateur a étudié la plainte et n'a trouvé aucune preuve documentaire de l'examen par la BEI de l'étude d'impact sur l'environnement effectuée par les autorités espagnoles. Il a invité la BEI à documenter complètement cette analyse avant de financer le projet. La Banque a accepté d'adapter ses règles et d'améliorer la façon dont elle documentera à l'avenir son examen de ce type d'étude.

244/2006/(BM)JMA ■

### Rapports spéciaux

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

**Si l'institution, l'organe ou l'organisme de l'Union n'apporte pas de réponse satisfaisante au projet de recommandation, le Médiateur peut adresser un rapport spécial au Parlement européen.**

rapport peut contenir des recommandations.

Ainsi que le soulignait le Médiateur européen dans son *Rapport annuel 1998*, la possibilité de présenter un rapport annuel au Parlement européen revêt une valeur inestimable pour l'exercice de ses fonctions. Il s'agit en effet de la dernière mesure importante que le

Médiateur peut prendre lors du traitement d'une affaire, étant donné que l'adoption d'une résolution et l'exercice des pouvoirs du Parlement sont laissés à l'appréciation politique de ce dernier. Le Médiateur fournit bien entendu toute information et assistance demandées par le Parlement dans le cadre de l'examen d'un rapport spécial. Aucun rapport spécial n'a été émis en 2009.

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

## 3.4 Affaires de référence servant d'exemples de bonnes pratiques

Neuf affaires clôturées en 2009 ont été désignées comme «affaires de référence»: exemples de bonnes pratiques. Elles peuvent servir de modèles à l'ensemble des institutions, organes et organismes de l'UE quant à la meilleure façon de réagir aux questions soulevées par le Médiateur.

Le Médiateur a félicité la **Commission** pour le soutien qu'elle a apporté à un citoyen allemand dans une affaire relative aux droits des passagers aériens. L'enquête a montré qu'elle s'est activement occupée du dossier du plaignant et a pris contact avec les autorités françaises concernées, afin de garantir la bonne application des règles pertinentes (**2980/2008/GG**). Dans le but également d'assurer l'application intégrale et correcte du droit de l'UE, la Commission a rouvert une procédure d'infraction, afin de vérifier que le site d'enfouissement de déchets situé à Malagrotta, près de Rome, avait été mis en conformité avec la directive pertinente (**791/2005/(IP)FOR**). Le Médiateur avait formulé une remarque complémentaire à ce sujet.

En ce qui concerne la transparence, l'**Office européen de lutte antifraude** (OLAF) a accepté de publier une longue liste de documents après avoir consulté les autorités judiciaires compétentes des États membres concernés. Il s'agissait de documents demandés par deux sociétés belges (affaires conjointes **723/2005/OV** et **790/2005/OV**). L'**Office européen de sélection du personnel** (EPSO) a accepté de permettre à tous les candidats, et pas seulement à ceux ayant échoué, d'avoir accès aux notes obtenues aux épreuves. Cette décision fait suite à une plainte alléguant que les candidats sélectionnés ne pouvaient avoir connaissance des notes qu'ils avaient obtenues (**2346/2007/JMA**).

Dans le domaine des contrats, la Commission a annoncé qu'elle était disposée à examiner la possibilité d'autoriser rétroactivement le recours à la sous-traitance en vue d'annuler un ordre de

recouvrement portant sur une somme de près de 500 000 EUR (2119/2007/ELB). Étant donné que la société avait mené à bien l'exécution des trois projets dont elle était chargée, le Médiateur a demandé à la Commission d'accepter cette proposition de solution à l'amiable. Dans l'affaire 1908/2007/JF, la Commission a accepté de renoncer à un recouvrement en reconnaissant que le remboursement mettrait la plaignante dans une situation financière très précaire. Le Médiateur a vivement félicité la Commission de s'être montrée sensible à certaines situations personnelles difficiles, et a inclus ce cas dans les «affaires de référence 2009» en tant qu'exemple d'application du principe d'équité par les institutions dans l'exercice de leurs fonctions.

On peut encore citer, à titre d'exemples de bonnes pratiques, l'affaire 1562/2008/BB, dans laquelle l'Agence exécutive pour la compétitivité et l'innovation (EACI) a présenté ses excuses et fourni des explications complémentaires à un candidat non retenu. Elle a affirmé en outre sa volonté de définir, au sein de ses services, des mesures supplémentaires visant à sensibiliser davantage son personnel aux normes administratives applicables. L'Agence exécutive du Conseil européen de la recherche a reconnu pour sa part qu'elle avait omis, dans sa décision initiale d'exclure un candidat, de fournir à ce dernier une information précise et compréhensible concernant les voies de recours. Elle a assuré au Médiateur que les candidats recevraient à l'avenir une information adéquate. Elle a également invité le candidat à un entretien (2003/2008/TS). Enfin, dans le cadre d'une affaire portant sur le refus d'une demande de subvention, l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» a présenté ses excuses au plaignant et annoncé qu'elle avait pris des mesures pour résoudre les problèmes identifiés. Elle a également accepté de réexaminer la demande (1537/2008/(TJ)GG).

### 3.5 Analyse thématique des enquêtes clôturées

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

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

différente. Le résumé d'une sélection d'affaires est également disponible sur le site Internet du Médiateur dans les 23 langues officielles de l'UE. Ces résumés illustrent l'éventail des matières traitées et des institutions, organes et organismes de l'Union couverts par les 318 décisions de clôture prononcées en 2009, de même que les différents motifs de classement.

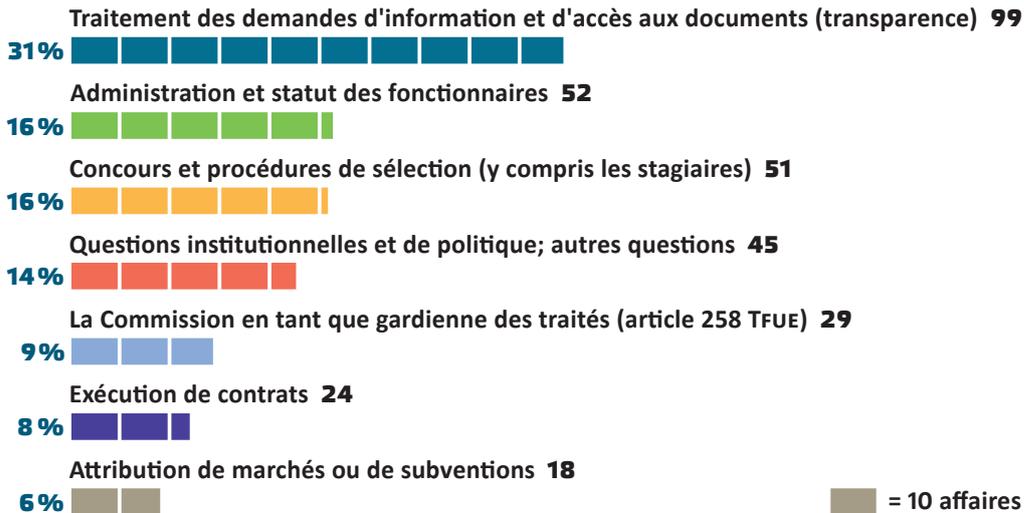
La présente partie du rapport analyse les conclusions de droit et de fait les plus importantes contenues dans les décisions du Médiateur en 2009. Elle s'organise selon une classification thématique de l'objet principal des enquêtes, laquelle s'articule elle-même en sept grandes catégories:

- Ouverture, accès du public et données à caractère personnel;
- La Commission en tant que gardienne des traités;
- Attributions des marchés publics et des subventions;
- Exécution des contrats;
- Administration et statut des fonctionnaires;
- Concours et procédures de sélection; et
- Questions institutionnelles, de politique et autres.

Il convient de noter que les catégories ci-dessus se chevauchent largement. Ainsi par exemple, des questions d'ouverture sont régulièrement soulevées dans des plaintes portant sur le recrutement ou sur le rôle de gardienne des traités de la Commission. Il y a lieu de noter également que les catégories ne sont pas énumérées dans l'ordre où elles apparaissent à la figure 3.11<sup>12</sup>.

12. La figure 3.11 fournit des informations sur toutes les enquêtes «clôturées» en 2009 en fonction de leur objet. En 2008, ce graphique était calculé sur la base de l'ensemble des enquêtes ouvertes. Étant donné que l'analyse thématique propose un aperçu des conclusions les plus significatives contenues dans une sélection d'affaires «clôturées» en 2009, il a semblé plus logique de calculer le graphique sur cette même base. Il a été décidé de placer ce graphique à cet endroit du rapport, afin que le lecteur puisse se faire une idée de l'importance de l'objet des affaires traitées par rapport à la charge de travail globale du Médiateur.

### Figure 3.11: Objet des enquêtes clôturées



## ■ Ouverture, accès du public et données à caractère personnel

Cette première section se penche sur les décisions rendues par le Médiateur en 2009 à la suite de plaintes concernant (i) l'accès du public aux documents, (ii) l'accès du public aux informations et (iii) la protection des données à caractère personnel et le droit d'accès des personnes concernées à leurs propres données.

### Accès du public aux documents

L'article 10, paragraphe 3, du traité sur l'Union européenne (ex-article 1 du TUE) parle de décisions prises dans l'Union «aussi ouvertement et aussi près que possible des citoyens», et l'article 15, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) exige des institutions, organes et organismes de l'Union qu'ils œuvrent dans le plus grand respect possible du principe d'ouverture, afin de promouvoir une bonne gouvernance et d'assurer la participation de la société civile. L'article 15, paragraphe 3, TFUE (ex-article 255 TCE) prévoit, en outre, un droit d'accès aux documents des institutions, organes et organismes de l'Union. Ce droit est régi par le règlement n° 1049/2001<sup>13</sup>. Le 30 avril 2008, la Commission a soumis une proposition<sup>14</sup> visant à modifier et remplacer le règlement n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission. Le débat sur cette révision législative s'est poursuivi en 2009. Un grand nombre d'autres institutions et organes ont également adopté des règles en matière d'accès aux documents à la suite d'enquêtes d'initiative menées par le Médiateur en 1996 et 1999.

Le règlement n° 1049/2001 offre plusieurs voies de recours aux plaignants: en cas de refus total ou partiel de l'accès, ils peuvent former un recours juridictionnel en vertu de l'article 263 TFUE (ex-article 230 TCE) ou présenter une plainte au Médiateur. Au cours de l'année 2009, le Médiateur a clos des enquêtes concernant 19 plaintes relatives à l'application du règlement n° 1049/2001, dont 15 à l'encontre de la Commission.

**Au cours de l'année 2009, le Médiateur a clos des enquêtes concernant 19 plaintes relatives à l'application du règlement n° 1049/2001, dont 15 à l'encontre de la Commission.**

→→→ Deux plaintes contre l'Office européen de lutte anti-

fraude (OLAF) (affaires **723/2005/OV** et **790/2005/OV**) ont fait l'objet d'une enquête conjointe. Elles émanaient de deux sociétés belges soumises à une investigation pour usage de faux certificats en vue d'importer des bananes à un tarif préférentiel. Pour éclaircir les faits et préparer un recours éventuel, les deux sociétés ont demandé de pouvoir accéder à une longue liste de documents. L'OLAF leur a refusé l'accès à la plupart de ces documents en affirmant que cette divulgation

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

14. COM(2008) 229 final.

irait à l'encontre de la protection de son enquête et des procédures judiciaires de plusieurs États membres. Après examen du dossier, le Médiateur a conclu que l'OLAF avait agi de manière incorrecte, et il a formulé une proposition de solution à l'amiable en invitant l'Office à revoir sa position. L'OLAF a accepté la solution à l'amiable après avoir consulté les autorités judiciaires compétentes des États membres concernés. ←←←

Dans l'affaire **1349/2008/GG**, un journaliste ayant adressé une série de questions à l'OLAF et reçu une réponse du porte-parole de l'Office s'est plaint de l'intention du porte-parole en question d'envoyer ses réponses à divers tiers. L'OLAF a précisé, dans son avis, que le porte-parole avait agi en son propre nom, et pas en sa qualité de porte-parole de l'OLAF. Étant donné que la personne en question avait effectivement déclaré avoir agi à titre personnel en envoyant le courrier électronique en cause, le Médiateur a conclu que la plainte ne relevait pas de son mandat et a classé l'affaire.

Un ancien fonctionnaire de la Commission, qui avait déposé plainte auprès du Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) en alléguant que la Commission avait enfreint ses droits à la protection des données, a introduit une plainte auprès du Médiateur contre le CEPD (affaire **491/2008/PB**). Le plaignant a fait valoir que le CEPD n'avait pas répondu à sa correspondance et, plus spécifiquement, ne lui avait pas permis d'accéder à certains documents. Le CEPD s'est excusé du retard à répondre à la correspondance. En ce qui concerne la question de l'accès aux documents, le Médiateur a considéré qu'au moment de la décision, qui ne respectait pas les règles applicables, le CEPD n'avait pas encore institué d'approche structurée pour le traitement de ce type de demande. Il a dès lors classé l'affaire avec une remarque complémentaire.

Plusieurs plaintes comportaient des allégations de retard. En ce qui concerne les affaires **1190/2008/DK** et **1010/2008/DK**, le Médiateur a constaté plusieurs carences dans le traitement des demandes d'accès adressées par les plaignants<sup>15</sup>. Elles portaient sur l'enregistrement des demandes, sur le respect des délais applicables et sur la non-communication des raisons de les prolonger. Étant donné que des carences avaient déjà été relevées dans une affaire antérieure (**367/2006/PB**), à l'occasion de laquelle le Médiateur avait formulé plusieurs commentaires critiques (auxquels la Commission avait réagi de manière très positive), et que les faits relatifs aux deux affaires visées ici étaient antérieurs aux engagements pris par la Commission, le Médiateur n'a pas réitéré de commentaires critiques. L'affaire **541/2008/VIK** comportait, elle aussi, des allégations quant au caractère irrégulier de la décision refusant la demande d'accès aux documents. Il est apparu au cours de l'enquête que l'information recherchée par le plaignant avait été publiée par les autorités nationales compétentes. Le Médiateur a relevé plusieurs carences au niveau du comportement de la Commission, mais n'a formulé aucun commentaire critique puisque le plaignant n'avait fait aucune allégation sur ces aspects procéduraux.

Dans l'affaire **1491/2008/(ID)(BU)CK**, un candidat, ayant participé à un concours organisé par l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), a soutenu qu'il n'avait reçu aucune réponse à sa demande d'accès aux questions et réponses de l'épreuve. Plusieurs mois plus tard, et en s'excusant du retard, le Secrétariat général de la Commission a rejeté la demande et reconnu que la demande confirmative avait été perdue ou mal classée. Ce dossier était lié à l'affaire **1150/2008/(ID)(BU)CK**, introduite par le même plaignant à l'encontre de l'EPSO. Il y faisait valoir que l'EPSO n'avait pas transmis sa demande confirmative au Secrétariat général de la Commission, conformément à l'article 15, paragraphe 1, du Code européen de bonne conduite administrative. L'Office s'est contenté de dire au plaignant qu'il devait adresser la demande confirmative à la Commission. L'EPSO a admis qu'étant donné la pratique établie, selon laquelle la Commission traite des demandes confirmatives, il aurait dû se charger du transfert. Le Médiateur a formulé une remarque complémentaire dans laquelle il incite l'EPSO à prendre toutes les mesures nécessaires pour établir son autonomie en matière de traitement des demandes d'accès aux documents.

15. L'affaire 2673/2009/MHZ, réglée en définitive par l'institution, offre un autre exemple de la difficulté encore éprouvée par certains services pour se conformer aux dispositions du règlement n° 1049/2001.

Dans l'affaire **3085/2008/GG**, le Médiateur a critiqué la Commission pour n'avoir pas identifié, dans un premier temps, la lettre du plaignant comme une demande d'accès. En outre, la Commission n'avait pas traité de manière adéquate la demande confirmative du plaignant. Bien que la décision de la Commission de refuser l'accès fût correcte quant au fond, le Médiateur a formulé un commentaire critique parce que la Commission ne s'est pas excusée de ses erreurs de procédure.

L'affaire **429/2007/PB** portait, elle aussi, sur des retards considérables dans le traitement des demandes d'accès. Le Médiateur a formulé un commentaire critique. La question des redevances, à faire payer pour le traitement des demandes d'accès à des documents volumineux et multiples, a aussi été soulevée dans ce dossier. Le Médiateur a considéré que la Commission ne s'était pas conformée aux normes visées à l'article 10 du règlement n° 1049/2001 pour appliquer ces redevances, et a également fait un commentaire critique à cet égard.

Le Médiateur a ouvert une enquête d'initiative vis-à-vis de la Commission à propos de demandes émanant de citoyens et réclamant l'accès à des documents liés à des procédures d'infraction (**OI/2/2009/MHZ**). Tout en clôturant l'enquête, en concluant qu'aucun cas de mauvaise administration n'avait été constaté, il a incité la Commission à faire savoir aux citoyens qu'ils peuvent accéder à ce type de documents en adressant une demande à cette fin à la Commission, ou aux autorités de l'État membre concerné, ou aux deux. Il conviendrait de les informer, en outre, que s'ils adressent leur demande aux autorités de l'État membre, c'est le droit national qui s'applique. Le Médiateur a ajouté que la Commission pourrait inclure ce type d'information sur le site Internet consacré aux procédures d'infraction, qui est à la fois convivial et de grande qualité<sup>16</sup>.

D'autres enquêtes du Médiateur ont porté sur des exceptions supplémentaires à l'accès du public visé par le règlement n° 1049/2001. L'affaire **70/2008/TS** concernait l'exception liée au danger de compromettre le processus décisionnel et d'exposer les services à une pression extérieure excessive. Le Médiateur a considéré que les raisons avancées par la Commission n'étaient ni valables, ni appropriées. Il a classé l'affaire en formulant des commentaires critiques. L'affaire **488/2007/PB** concernait, pour sa part, l'exception à l'accès public fondée sur la protection des intérêts commerciaux et la protection des relations internationales. Le Médiateur a constaté que la Commission avait manqué à son obligation de fournir des raisons valables pour justifier son refus d'accès intégral aux documents. La Commission a répondu qu'elle avait consulté les États membres concernés et qu'un seul avait fait objection à la divulgation – et qu'elle tiendrait le Médiateur informé de la position dudit État membre. Le plaignant s'est déclaré satisfait de cette réponse et le Médiateur a clôturé l'affaire. Il a cependant formulé une remarque complémentaire dans laquelle il indique que la Commission n'a pas traité certains points importants, et notamment la question de savoir si elle estimait que les documents visés émanaient des États membres ou s'il s'agissait de documents rédigés par ses propres services. Le Médiateur a invité la Commission à préciser ce point.

L'affaire **819/2007/PB** concernait le refus de la Commission d'accorder l'accès à la requête de l'Irlande dans une affaire devant la Cour de justice, estimant que cet accès porterait préjudice à la procédure juridictionnelle. Durant l'enquête, le Tribunal a prononcé un arrêt apparemment pertinent pour le cas en question. Le Médiateur a dès lors demandé à la Commission de réexaminer sa première décision à la lumière de cet arrêt. La Commission a maintenu son refus sans fournir de motif valable. Le Médiateur a donc formulé un commentaire critique dans lequel il note que le refus de la Commission repose apparemment sur le fait qu'un appel de l'arrêt a été interjeté, mais que cela ne peut justifier la décision d'ignorer l'interprétation juridique exposée dans l'arrêt en question.

16. Pour ce qui concerne l'accès à un dossier relatif à une infraction, voir également l'affaire 1059/2008/(WP)V.L.

## Accès du public aux informations

Le Médiateur a traité de nombreuses plaintes alléguant de manquements en termes de fourniture d'informations. Bon nombre de ces dossiers ont fait l'objet de procédures accélérées et simplifiées, et ont été, par conséquent, rapidement clôturés après que l'institution concernée a fourni les informations pertinentes. Une enquête à part entière a été menée dans deux cas. L'affaire **1694/2007/(WP)BEH** concernait une allégation selon laquelle la Commission avait fourni des réponses insuffisantes et délibérément inexactes à une demande d'information à propos d'une certaine procédure législative. Tout en concluant que l'allégation concernant des informations délibérément inexactes n'était pas fondée, le Médiateur a convenu que les réponses fournies par la Commission au plaignant étaient effectivement insuffisantes. Étant donné que la Commission a communiqué les informations pertinentes durant l'enquête, le Médiateur considéré qu'aucune autre mesure n'était requise de sa part. Dans l'affaire **443/2009/VL**, c'est l'Office européen de police (Europol) qui était accusé de ne pas avoir répondu à des lettres dans lesquelles le plaignant l'informait de ce qu'il considérait comme une menace sérieuse pour la sécurité internationale. Europol a manqué, en outre, de lui communiquer les coordonnées de son bureau de liaison en Allemagne. L'Office a expliqué, dans son avis, que les questions soulevées par le plaignant concernaient des problèmes nationaux et qu'il avait transmis l'information à son bureau de liaison pour l'Allemagne, lequel se situait dans ses propres locaux à La Haye. Le Médiateur a, par conséquent, classé l'affaire.

## Protection des données

Dans l'affaire **3486/2006/(GK)(ID)RT**, le plaignant demandait à la Commission de lui fournir des données concernant l'emploi de l'une de ses fonctionnaires. Celle-ci n'ayant pas donné son autorisation, la Commission a refusé de divulguer la date de prise de fonctions. Le Médiateur a estimé que la Commission n'avait pas fourni de motif adéquat pour justifier son refus, et il a proposé une solution à l'amiable, que la Commission a acceptée. Toutefois, la fonctionnaire concernée avait saisi entre-temps le CEPD d'une plainte portant sur l'intention de la Commission de divulguer l'information. Lorsque le CEPD a confirmé que les données en question pouvaient être divulguées, la fonctionnaire a saisi le Tribunal. Étant donné cette action en instance, le Médiateur a clôturé son enquête avec une remarque complémentaire selon laquelle la Commission devrait informer la plaignante de l'issue de l'action en justice.

L'affaire **672/2007/(WP)PB** portait sur des questions relatives au traitement des demandes d'accès et à l'applicabilité du règlement n° 1049/2001 en ce qui concerne les règles en matière de protection des données. Le Médiateur a constaté que le traitement réservé par la Commission à la demande était, en l'occurrence, entaché de retards flagrants et non justifiés équivalant à une mauvaise administration. Il a formulé un commentaire critique. En ce qui concerne l'applicabilité du règlement n° 1049/2001, le Médiateur a fait référence à la jurisprudence ultérieure au dépôt de la plainte, qui semble avoir été implicitement admise par la Commission. Il a considéré que les questions juridiques en jeu n'étaient plus litigieuses.

→→→ L'affaire **2346/2007/JMA** concernait le refus de l'EPSO de communiquer aux lauréats d'un concours les notes qu'ils avaient obtenues aux différentes épreuves. Le Médiateur a considéré que l'EPSO méconnaissait, par ce refus, le principe de transparence consacré par l'article 1 TUE (aujourd'hui article 10, paragraphe 3, TUE) et par l'article 22 du Code européen de bonne conduite administrative. Il a également consulté le CEPD sur la question, lequel a estimé que les résultats des épreuves devaient être considérés comme des données personnelles auxquelles les plaignants devraient avoir le droit d'accéder. L'EPSO, qui avait refusé dans un premier temps la solution à l'amiable proposée par le Médiateur – à savoir la divulgation des données – est revenu ensuite sur sa position et a décidé, après consultation de son conseil d'administration, de permettre à tous les candidats d'avoir accès à leurs notes. ←←←

## ■ La Commission en tant que gardienne des traités

L'État de droit est un principe fondateur de l'Union européenne et l'une des missions fondamentales de la Commission est son rôle de gardienne des traités<sup>17</sup>. L'article 258 TFUE (ex-article 226 TCE) institue une procédure générale permettant à la Commission de mener des enquêtes et saisir la Cour de justice si elle estime qu'un État membre a enfreint le droit de l'UE. La Commission peut ouvrir des enquêtes de sa propre initiative, sur la base de plaintes, ou en réponse à des demandes du Parlement européen de traiter les pétitions qui lui sont adressées en vertu de l'article 227 TFUE (ex-article 194 TCE). D'autres procédures sont prévues pour certaines questions spécifiques telles que les aides d'État illégales.

Le Médiateur reçoit et examine les plaintes contre la Commission en tant que gardienne des traités. Lorsqu'il ouvre une enquête concernant une plainte de ce type, il prend toujours soin d'ex-

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

pliquer au plaignant, s'il y a lieu, que l'enquête n'a pas pour but d'établir s'il y a eu infraction car le Médiateur européen n'est pas habilité à enquêter sur les agissements des autorités des États membres. L'enquête du Médiateur vise uniquement à examiner

le comportement de la Commission lors de l'analyse et du traitement de la plainte pour infraction dont elle a été saisie. L'examen du Médiateur porte à la fois sur le fond et sur la forme du traitement de ces plaintes par la Commission. Toutefois, les enquêtes et les conclusions du Médiateur respectent pleinement les pouvoirs discrétionnaires de la Commission, tels qu'ils sont reconnus par les traités et la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, lorsqu'elle décide s'il y a lieu ou non d'ouvrir une procédure d'infraction et de saisir la Cour de justice d'un recours contre l'État membre concerné.

S'agissant des obligations procédurales de la Commission à l'égard des plaignants, le principal point de référence du Médiateur est une communication publiée par la Commission en 2002<sup>18</sup>. La communication définit un certain nombre d'obligations procédurales en ce qui concerne l'enregistrement des plaintes adressées à la Commission et les exceptions à cette obligation; elle fixe également les délais pour l'instruction des plaintes et l'information des plaignants. Cette communication a été publiée en 2002 en réponse à des enquêtes antérieurement menées par le Médiateur et aux critiques qu'il avait formulées à l'encontre de la Commission à ces différents égards. De l'avis du Médiateur, cette communication est une avancée majeure sur la voie du renforcement de la confiance des citoyens dans la Commission en tant que gardienne des traités. L'examen par le Médiateur de la manière dont la Commission applique ses propres règles a révélé, en 2009, un certain nombre de manquements dans l'application de la communication. Quelques exemples de tels manquements sont présentés et analysés dans les paragraphes ci-après.

La communication d'informations inadéquates aux plaignants est un problème récurrent. Dans l'affaire **80/2009/BU**, alors que la Commission avait, dans un premier temps, accusé réception d'une correspondance émanant d'une ONG tchèque pour la défense de l'environnement, elle a attendu que l'enquête du Médiateur soit en cours (à savoir plus d'un an plus tard) pour informer le plaignant de son intention de ne pas enregistrer cette correspondance comme une plainte, et lui donner les motifs de cette décision. Le Médiateur a formulé une remarque complémentaire précisant que la Commission pourrait informer tous les plaignants dont la correspondance n'est pas enregistrée en tant que plainte distincte, mais ajoutée à des cas similaires en instance, des modalités qu'elle applique au traitement des plaintes enregistrées concernées. L'affaire **1890/2008/(CHM)BU** portait pour sa part sur l'allégation de trois entreprises affirmant que la Commission n'avait pas agi avec la diligence requise lorsqu'elle a envoyé des lettres de préavis de classement dans le cadre d'une procédure d'infraction à l'encontre du Portugal. Elle n'a pas assuré par ailleurs une communication adéquate de sa décision de classer l'affaire. Le Médiateur a rappelé que les points 9 et 10 de

17. L'article 17 TUE (ex-article 211 TCE) exige de la Commission qu'elle «veille à l'application des traités ainsi que des mesures adoptées par les institutions en vertu de ceux-ci».

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

la communication de la Commission prévoient qu'elle doit informer le plaignant de sa décision de classer une plainte pour infraction. Le manquement à cette obligation constitue un cas de mauvaise administration qui a conduit le Médiateur à formuler un commentaire critique. Il a formulé, en outre, trois remarques complémentaires concernant les aspects procéduraux du traitement des plaintes par la Commission.

Un autre problème récurrent, déjà évoqué, concerne l'enregistrement des plaintes. La communication de la Commission prévoit, au premier paragraphe du point 3, l'obligation pour cette dernière d'enregistrer les plaintes qu'elle reçoit dans le registre central prévu à cet effet. Les dispenses de cette obligation sont énumérées au paragraphe suivant. Le troisième et dernier paragraphe du point 3 dispose que «[e]n cas de doute sur la nature d'une correspondance, le Secrétariat général de la Commission consulte le ou les services concernés dans les 15 jours calendrier de sa réception. A défaut de réponse de ce ou ces derniers dans les 15 jours ouvrables, la correspondance est enregistrée d'office au registre central des plaintes». Cette obligation explicite a suscité de nombreuses difficultés. L'affaire **2884/2008/(WP)GG** concernait une esthéticienne allemande qui souhaitait faire reconnaître ses qualifications professionnelles en Grèce. Étant donné qu'une procédure d'infraction était déjà en cours à l'encontre de la Grèce concernant des problèmes similaires, la Commission a ajouté ce nouveau cas à la procédure. Elle a ensuite informé la plaignante de son intention de clôturer l'affaire car la plaignante pouvait adresser sa demande à l'autorité hellénique compétente. Le Médiateur a estimé que la position de la Commission était raisonnable, qu'elle avait correspondu de manière adéquate avec la plaignante et qu'elle l'avait informée comme il convenait de ses intentions. Elle n'avait cependant enregistré la plainte que plus de cinq mois après l'avoir reçue. Étant donné que ce point n'était pas soulevé dans la plainte, le Médiateur a formulé une remarque complémentaire dans laquelle il conseille à la Commission de revoir sa pratique en la matière. Le même problème est survenu dans l'affaire **1628/2008/TS**. La Commission n'a en effet enregistré la correspondance en tant que plainte, et n'a fourni au plaignant les informations demandées, qu'après ouverture de l'enquête par le Médiateur. Le Médiateur a recommandé, dans une remarque complémentaire, que la Commission distingue clairement le processus d'identification, d'enregistrement et d'accusé de réception des plaintes du processus de décision concernant la manière de traiter chaque plainte.

Des problèmes analogues au niveau de l'enregistrement des plaintes et de l'information à leur sujet ont été constatés dans l'affaire **1174/2007/TN** relative à deux plaintes concernant une présomption de non-transposition par la Suède de la législation européenne en matière de libre circulation des personnes. Ce n'est qu'à réception de la proposition de solution à l'amiable du Médiateur que la Commission a accepté d'enregistrer la seconde plainte et d'informer le plaignant du traitement réservé aux deux plaintes. Les mêmes problèmes d'enregistrement ont été décelés dans l'affaire **1087/2009/JMA** portant sur le refus des autorités italiennes d'enregistrer le double patronyme du fils du plaignant. Le Médiateur a constaté que la Commission aurait dû enregistrer la correspondance comme une plainte, et que, si elle agissait autrement, elle aurait dû informer le plaignant en conséquence. Il a formulé une remarque complémentaire invitant la Commission à informer le plaignant des démarches effectuées vis-à-vis des autorités italiennes.

L'affaire **3303/2008/ELB**, concernant une présomption de décision erronée de la part de la Commission de ne pas enregistrer une plainte pour infraction à l'encontre de la Belgique, laquelle n'a pas reconnu le diplôme français d'infirmière de l'épouse du plaignant, a été classée en concluant à une absence de mauvaise administration. Le Médiateur s'est rallié à la Commission pour considérer qu'il n'y avait pas d'infraction du droit de l'UE, étant donné que la reconnaissance des diplômes à des fins académiques est une prérogative des États membres, et qu'aucune disposition législative de l'UE ne traite spécifiquement de ces questions. Le Médiateur a également clôturé l'affaire **1440/2008/(WP)OV** en constatant l'absence de mauvaise administration alléguée par un citoyen espagnol, selon lequel la Commission ne lui avait pas fourni d'informations sur les moyens de contester les droits de douane espagnols sur certains produits. L'analyse approfondie du Médiateur a révélé que la Commission avait répondu aux questions du plaignant et l'avait informé des procédures applicables. Elle l'avait en outre tenu informé des discussions pertinentes au sein du Comité du code des douanes.

Les préoccupations suscitées par ces affaires, et d'autres cas similaires, ont poussé le Médiateur à ouvrir en 2009 une enquête d'initiative sur les pratiques de la Commission en matière d'enregistrement des correspondances et des plaintes (**OI/3/2009/MHZ**). Elle était toujours en cours en fin d'année.

Le Médiateur est également habilité à examiner le fond des analyses et des conclusions de la Commission dans le cadre de l'instruction des plaintes pour infraction. L'examen du Médiateur vise à s'assurer que les conclusions auxquelles la Commission est parvenue sont raisonnables, dûment motivées et bien expliquées aux plaignants. Au cas où le Médiateur est en désaccord fondamental avec l'appréciation de la Commission, il doit en faire part, tout en rappelant que l'autorité suprême en matière d'interprétation du droit de l'UE est la Cour de justice. Les désaccords de ce type sont toutefois exceptionnels. Dans la plupart des cas susmentionnés, le Médiateur a considéré que le point de vue de la Commission sur le fond de l'affaire était correct<sup>19</sup>.

→→→ L'affaire **2980/2008/GG** concernait l'allégation d'un citoyen allemand affirmant que la Commission avait manqué à son obligation de traiter les plaintes de manière adéquate en vue de s'assurer que les États membres appliquent correctement les règles européennes en matière de droits des passagers aériens. L'enquête a montré que la Commission s'était activement occupée du dossier et avait pris contact avec les autorités françaises concernées. De l'avis du Médiateur, la direction générale TREN (transports et énergie) de la Commission mérite des félicitations pour son approche dynamique et son soutien au plaignant dans cette affaire. ←←←

Dans l'affaire **443/2008/JMA** également – allégation selon laquelle la Commission n'avait pas traité de façon adéquate une plainte contre l'Espagne et avait décidé, à tort, d'inclure cette plainte dans une procédure horizontale en cours à l'encontre de l'Espagne concernant le traitement des eaux usées – le Médiateur a conclu, qu'en vertu de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, la Commission dispose d'une large marge d'appréciation pour décider de l'opportunité de regrouper ou non des plaintes individuelles au sein d'une procédure horizontale unique. De surcroît, la Commission a correctement informé le plaignant des démarches effectuées. À titre de comparaison, dans l'affaire **706/2007/(WP)BEH**, le Médiateur a estimé que la Commission n'avait pas traité avec toute la célérité et la diligence possible la plainte pour infraction introduite par le plaignant, et que ce manquement constituait un cas de mauvaise administration. La plainte avait été déposée en 2005 par un citoyen autrichien à l'encontre de l'Autriche pour non-respect de la législation de l'UE en matière de qualité de l'air. Le Médiateur a considéré que, tout en disposant d'éléments factuels suffisamment clairs, la Commission n'avait pas pris position concernant la plainte à la date où le plaignant s'est tourné vers le Médiateur (2007).

→→→ L'affaire **791/2005/(IP)FOR** concernait une allégation de décision inéquitable, ordonnant la clôture d'une procédure d'infraction à l'encontre de l'Italie à propos d'un site d'enfouissement de déchets situé à Malagrotta, près de Rome. Le plaignant affirmait que la décision de la Commission de clore l'affaire était inéquitable en raison de l'existence de plusieurs irrégularités. Le Médiateur a constaté que le délai de mise en conformité avait été fixé au 16 juillet 2009 et que le fait que la décharge ne respectait pas encore les normes pertinentes, au moment où la Commission a clos la procédure d'infraction, n'était ni irrégulier ni inéquitable. À la lumière des informations importantes portées à son attention par le plaignant, le Médiateur a cependant vivement recommandé à la Commission de vérifier, après l'échéance de juillet 2009, que le site d'enfouissement avait effectivement été mis en conformité avec la directive. La Commission a rouvert une procédure d'infraction plus tard dans l'année. ←←←

L'affaire **1532/2008/GG** concernait un manquement présumé dans une procédure d'infraction à l'encontre de l'Autriche. La Commission a ouvert une enquête à la suite de plaintes émanant de 27 initiatives citoyennes autrichiennes et affirmant que l'aéroport de Vienne avait fait l'objet d'agrandissements successifs sans que l'étude obligatoire d'impact sur l'environnement (EIE) ait été réalisée. La Commission a subséquemment accepté que les autorités autrichiennes procèdent

19. Voir notamment l'affaire 822/2009/BU concernant le non-respect présumé des directives environnementales par la République tchèque et l'affaire 2036/2008/(CD)BEH concernant une présomption d'incompatibilité de la législation autrichienne sur les pensions avec les dispositions du traité en matière de libre circulation.

à une EIE *ex-post*. L'enquête du Médiateur a mis en lumière plusieurs problèmes posés par cette EIE *ex-post*, y compris un éventuel conflit d'intérêt au sein des autorités nationales. Étant donné que la Commission n'avait pas encore pris de décision finale dans cette affaire, le Médiateur a clôturé son enquête en indiquant qu'il était confiant que la Commission tiendrait compte de ses conclusions et préoccupations au moment de prendre sa décision finale.

## ■ Attribution des marchés publics et des subventions

**Le Médiateur est compétent pour instruire les plaintes relatives à l'octroi, ou le non-octroi, de marchés publics et de subventions.**

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

Le Médiateur a clôturé six affaires dans lesquelles les plaignants alléguaient le manque d'équité du travail des comités de sélection pour cause de conflit d'intérêt ou de manque d'impartialité de la part de l'un ou de plusieurs de leurs membres. Dans l'affaire **3112/2007/MF** relative à une soumission en vue de la réhabilitation d'un parc national au Tchad, le Médiateur a considéré que les circonstances du dossier pouvaient conduire à douter objectivement de l'impartialité de l'un des membres du comité d'évaluation des offres et que, contrairement au point de vue de la Commission, la déclaration du membre en question ne suffisait pas à dissiper ces doutes. Il a conclu que la Commission n'avait pas pris de mesures suffisantes pour lever les doutes et n'avait pas démontré que les mesures prises étaient les seules à sa disposition. Dans l'affaire **2400/2006/JF**, une société de consultance alléguait que son offre n'avait pas été retenue en raison d'instructions données dans ce sens par la délégation de la Commission dans un pays tiers. L'enquête du Médiateur n'a produit aucune preuve des prétendues instructions susceptible d'étayer l'allégation du plaignant.

Dans l'affaire **491/2007/PB**, qui portait sur un appel à propositions lancé par la représentation de la Commission à Berlin et, plus spécifiquement, sur l'équité de la mise en concurrence et la transparence de la procédure, le Médiateur a constaté que l'appel à propositions contenait des conditions exagérément restrictives, et que la Commission n'avait pas fourni de réponse adéquate aux demandes d'information de la plaignante. Il a également fait part de ses préoccupations quant à l'absence de règles et de pratiques en matière de conflit d'intérêt en ce qui concerne la participation à la soumission de fournisseurs internes (actuels ou anciens) de services ou d'autres produits. Il a invité la Commission, dans une remarque complémentaire, à étudier la possibilité d'adopter des règles ou des lignes directrices à cet égard.

Dans l'affaire **1270/2007/(ET)(ID)(DK)CK**, le plaignant, qui avait initialement reçu une lettre d'attribution de contrat, a été informé par la Commission que l'appel d'offres avait été annulé pour cause d'irrégularités de procédure et de violation potentielle du principe de confidentialité et d'impartialité, ainsi qu'en raison de l'existence possible d'une influence externe durant le processus d'évaluation. Le Médiateur a émis un projet de recommandation invitant la Commission à fournir des motifs plus précis et plus adéquats pour justifier l'annulation de l'appel d'offres. Après avoir examiné le dossier, le Médiateur a confirmé qu'il contenait des éléments probants à l'appui de l'explication fournie par la Commission en réponse à son projet de recommandation. Il a, par conséquent, classé l'affaire au motif que le projet de recommandation avait été mis en œuvre.

Dans le cadre d'une enquête d'initiative (**OI/4/2005/GG**), le Médiateur a poussé plus loin l'examen de la plainte d'une ONG allemande, alléguant que la Commission l'avait délibérément désavantagée

et avait commis un acte frauduleux en rejetant sa demande de signature d'un accord-cadre de partenariat. Le Médiateur a constaté plusieurs cas graves de mauvaise administration. Outre les carences qu'il avait déjà recensées dans le cadre d'enquêtes antérieures connexes (affaires 1702/2001/GG et 2862/2004/GG), il a constaté que la Commission avait délibérément dissimulé la vérité et qu'elle avait donc induit l'ONG en erreur. Le traitement réservé à la candidature de l'ONG a fortement défavorisé celle-ci. En réponse au projet de recommandation du Médiateur, la Commission a reconnu qu'elle aurait dû traiter la demande avec davantage de diligence. Elle n'a cependant pas présenté ses excuses à la plaignante – mais elle a fait remarquer que les procédures visées avaient été améliorées entre-temps. Le Médiateur a conclu que l'aveu de la Commission ne suffisait pas à apaiser les inquiétudes évoquées dans son projet de recommandation. Toutefois, étant donné que le fait de mauvaise administration en cause remonte loin dans le temps et qu'un nouvel accord de partenariat est aujourd'hui en vigueur, le Médiateur a classé l'affaire avec un commentaire critique.

Enfin, dans l'affaire **1192/2008/BU** contre le Parlement européen, le plaignant n'était pas satisfait des résultats d'un appel d'offres en vue de l'exécution de travaux de rénovation du bureau d'information du Parlement européen à Malte. Il contestait l'exactitude des critères d'évaluation fixés. Le Médiateur n'a constaté aucun fait de mauvaise administration de la part du Parlement, dont il a jugé les explications raisonnables. Il a renvoyé à la jurisprudence pertinente, selon laquelle les institutions jouissent d'un important pouvoir d'appréciation en ce qui concerne les facteurs à prendre en compte pour l'attribution d'un contrat, et a conclu à l'absence de preuve d'une erreur d'évaluation de la part de l'institution.

Un second groupe de plaintes a porté sur une présomption d'exclusion inéquitable ou à tort des offres ou soumissions des plaignants<sup>20</sup>. L'affaire **1928/2008/TS** concernait le rejet d'une demande de bourse pour des étudiants chypriotes turcs. La Commission a admis que les explications du comité d'évaluation auraient pu être plus claires. Le Médiateur a conclu que la décision du comité d'exclure la candidature n'était pas conforme à l'appel à manifestation d'intérêt visé. Il a noté cependant, que la Commission était d'accord sur le fait que le plaignant serait éligible au titre du programme de bourses 2009-2010. L'affaire **2576/2008/(AF)GG** concernait pour sa part une présomption d'exclusion à tort de la soumission du plaignant parce que celui-ci n'avait pas inclus le document TVA adéquat. Le Médiateur a examiné la candidature et conclu que le plaignant n'avait pas été en mesure d'établir qu'il avait présenté le document requis. Aucun cas de mauvaise administration n'a été constaté, mais le Médiateur a formulé une remarque complémentaire en vue d'éviter ce type de problème à l'avenir.

Dans l'affaire **3222/2005/IP**, le plaignant alléguait que la décision de la Commission de ne pas retenir sa soumission n'était pas fondée. Le comité d'évaluation avait, de sa propre initiative, recalculé l'offre croyant, à tort, qu'elle contenait des erreurs arithmétiques. Suite à ces modifications injustifiées, l'offre dépassait de 21 EUR le budget maximum de 4 millions EUR. Le Médiateur a conclu qu'en l'occurrence une demande d'éclaircissements aurait donné l'occasion au plaignant d'expliquer son offre. Le fait de ne pas demander d'éclaircissements est constitutif d'une mauvaise administration. La Commission a rejeté la solution à l'amiable proposée par le Médiateur, qui consistait pour elle à convenir d'une indemnisation appropriée pour perte d'opportunité. Après que le plaignant a annoncé son intention de porter l'affaire en justice, le Médiateur a classé l'affaire avec un commentaire critique.

→→→ L'affaire **1537/2008/(TJ)GG** portait sur le rejet par l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» d'une demande de subvention émanant d'une association de jumelage de villes parce qu'un document important n'y était pas inclus. Le plaignant a recensé une série d'erreurs dans les procédures et pratiques de l'Agence. En réponse à l'enquête du Médiateur, l'Agence s'est excusée auprès du plaignant et a fait savoir qu'elle avait pris des mesures pour remédier aux problèmes visés. Elle a accepté de procéder à une nouvelle évaluation de la demande, conformément aux critères d'attribution pertinents. Cette seconde évaluation a confirmé que la proposition n'était pas éligible. Le Médiateur a examiné le dossier et conclu qu'aucune erreur manifeste ne pouvait être constatée

20. Voir également l'affaire 1414/2007/IP.

au niveau de l'évaluation. Il a formulé une remarque complémentaire invitant l'Agence à fournir à l'avenir des informations plus précises concernant les résultats de ses évaluations aux candidats qui contestent l'évaluation de leurs demandes. ←←←

Deux affaires ont donné l'occasion de préciser la différence entre l'illégalité et la mauvaise administration: dans l'affaire **1561/2008/RT**, le Médiateur a considéré que l'information fournie dans l'invitation à soumissionner n'était pas suffisamment précise et complète pour les soumissionnaires qui décident de faire déposer leurs offres par un service de courrier (privé) ou de les remettre en main propre. Le Médiateur a proposé une solution à l'amiable que la Commission a refusée en faisant valoir que l'information fournie respectait les dispositions applicables du règlement financier. Le Médiateur a clôturé l'affaire moyennant un commentaire critique dans lequel il rappelle que le terme «mauvaise administration» est un concept plus large que l'illégalité. Le fait qu'une décision ait été adoptée sans enfreindre la loi ne signifie pas nécessairement que son adoption respecte les principes de bonne administration. L'affaire **271/2009/VL** a été introduite pour sa part par une employée d'un service du Centre européen des consommateurs en Allemagne. Son contrat ne pouvait pas être renouvelé à temps parce que la Commission, qui finance le Centre à l'aide d'une subvention, ne pouvait mener à bien, dans les délais impartis, les procédures nécessaires à la reconduction de la subvention. Le Médiateur a convenu que la Commission n'avait enfreint aucune obligation légale, mais il n'a pas été convaincu pour autant qu'elle avait traité la demande de subvention avec suffisamment de célérité pour qu'il considère qu'elle ait agi conformément aux bonnes pratiques administratives. Étant donné que la Commission a reconnu que l'approche la plus indiquée consiste à traiter les demandes de subvention avant la fin de l'année précédant celle pour laquelle la subvention est demandée, le Médiateur a classé l'affaire avec un commentaire critique.

## ■ Exécution des contrats

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

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

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

Sur la base de l'examen susmentionné, le Médiateur a clôturé en 2009 plusieurs affaires dans lesquelles il n'a constaté aucune mauvaise administration ou dans lesquelles il a considéré qu'une enquête complémentaire n'était pas justifiée. Ces affaires ont notamment porté sur des retards de paiement du solde dû pour des travaux effectués dans le cadre de certains projets<sup>21</sup>;

---

21. Affaires 177/2008/RT et 670/2009/(BU)RT contre la Commission européenne.

le non-versement d'intérêts pour paiement tardif à une entreprise<sup>22</sup>; des différends concernant les coûts éligibles et/ou les montants à recouvrer ou payer à l'issue d'audits<sup>23</sup>; des litiges concernant la non-communication des raisons de demander le licenciement de personnes travaillant pour les contractants des institutions; et le non-respect du droit d'être entendu<sup>24</sup>.

À l'inverse des années précédentes, le Médiateur n'a clôturé aucune affaire liée à des retards de paiement. Il semblerait que la Commission améliore son système de paiement ou fasse un effort pour régler les problèmes en cause avant que ses contractants se plaignent au Médiateur. Il convient de noter que le Médiateur a entamé en 2009 un suivi de son enquête d'initiative antérieure (OI/5/2007/GG) sur les paiements tardifs de la part de la Commission. Cette enquête (OI/1/2009/GG) devrait montrer si des avancées ont été effectivement réalisées.

L'un des problèmes récurrents, que le Médiateur est appelé à traiter en matière contractuelle, concerne les contrats particuliers que la Commission conclut pour l'exécution d'actions ou de programmes financés par l'Union européenne. En règle générale, la Commission établit une relation contractuelle avec une entreprise ou un consortium spécifique, qui exécute le projet en question en faisant appel à des sous-traitants, à des experts ou à son propre personnel. Certains de ces contrats et les programmes cadres correspondants confèrent des droits à la Commission pour ce qui concerne les experts ou les membres du personnel du contractant. Cet environnement contractuel particulier peut donner lieu, entre les contractants de la Commission et leur personnel ou experts, à des différends à l'égard desquels le Médiateur considère que la Commission a un certain degré de responsabilité. Ainsi l'affaire 2449/2007/VIK portait sur le licenciement d'un chef d'équipe après que la Commission eut exprimé son mécontentement à l'égard du travail qu'il avait fourni. Bien que le Médiateur n'ait constaté aucun cas de mauvaise administration sur le fond, à savoir sur les raisons avancées par la Commission, il a conclu que, sur le plan de la procédure, la Commission n'avait pas agi conformément aux principes de bonne administration en ne donnant pas au plaignant la possibilité de répondre aux critiques. La contribution du Médiateur à la consultation publique sur la révision du règlement financier contient des propositions concrètes visant à remédier à ce type de problème<sup>25</sup>.

Le Médiateur tient à faire remarquer qu'il a classé en 2009 bon nombre d'affaires portant sur des questions contractuelles en concluant à l'absence de mauvaise administration. Dans une affaire où

**Le Médiateur tient à faire remarquer qu'il a classé en 2009 bon nombre d'affaires portant sur des questions contractuelles en concluant à l'absence de mauvaise administration.**

il a décelé un cas possible de mauvaise administration, la Commission a fait un réel effort pour accepter la solution à l'amiable proposée par le Médiateur.

→→→ Dans l'affaire 2119/2007/ELB, la Commission a estimé que certains frais de personnel réclamés par la firme en cause ne pouvaient être payés parce qu'elle avait sous-traité des travaux sans autorisation préalable. La Commission a réclamé le remboursement du montant total couvrant les trois projets, soit près de 500 000 EUR. Le Médiateur a fait remarquer que la Commission n'avait pas répondu clairement aux questions précises qui lui avaient été adressées à propos du recours à des sous-traitants. Il a également noté que le travail fourni par le plaignant avait été exécuté à la satisfaction de la Commission. Cette dernière a accepté d'examiner le bien-fondé de la demande de l'entreprise de recourir à la sous-traitance et déclaré qu'elle pourrait annuler son ordre de recouvrement, pour autant que cette demande soit justifiée et que le plaignant lui fournisse les preuves de ses dépenses de sous-traitance. ←←←

22. Affaire 1264/2008/MF contre le Parlement européen.

23. Affaires 2119/2007/ELB, 2781/2007/(BEH)OV et 1462/2007/DK contre la Commission.

24. Affaires 226/2007/MHZ, 2449/2007/VIK, 2910/2008/TN et 582/2008/MF contre la Commission.

25. Cette contribution est disponible sur le site Internet du Médiateur.

Les enquêtes suivantes n'ont révélé aucun cas de mauvaise administration<sup>26</sup>: dans l'affaire **2492/2008/VL**, le plaignant faisait valoir que les règles de recrutement de la Commission constituent, en ce qui concerne la déclaration d'exclusivité et de disponibilité (DED) à signer par les experts externes, une violation du droit fondamental des experts à l'emploi. Le Médiateur a constaté que la DED limitait les possibilités pour les experts clés de se porter candidats à d'autres postes. Étant donné toutefois que ces experts jouent un rôle déterminant dans l'attribution et la mise en œuvre d'un contrat, le but poursuivi par la Commission est légitime. Le Médiateur a constaté, de surcroît, qu'à la suite des modifications apportées à la DED, il existe une possibilité pour les experts clés d'assumer leurs fonctions à temps partiel. Ils peuvent dès lors travailler sur d'autres projets pour autant que ces engagements supplémentaires soient compatibles avec les obligations qui leur incombent dans le cadre du projet en cours. Dans l'affaire **183/2008/MF**, le Médiateur n'a relevé aucune mauvaise administration en ce qui concerne le comportement de la Commission à l'égard d'une plainte alléguant le non-respect du droit d'auteur d'une entreprise. Dans l'affaire **1906/2007/VIK**, un citoyen américain a soutenu que le processus mis en place par la Commission pour l'évaluation de projets financés par un programme de l'UE, visant à promouvoir les droits de l'homme et la démocratie dans le monde, souffrait d'une série de problèmes et de lacunes. À l'issue d'un examen approfondi, le Médiateur n'a constaté aucun fait de mauvaise administration et a conclu qu'aucune enquête complémentaire n'était requise. Il a plus particulièrement signalé que l'OLAF avait examiné entre-temps les allégations de fraude et de mauvaise gestion avancées par le plaignant.

## ■ Administration et statut des fonctionnaires

Le Médiateur reçoit chaque année un certain nombre de plaintes concernant les activités administratives des institutions (52 enquêtes, soit 16 % de l'ensemble des enquêtes clôturées en 2009). Liées à l'application du statut des fonctionnaires et d'autres dispositions connexes, ces affaires de nature extrêmement variée concernent la quasi-totalité des institutions, organes et organismes de l'UE.

Le Médiateur se réjouit de pouvoir annoncer qu'un grand nombre d'affaires traitées en 2009, en rapport avec des plaintes introduites par des fonctionnaires, ont eu une issue positive grâce à l'attitude proactive de l'administration<sup>27</sup>.

**Le Médiateur se réjouit de pouvoir annoncer qu'un grand nombre d'affaires traitées en 2009, en rapport avec des plaintes introduites par des fonctionnaires, ont eu une issue positive grâce à l'attitude proactive de l'administration.**

attitude proactive de l'administration<sup>27</sup>.

→→→ Le Médiateur a clôturé avec succès une affaire concernant un ancien agent qui s'était adressé à lui en alléguant le manque d'équité d'ordres de recouvrement de sommes indûment versées par l'institution. Le Médiateur adopte, dans ce type d'affaire, une approche fondée sur la jurisprudence de la Cour de

justice de l'Union européenne<sup>28</sup> et sur des considérations liées au caractère équitable et raisonnable des ordres de recouvrement en question. Le fait que les paiements indus soient versés à des fonctionnaires ou à des tiers moins familiarisés avec la réglementation et les dispositions européennes en la matière joue, de toute évidence, un rôle à cet égard. Dans l'affaire **1908/2007/JF** contre la Commission, l'institution a accepté une proposition de solution amiable consistant à annuler l'ordre de recouvrement en reconnaissant que le remboursement mettrait la plaignante dans une situation financière extrêmement précaire. Le Médiateur a félicité la Commission pour avoir renoncé au recouvrement et montré qu'elle pouvait être sensible à des situations personnelles difficiles. ←←←

26. Il en va de même des affaires 771/2007/(TN)DK, 834/2007/TN, 870/2007/TN, 1895/2007/ELB et 01/1/2008/(VIK)JMA (toutes contre la Commission).

27. L'affaire 495/2009/ELB relative au transfert des droits à pension du régime de retraite de l'Union offre un bon exemple à cet égard.

28. Affaire T-205/01 *Ronsse c. Commission*, Recueil fonction publique 2002, p. II-1065.

La Commission a fait preuve d'un même état d'esprit positif dans deux autres affaires. Dans l'affaire **2991/2008/(WP)GG**, le plaignant était un ancien agent ayant droit à une prime de départ. Il en a fait la demande, mais, dix mois plus tard, il n'avait toujours pas été payé. La Commission a admis être responsable du retard et accepté de payer des intérêts de retard pour un montant de 6 400 EUR. Dans l'affaire **2248/2009/MF**, la plaignante a constaté que le montant des allocations pour enfants à charge qui lui étaient versées était trop peu élevé. Elle a pris contact avec la Commission, mais n'a reçu aucune explication. Le Médiateur a décidé d'appliquer la procédure accélérée et contacté l'Office payeur. La Commission a répondu positivement et versé 2 400 EUR correspondant aux allocations en retard. Elle a également répondu de manière détaillée à la demande d'information de la plaignante.

D'autres institutions ont également donné une suite très positive aux suggestions et recommandations du Médiateur dans ce domaine. Le Parlement européen a accepté de modifier le calcul du congé de maternité de l'un de ses agents après que le Médiateur a ouvert une enquête (affaire **2123/2008/ELB**). L'Agence européenne pour la sécurité aérienne a accepté de rectifier le classement de l'un de ses agents<sup>29</sup> à la suite du projet de recommandation du Médiateur (affaire **3567/2006/JF**).

Dans plusieurs autres cas, le Médiateur a clôturé son enquête en ne constatant aucun cas de mauvaise administration. Dans une affaire introduite contre le Comité économique et social européen (CESE), et portant sur une décision présumée injustifiée de ne pas entamer de procédure disciplinaire à l'encontre de l'un de ses anciens fonctionnaires (affaire **1016/2008/JMA**), le Médiateur a considéré qu'il n'avait pas de motif de procéder à une enquête complémentaire, mais il a formulé un commentaire critique quant au fait que le Comité n'avait pas réagi à la correspondance du plaignant. Dans l'affaire **572/2008/OV**, le Médiateur a confirmé la prise de position du Parlement à propos du retrait d'une indemnité de secrétariat en vertu du nouveau statut des fonctionnaires. Dans l'affaire **2791/2007/(BEH)KM**, le Médiateur a confirmé l'interprétation par la Commission de l'article 45, paragraphe 2, du statut des fonctionnaires et des règles communes en matière de formation linguistique. Dans l'affaire **1179/2008/JF** relative à la date inéquitable de licenciement du plaignant, le Médiateur a retenu l'argument selon lequel le mois de préavis octroyé ne lui permettait pas de mettre fin à la location de son appartement dans le délai requis pour récupérer les avances déjà versées. Le Médiateur a formulé une remarque complémentaire à propos de cette question de procédure, mais il n'a pas retenu la demande de dommages et intérêts du fait que le plaignant était resté dans l'appartement jusqu'à l'échéance de la période de location et n'avait, en réalité, subi aucun préjudice. Le Médiateur a également confirmé l'approche de la Commission dans l'affaire **699/2007/(WP)BEH** concernant l'accès au dossier médical d'un ancien fonctionnaire; dans l'affaire **2518/2008/(NM)GG** concernant une discrimination fondée sur l'âge et le traitement inadéquat d'une candidature à l'emploi; et dans l'affaire **2793/2007/WP** concernant le refus d'accorder une couverture d'assurance-maladie à un agent contractuel à la retraite.

Le Médiateur souhaite également attirer l'attention sur deux plaintes déposées par des personnes handicapées. Dans l'affaire **2631/2007/JMA**, une employée de la Commission qui se déplace en fauteuil roulant a allégué que la Commission avait manqué à son obligation d'assurer un accès adapté à l'immeuble visé par la plainte. La Commission a expliqué qu'elle avait lancé un appel d'offres et qu'un contrat cadre serait signé au cours du premier trimestre 2009, et que les travaux seraient achevés pour septembre 2009. Elle s'est excusée de tout inconvénient causé à la plaignante. Le Médiateur a demandé à la Commission de lui faire rapport au 31 octobre 2009 des travaux en question, et de l'informer des progrès réalisés en vue de rendre plusieurs bâtiments de la Commission accessibles aux personnes handicapées, conformément au projet adopté dans ce sens. L'affaire **2350/2007/RT** contre le Parlement européen concernait une allégation de manquement à l'obligation d'inscrire la plaignante au stage pour lequel elle s'était portée candidate, et de s'assurer qu'elle était traitée de manière adéquate durant ledit stage. Le Parlement a reconnu certaines lacunes tout en insistant sur la volonté de ses services d'offrir à la plaignante les mêmes possibilités de formation que dans le cadre d'un programme de stage standard. En réponse à un projet

29. En ce qui concerne le classement des fonctionnaires, voir aussi l'affaire 3199/2007/(WP)(VL)BEH.

de recommandation, le Parlement a rejeté une nouvelle fois les allégations de la plaignante, mais lui a présenté ses excuses et décrit les mesures prises pour remédier aux carences constatées. La plaignante n'a pas accepté les excuses du Parlement, mais le Médiateur a estimé qu'il n'y avait pas lieu de poursuivre l'enquête, étant donné les engagements pris par le Parlement pour l'avenir et le fait qu'il avait présenté ses excuses. Le Médiateur a formulé une remarque complémentaire rappelant que le Parlement et les autres institutions de l'UE devaient être conscients de la nécessité de respecter la dignité des personnes handicapées.

L'affaire **OI/6/2007/MHZ**, portant sur la gestion des ressources humaines dans les instituts scientifiques du Centre commun de recherche (CCR) de la Commission, était liée à une enquête conjointe antérieure du Médiateur sur des plaintes individuelles à propos de concours internes visant à établir des agents temporaires en tant que fonctionnaires permanents. L'enquête avait pour but de donner à la Commission l'occasion d'expliquer sa gestion des ressources humaines au CCR, y compris la situation professionnelle des agents temporaires. Le Médiateur a jugé satisfaisante la présentation faite par la Commission de sa politique en matière de ressources humaines au CCR. En ce qui concerne la situation des agents temporaires, le Médiateur a formulé un projet de recommandation invitant la Commission à organiser des concours internes. La Commission a refusé, mais elle a informé le Médiateur de son initiative plus large d'organiser des concours internes au niveau de l'EUR-27, et du fait que les agents temporaires pourraient également participer à ces concours pour autant qu'ils satisfassent aux critères d'éligibilité. Le Médiateur a estimé qu'aucune démarche supplémentaire ne se justifiait, et il a clôturé l'affaire.

Le Médiateur souhaite également attirer l'attention sur plusieurs cas dans lesquels la réaction négative et le manque de coopération des institutions à l'égard de ses conclusions ont été particulièrement décevants. L'affaire **344/2007/BEH** concernait la conclusion inadéquate par le Parlement d'une procédure d'évaluation du personnel<sup>30</sup>, en ce qui concerne les points de mérite notamment. En dépit d'un arrêt du Tribunal de la fonction publique annulant une décision essentiellement identique du Parlement concernant 2003, ce dernier n'a pas reconsidéré sa décision pour 2004. Le Médiateur a considéré que le cas de mauvaise administration constaté par ses soins avait déjà été porté à l'attention du Parlement au travers de l'arrêt susmentionné. Il a conclu qu'un rapport spécial adressé au Parlement serait sans utilité, et il a clôturé son enquête avec un commentaire critique.

Une autre affaire portait sur des problèmes rencontrés, lors de la procédure d'évaluation du personnel, par des fonctionnaires passant d'une institution à une autre. Dans l'affaire **2007/2008/ELB**, le plaignant affirmait que la politique de la Commission consistant à attribuer un nombre forfaitaire de points de mérite aux fonctionnaires transférés d'autres institutions, indépendamment de leur performance dans leur institution d'origine, limitait la mobilité interinstitutionnelle. La Commission a modifié ses règles en la matière avant la clôture de l'enquête du Médiateur.

La réaction de la Commission à l'enquête du Médiateur a été particulièrement décevante dans l'affaire **OI/7/2006/JF**, qui concernait le licenciement d'un agent local d'une délégation. La plaignante a fait valoir auprès du Médiateur le licenciement «inhumain et humiliant» dont elle avait fait l'objet, et réclamé les excuses de la Commission. Celle-ci s'est contentée d'exprimer ses regrets quant aux impressions et sentiments éprouvés par la plaignante par suite des modalités de son licenciement, tout en insistant sur le fait que les procédures appliquées étaient correctes. Le Médiateur a critiqué l'institution pour n'avoir pas présenté d'excuses sincères, complètes et sérieuses à la plaignante – manquement d'autant plus regrettable que cette dernière n'en demandait pas davantage.

---

30. Sur les questions d'évaluation du personnel, voir également l'affaire 3004/2007/BEH.

## ■ Concours et procédures de sélection

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

De nombreux problèmes décelés au niveau des concours organisés par l'EPSO ont été résolus en recourant à des procédures accélérées, ce qui atteste du souci de l'Office de trouver des solutions

**De nombreux problèmes décelés au niveau des concours organisés par l'EPSO ont été résolus en recourant à des procédures accélérées, ce qui atteste du souci de l'Office de trouver des solutions rapides et équitables, ainsi que d'une culture de service et d'une réelle volonté d'amélioration.**

rapides et équitables, ainsi que d'une culture de service et d'une réelle volonté d'amélioration. Parmi les 15 enquêtes à part entière impliquant l'EPSO, six ont été classées en concluant à l'absence de mauvaise administration – le Médiateur confirmant la position de l'Office. Dans trois cas, le Médiateur a constaté une mauvaise administration et clôturé son enquête avec un commentaire critique ou une critique implicite. Dans six autres, après que le Médiateur a provisoirement conclu à une mauvaise administra-

tion, l'EPSO a accepté ses suggestions en vue de résoudre le problème. Ces chiffres confirment que l'EPSO dispose d'une marge de manœuvre pour tenter de trouver des solutions aux plaintes émanant de candidats mécontents. Même si certaines tensions peuvent naître lorsque l'on tente de concilier la nécessité pour les comités de sélection de ne subir aucune interférence ni pression indue, et la nécessité toute aussi importante d'assurer la transparence et la responsabilisation de leurs activités, l'approche de l'EPSO, basée sur une culture de service et d'équité doit permettre de gérer ces deux aspects de manière adéquate. Le Médiateur est encouragé par les résultats de sa coopération avec l'EPSO et compte intensifier celle-ci en vue d'ancrer mieux encore les acquis. Parmi les exemples décrits ci-après, beaucoup illustrent l'attitude positive de l'EPSO.

Six affaires ont été clôturées sans qu'une mauvaise administration ait été constatée, y compris l'affaire **1245/2007/JF** concernant le formulaire d'inscription en ligne de l'EPSO et les réponses fournies sur son site Internet. Trois autres affaires concernaient des décisions de comités de sélection de rejeter des candidatures en raison d'une insuffisance de qualifications académiques (expérience professionnelle ou diplômes) exigées pour accéder à certains concours. Dans les affaires **1569/2007/IP**, **2965/2008/(VL)BEH** et **2116/2007/IP**, le Médiateur a fait référence au pouvoir discrétionnaire important dont jouissent les comités de sélection lors de l'évaluation des qualifications des candidats et au champ de son propre examen, lequel se limite à vérifier que l'évaluation du comité n'est pas entachée d'une erreur manifeste.

L'affaire **1943/2008/BB** portait sur des allégations de manque d'équité et de discrimination dans l'organisation des épreuves pour un candidat qui les présentait à Malte. Le Médiateur a établi que l'EPSO s'était strictement conformé au libellé de l'avis de concours et avait justifié sa politique en invoquant des motifs de rapport coût-efficacité et de proportionnalité. Le Médiateur a toutefois formulé une remarque complémentaire invitant l'EPSO à expliciter sa politique dans les futurs avis de concours. L'affaire **3035/2008/(MHZ)RT** concernait également une allégation de discrimination, fondée cette fois sur la langue. Le plaignant affirmait que les candidats de langue maternelle anglaise, française ou allemande étaient avantagés dans les tests d'admission. Le Médiateur a considéré avec l'EPSO que les candidats doivent prouver tout au long de la procédure leur connaissance à la fois de leur langue principale et de leur seconde langue. Il a estimé de surcroît que le terme «langue principale» correspondait mieux aux exigences du statut des fonctionnaires que le terme «langue maternelle».

Comme indiqué plus haut, l'EPSO a montré beaucoup d'ouverture dans sa réaction aux constats de mauvaise administration établis par le Médiateur, et a manifesté une réelle volonté de trouver des solutions. Cet état d'esprit lui a permis de régler ou d'accepter tout ou partie des propositions de solution à l'amiable présentées par le Médiateur dans les six affaires suivantes. Les affaires **2893/2008/WP** et **3024/2008/DK** concernaient la non-admission de candidats aux épreuves écrites d'un concours pour le recrutement de médecins. Après avoir tenté en vain de régler la question avec les comités de sélection, les candidats se sont tournés vers le Médiateur. L'EPSO a informé celui-ci que, dans les deux cas, les comités de sélection avaient admis les candidats au concours. L'affaire **1135/2006/(GK)(ID)MF** portait sur un litige à propos de l'exactitude des corrections apportées par le comité et ses assesseurs à une traduction de grec en italien. Le plaignant a fait valoir que le texte original en grec était de mauvaise qualité et contenait des erreurs. Il a allégué en outre que les membres du comité ne parlaient pas le grec et que le comité ne faisait pas appel à un évaluateur indépendant. Le Médiateur a demandé à l'EPSO de faire exécuter par un nouvel assesseur une troisième correction du texte produit par le plaignant lors de l'épreuve. L'EPSO a accepté la proposition du Médiateur.

→→→ L'affaire **2346/2007/JMA** concernait le refus de l'EPSO de communiquer aux candidats sélectionnés les notes qu'ils avaient obtenues lors de différentes épreuves (voir «Protection des données» *supra*). Après consultation de son conseil d'administration, l'EPSO a décidé de changer sa politique et de permettre à tous les candidats d'accéder à leurs notes. ←←←

Dans l'affaire **397/2009/CK**, l'EPSO a présenté ses excuses au plaignant pour le paiement tardif des frais de déplacement liés à sa participation à un concours, et s'est engagé à revoir les procédures en vigueur pour ce type de remboursement. Le Médiateur a formulé une remarque complémentaire invitant l'EPSO à le tenir informé de l'issue de la révision de ces procédures. Dans l'affaire **1566/2007/DK**, l'EPSO a accepté la suggestion du Médiateur d'expliquer au plaignant la raison des problèmes techniques rencontrés lorsque ce dernier a présenté les tests de présélection, et de lui permettre de représenter ces tests. L'EPSO a accepté la proposition de solution à l'amiable, mais le plaignant a indiqué par la suite qu'il ne souhaitait pas représenter les tests.

Le Médiateur a formulé des critiques à l'égard des pratiques de l'EPSO dans trois affaires seulement. La première (**1303/2007/(WP)(BEH)KM**) concernait une allégation de défaut de planifier un entretien avant la date à laquelle la candidate devait accoucher. Bien qu'une solution totalement satisfaisante n'ait pu être trouvée, le Médiateur a apprécié la volonté de l'EPSO de remédier au problème général. La deuxième affaire concernait l'enquête d'initiative, qu'il avait lui-même lancée en 2007 et clôturée en 2009 (**01/4/2007/(ID)MHZ**), à propos de la possibilité pour les candidats ayant échoué lors de tests informatisés d'avoir accès aux questions qui leur ont été posées et aux réponses qu'ils ont données. Ayant reçu un nombre substantiel de plaintes individuelles concernant cette pratique, et ayant conclu qu'elle était constitutive d'une mauvaise administration<sup>31</sup>, le Médiateur a ouvert ladite enquête. Il a été saisi, par la suite, de nombreuses autres plaintes à ce sujet<sup>32</sup>. Le Médiateur n'a pas admis les arguments de l'EPSO relatifs aux difficultés administratives et financières susceptibles de résulter de l'octroi de cet accès. Il a déclaré que ces difficultés ne pouvaient compromettre le principe de transparence et les avancées réalisées par les institutions à cet égard. L'EPSO a également invoqué la réglementation de l'accès aux documents et la jurisprudence pertinente concernant le secret des travaux des comités de sélection et le principe de l'égalité de traitement des candidats. Se référant à plusieurs affaires, en instance devant les tribunaux, pour contester le refus de l'EPSO, le Médiateur a estimé que la poursuite de l'enquête en cours ne se justifiait pas. Dans l'attente des décisions de la Cour de justice de l'Union européenne sur la divulgation des questions des tests informatisés, le Médiateur a rappelé les commentaires critiques qu'il avait formulés dans ses précédentes enquêtes relatives à des plaintes individuelles. Le Médiateur a également formulé une remarque critique dans l'affaire **99/2008/VIK** à propos du contenu erroné d'une

31. Affaire 370/2007/MHZ.

32. Affaires 3492/2006/(WP) BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB et 801/2007/ELB.

question de raisonnement verbal, affirmant que le libellé de la réponse jugée correcte par l'EPSO pouvait susciter un doute – ce qui constituait un cas de mauvaise administration.

Même si la majorité des plaintes en matière de recrutement sont dirigées contre l'EPSO, le Médiateur est occasionnellement saisi de plaintes contre d'autres institutions, et notamment contre des agences récemment instituées, dont les procédures de recrutement sont encore en voie de consolidation. Le Médiateur tient à souligner l'approche généralement positive de ces agences à l'égard de ses enquêtes et recommandations.

→→→ Tel fut à nouveau le cas dans l'affaire **2003/2008/TS** contre l'Agence exécutive du Conseil européen de la recherche, laquelle portait sur un défaut présumé de réponse adéquate à des demandes répétées concernant des candidatures à l'emploi. Suite à l'enquête du Médiateur, l'Agence a décidé de prendre en compte les dossiers des candidats ayant le même profil que le plaignant. Elle a également invité le plaignant à un entretien. Elle a admis, en outre, qu'elle avait omis, dans sa décision initiale d'exclure le candidat, de fournir à ce dernier une information précise et compréhensible concernant les voies de recours. Elle a assuré au Médiateur que les candidats recevraient à l'avenir une information adéquate. ←←←

→→→ L'Agence exécutive pour la compétitivité et l'innovation a présenté ses excuses et fourni des explications supplémentaires à un candidat n'ayant pas obtenu un poste. Elle a également fait part de sa volonté de définir, au sein de ses services, des mesures destinées à sensibiliser davantage les fonctionnaires aux normes administratives en vigueur (affaire **1562/2008/BB**). ←←←

Deux enquêtes ont été menées suite à des plaintes à l'encontre du Conseil de l'UE (affaires **296/2008/RT** et **945/2008/(DK)RT**) concernant le rejet présumé abusif de candidatures à des concours généraux, et le délai injustifié de réponse à une demande de réexamen. Le problème portait, dans les deux cas, sur la valeur et l'équivalence d'un certain diplôme français. Le Médiateur a considéré que le comité de sélection, qui avait pris contact avec la représentation permanente de la France auprès de l'UE et confirmé le niveau du diplôme en question, n'avait pas outrepassé sa marge discrétionnaire lors de son appréciation de l'éligibilité du plaignant au concours. Le Médiateur a également estimé qu'aucune enquête complémentaire n'était requise à propos des allégations de retard dans la réponse au plaignant.

Le Médiateur a clôturé trois enquêtes sur des plaintes portées contre le Parlement européen. Dans l'affaire **502/2008/VIK**, le plaignant alléguait le non-respect du règlement intérieur de l'institution lors d'une procédure de recrutement. Le Médiateur a estimé que le Parlement avait agi correctement. L'affaire **3348/2008/GG** concernait pour sa part une allégation de défaut de communication dans les délais d'une information formelle concernant une décision de recrutement. Dans ce cas également, le Médiateur n'a constaté aucun fait de mauvaise administration. Enfin, l'affaire **2909/2007/JMA** concernait le refus du Parlement d'accepter des candidatures présentées sur des copies téléchargées à partir d'Internet ou sur des photocopies du formulaire de candidature publié au Journal officiel. Le Médiateur n'a pas admis l'argument du Parlement selon lequel la vérification des photocopies ou des formulaires téléchargés exigerait un travail considérable de la part de ses services. Il s'est réjoui des pratiques plus souples annoncées par le Parlement à cet égard; il a souligné que le Parlement avait effectivement fait preuve par le passé d'une plus grande souplesse; et il a cité en exemple la flexibilité dont témoigne l'EPSO dans les concours qu'il organise.

Le Médiateur a également clôturé deux affaires de sélection de personnel relatives à la Commission. L'affaire **2851/2008/TN** concernait le traitement erroné d'une demande de remboursement des frais de déplacement d'un candidat. Le Médiateur a classé l'affaire en formulant des commentaires critiques parce que la Commission n'avait pas fourni d'explication valable pour son retard de paiement de plusieurs mois. Il a également formulé une remarque complémentaire suggérant à la Commission de mieux préciser aux candidats les pièces justificatives requises pour obtenir le remboursement. L'affaire **224/2005/ELB** a été introduite par une candidate ayant échoué aux tests de sélection organisés par la Commission. Le Tribunal a conclu, à propos de deux autres candidats ayant suivi la même procédure de sélection, que les tests oraux avaient été entachés d'irrégularités. La plaignante s'est adressée au Médiateur en faisant valoir que la Commission devait réserver à son cas un traitement qui soit cohérent avec l'arrêt pertinent du Tribunal. Le Médiateur a proposé que

la Commission indemnise la plaignante pour perte d'opportunité. La Commission a systématiquement maintenu, pour sa part, que le seul effet des actions en justice relatives aux deux autres candidats était l'annulation des décisions individuelles les concernant. Après de nouveaux contacts avec le Médiateur, la Commission a précisé qu'elle avait déjà indemnisé la plaignante pour perte d'opportunité de recrutement dans le cadre d'une autre procédure de sélection, et qu'elle ne pouvait dès lors l'indemniser deux fois pour la même perte. Tout en marquant son accord sur ce point, le Médiateur a fait remarquer que la Commission aurait dû présenter ses excuses à la plaignante pour les erreurs commises, et aurait dû lui expliquer en détail pourquoi elle estimait qu'une indemnisation supplémentaire ne pouvait se justifier dans son cas particulier. Il a clôturé l'affaire avec un commentaire critique.

## ■ Questions institutionnelles, de politique et autres

Cette dernière partie couvre diverses plaintes dirigées contre les institutions au sujet de l'élaboration de leurs politiques ou de leur fonctionnement général. Les affaires clôturées seront présentées

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

en quatre catégories. Les trois premières concernent les activités de la Commission relevant (i) de son rôle d'initiatrice de propositions législatives, (ii) du domaine du droit de la concurrence, et (iii) de ses fonctions administratives. La quatrième regroupe les affaires relatives à d'autres institutions, organes ou organismes.

L'affaire **1102/2008/(SL)OV** portait sur une allégation de non-correction d'une erreur administrative contenue dans un règlement. Le plaignant était une entreprise belge d'exportation d'un certain type de déchets. Il a protesté contre une erreur dans le règlement (CE) 1013/2006 qui empêche indûment l'exportation de certaines catégories de déchets vers la Malaisie. La Commission a reconnu l'erreur, mais elle a pris longtemps pour la corriger. Elle s'est excusée de l'erreur et du retard, et s'est engagée à examiner des moyens plus expéditifs de remédier à l'avenir à ce type d'erreur administrative. L'affaire **3594/2006/PB** concernait une présomption de mauvaise administration dans la réponse de la Commission à une correspondance relative à des allégations de défauts techniques dans des vannes mises sur le marché de l'UE/EEE par un fabricant situé dans un pays tiers. Le Médiateur – qui n'est de toute évidence pas habilité à évaluer les éléments techniques de ce type d'affaire – a estimé que la Commission aurait dû apporter une meilleure réponse au plaignant concernant les résultats des tests qu'il lui avait soumis. Il a incité la Commission à informer le plaignant de la raison pour laquelle elle a apparemment considéré que ces résultats de tests étaient, en l'espèce, dépourvus de pertinence. Le Médiateur a considéré que la réponse subséquente de la Commission abordait ces questions de façon adéquate. L'affaire **1289/2008/MHZ** concernait la classification de substances à base de nickel et les contacts avec l'industrie à ce sujet. Durant l'enquête du Médiateur, plusieurs membres de la partie plaignante ont entamé des actions auprès d'une juridiction britannique et européenne concernant la classification des substances à base de nickel par la Commission et les raisons qu'elle a énoncées. Par conséquent, conformément à l'article 195 CE (aujourd'hui article 228 TFUE) et à l'article 2, paragraphe 7, de son statut, le Médiateur a classé le résultat de ses enquêtes. En ce qui concerne les «aspects procéduraux» de l'affaire, le Médiateur a constaté que la Commission avait fourni des explications satisfaisantes sur tous les points, hormis sur un point relatif à la diffusion d'un document communiqué par le plaignant sans que celui-ci l'ait autorisée. Le Médiateur a estimé que la Commission avait, en l'espèce, agi de manière abusive et lui a adressé un commentaire critique. L'affaire **406/2008/(WP)VIK** concernait une allégation de manquement de la part de la Commission, qui n'aurait pas consulté la société civile ni respecté le délai de publication de son cinquième rapport sur la citoyenneté européenne. Le Médiateur a fait remarquer que la Commission n'avait pas l'obligation légale de consulter la société civile avant de publier ses rapports sur la citoyenneté européenne. Il a néanmoins précisé que la consultation des parties intéressées, préalablement à la publication des rapports en question, constituerait assurément une bonne pratique administrative. La Commission s'est engagée, durant l'enquête,

à procéder à l'avenir à ce type de consultation. L'affaire **97/2008/(BEH)JF** concernait des allégations selon lesquelles les travaux d'un comité «comitologie» n'avaient pas été correctement menés par la Commission. Le Médiateur a conclu que les éléments en sa possession suffisaient à certifier que les réunions du comité visé s'étaient tenues conformément aux règles de procédure applicables et aux principes généraux de bonne administration. Il a néanmoins fait remarquer que si la plaignante souhaitait proposer certaines modifications au système «comitologie», elle pouvait envisager la présentation d'une pétition au Parlement européen. L'affaire **1520/2008/RT** portait sur un manquement présumé de la Commission par rapport au règlement concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (règlement REACH), et alléguait un mauvais usage des fonds européens. Le plaignant a pris contact avec la Commission au nom de 140 autres associations européennes de protection des animaux en lui demandant d'interdire l'expérimentation animale et d'introduire, conformément aux dispositions du règlement REACH, des méthodes d'essai alternatives. Selon la Commission, les nouvelles méthodes proposées par le plaignant n'avaient pas encore atteint un stade de développement permettant leur utilisation à des fins réglementaires au titre du règlement REACH. Après une analyse approfondie de la documentation soumise par les deux parties, le Médiateur a estimé que le plaignant n'était pas parvenu à démontrer que les conclusions de la Commission, à propos de ces nouvelles méthodes, ne reposaient pas sur des avis scientifiques fondés sur les principes d'excellence et d'indépendance, ou qu'elles étaient entachées d'une erreur manifeste d'appréciation. Il n'a donc constaté aucun cas de mauvaise administration.

Le Médiateur a été saisi de plusieurs affaires portant sur les activités de la Commission dans le domaine du droit de la concurrence. L'affaire **2015/2008/GG** concernait une décision prétendument injustifiée de ne pas entamer une action à la suite d'une plainte pour pratiques anticoncurrentielles de la part de fabricants néerlandais de briques. Le Médiateur a établi que la Commission avait agi dans les limites de son pouvoir discrétionnaire lorsqu'elle a décidé de ne pas poursuivre l'enquête. Il a examiné les allégations avancées par la plaignante et n'a pas trouvé suffisamment d'éléments pour les étayer. Il n'a relevé en outre aucune erreur manifeste d'appréciation. L'affaire **1142/2008/(BEH)KM** portait, elle aussi, sur une décision prétendument injustifiée de ne pas engager de procédure de concurrence à l'encontre de deux entreprises. Dans son avis, la Commission a essentiellement fait valoir que (i) la conduite de l'entreprise de service public en question était sans effet sur les échanges transfrontaliers, et que (ii) s'agissant de la conduite de l'autre entreprise, la Commission avait toute discrétion pour accorder la priorité à d'autres options pour œuvrer à l'amélioration de la concurrence sur le marché national de l'énergie que celles proposées par le plaignant. Le Médiateur a estimé que la position de la Commission vis-à-vis de la conduite de l'entreprise de service public était justifiée; il a également confirmé que la Commission avait raison d'affirmer qu'elle avait le pouvoir discrétionnaire de décider d'ouvrir ou non une procédure de concurrence sur la base d'une plainte. Il a conclu que la Commission avait agi dans les limites de ce pouvoir en décidant de ne pas ouvrir d'enquête à l'encontre de l'autre entreprise.

L'affaire **2967/2008/FOR** portait sur une allégation de divulgation abusive d'informations hautement sensibles au cours d'une enquête sur des aides d'État présumées illégales accordées à une entreprise dans le cadre d'un accord sur les redevances aéroportuaires entre ladite entreprise et l'opérateur public d'un aéroport. Le Médiateur a constaté que la Commission a publié au Journal officiel de l'Union européenne des détails précis quant à certaines remises accordées à la société par l'aéroport, alors qu'elle s'était clairement engagée par écrit auprès des autorités nationales à ne pas le faire. Le Médiateur a conclu que la divulgation des informations était une erreur constitutive d'un cas de mauvaise administration. Étant donné que la Commission avait reconnu avoir commis une erreur, et qu'elle s'en était excusée, avant que le Médiateur ouvre son enquête, celui-ci n'a pas jugé nécessaire de formuler un commentaire critique. Il s'est félicité des nouvelles mesures adoptées par la Commission pour s'assurer que ce type d'erreur ne se reproduirait plus. Dans l'affaire **1342/2007/FOR** (voir également le point 3.3), la Commission était également accusée de divulguer de manière irrégulière des informations hautement sensibles dans le cadre d'une procédure de fusion. Le Médiateur a constaté qu'un fait grave de non-respect de la confidentialité avait été

commis. Il a cependant noté aussi qu'on ne pouvait présumer que la Commission était à l'origine de la fuite, étant donné que deux autres entreprises concernées et le ministère national des Transports disposaient, à l'époque, de copies du document visé. Le Médiateur a conclu en outre que la Commission avait mené, dans les limites de ses compétences, une investigation à propos de l'allégation du plaignant selon laquelle l'autre entreprise était à l'origine de la fuite dans la presse. Il n'a donc constaté aucun cas de mauvaise administration en ce qui concerne cet aspect de l'allégation. Le Médiateur a néanmoins fait remarquer que la déclaration de confidentialité utilisée par la Commission n'était pas totalement adéquate, et il a formulé un commentaire critique à cet égard. Il s'est félicité du fait que la Commission avait subséquemment modifié cette déclaration de confidentialité pour éviter ce type d'erreur. L'affaire **1935/2008/FOR** concernait une allégation d'erreurs de procédure dans une affaire de concurrence (voir également le point 3.3). Le plaignant faisait valoir que la Commission n'avait pas établi de procès-verbal d'une réunion, alors que celle-ci avait un rapport direct avec l'enquête anti-trust menée par la Commission. Le Médiateur a constaté que la réunion concernait effectivement l'enquête de la Commission et que cette dernière n'avait pas établi de note appropriée à propos de cette réunion. Le Médiateur a conclu à un acte de mauvaise administration. Il n'a toutefois pas constaté de mauvaise administration en rapport avec la seconde allégation du plaignant, à savoir que la Commission avait encouragé un accord d'échange d'informations donnant, de l'avis du plaignant, indûment accès aux informations contenues dans le dossier d'investigation de la Commission. Le Médiateur a toutefois constaté que la Commission avait omis de consigner dans une note appropriée une conversation téléphonique au cours de laquelle l'accord d'échange d'informations avait été discuté. Il a dès lors recommandé dans une remarque complémentaire que des procès-verbaux adéquats soient établis à l'avenir pour toute réunion ou conversation téléphonique avec des tiers portant sur des questions procédurales importantes.

Dans l'affaire **1341/2008/MHZ** relative à l'acceptation par des fonctionnaires de cadeaux et d'invitations, la Commission a reconnu qu'il aurait mieux valu ne pas permettre à deux hauts fonctionnaires, en charge d'affaires anti-dumping d'accepter des billets VIP offerts par un fournisseur de vêtements de sport pour assister à la coupe du monde de rugby. Une ONG a fait valoir que cette situation aurait pu générer un conflit d'intérêt.

D'autres affaires impliquant la Commission ont respectivement porté sur la mise d'une ONG sur liste noire<sup>33</sup>, sur la fourniture de repas végétariens dans la cantine d'une école européenne<sup>34</sup> et sur la clôture prétendument injustifiée d'une base de données européenne<sup>35</sup>. Le Médiateur s'est également penché en 2009 sur l'utilisation de différents alphabets dans les publications de l'Office des publications de l'Union européenne<sup>36</sup>.

Le Médiateur a également été saisi de l'affaire **107/2009/(JD)OV** contre le Conseil de l'UE relative à un manquement présumé d'informer les citoyens des nouvelles exigences en matière de visa pour l'entrée en Suisse. Étant donné que la première allégation du plaignant portait en fait sur la question de savoir si la date retenue par le Conseil dans sa décision était valable, le Médiateur a rejoint le Conseil pour considérer que l'allégation concernait le fond de la décision et ne relevait donc pas de son mandat. En ce qui concerne l'allégation d'absence d'information adéquate aux citoyens, le Médiateur a considéré qu'il lui appartenait d'examiner cette allégation uniquement si le Conseil, lui-même, avait une obligation d'information et que cette information fournie par les autorités suisses et britanniques s'avérerait insuffisante. Étant donné que les autorités helvétiques avaient apparemment mis suffisamment d'informations à la disposition des compagnies aériennes concernées, le Médiateur n'a retenu aucune mauvaise administration.

L'affaire **244/2006/JMA** contre la Banque européenne d'investissement (BEI) concernait l'examen par la Banque de l'étude d'impact sur l'environnement (EIE) relative au projet de liaison ferroviaire à grande vitesse entre Madrid et la frontière française via Barcelone. Après un examen approfondi de l'EIE, la BEI a conclu que l'étude avait été réalisée dans les règles. Il était tenu compte,

33. Affaire 01/3/2007/GG.

34. Affaire 2530/2008/TS.

35. Affaires 814/2008/IP, 277/2008/(IG)IP et 472/2008/IP.

36. Affaire 2060/2008/VIK.

dans cette évaluation, du fait que d'autres itinéraires avaient été envisagés par les autorités nationales responsables. Après étude du dossier, le Médiateur n'a trouvé aucun document attestant de l'examen effectué par la Banque, et il a formulé un projet de recommandation. La BEI a signalé, dans sa réponse, qu'elle avait donné instruction à ses services de rédiger, dans le cadre de ce dossier, une note indiquant l'état actuel du projet. Le Médiateur a constaté que la note destinée au dossier faisait spécifiquement référence à une «analyse des alternatives». Cet exposé confirmait explicitement, à son avis, que la BEI s'était assurée que l'EIE prenait bien les options alternatives en considération. Il ne précisait cependant pas expressément que la BEI avait vérifié les motifs avancés dans l'EIE pour justifier la décision des autorités nationales. Étant donné que la BEI avait encore la possibilité de confirmer expressément, avant d'effectuer le paiement, que des raisons étaient effectivement fournies dans l'EIE pour étayer la décision des autorités nationales quant à l'itinéraire choisi, le Médiateur a formulé une remarque complémentaire suggérant que la BEI envisage de consigner son évaluation des EIE de façon plus systématique en recourant à une liste de contrôle exhaustive des critères auxquels ce type d'étude doit satisfaire.

L'affaire **310/2009/ELB** concernait le refus prétendument abusif du Parlement européen de permettre à une association d'utiliser ses locaux en invoquant une règle, selon laquelle, aucun séminaire ne peut être organisé dans les locaux parlementaires lorsque des droits d'inscription sont demandés. Le Médiateur a fait remarquer que l'accès aux locaux du Parlement relève du pouvoir d'organisation interne de l'institution, et n'a constaté en l'espèce aucun cas de mauvaise administration. Il a cependant formulé un commentaire critique parce que l'institution n'avait pas informé le plaignant des possibilités de faire appel de sa décision.

Le Médiateur a également été saisi de deux affaires relatives à l'OLAF. L'affaire **2930/2008/JMA**, qui portait sur une allégation de traitement inadéquat d'une enquête, a été clôturée parce que le Médiateur a appris, alors que son enquête était en cours, que le Tribunal économique et administratif régional espagnol avait prononcé un arrêt dans une affaire introduite par le plaignant contre la décision des autorités douanières espagnoles. Le Médiateur a conclu que les thèses présentées par le plaignant, dans son action auprès de la juridiction espagnole, étaient identiques aux allégations figurant dans sa plainte. À la lumière de l'arrêt de la juridiction espagnole et en vertu de l'article 195 CE (aujourd'hui article 228 TFUE) et de l'article 2, paragraphe 7, de son statut, le Médiateur a décidé de clore l'affaire. L'affaire **1748/2006/JMA** concernait un plaignant qui, ayant travaillé pour plusieurs entreprises sur divers projets financés par l'UE, a appris que l'un des ses anciens employeurs avait reçu une lettre de l'OLAF affirmant qu'il avait commis de graves irrégularités et demandant, dans ce contexte, des informations à son sujet. Le plaignant a écrit à l'OLAF à plusieurs reprises. Considérant que la réponse de l'OLAF n'était pas satisfaisante, il a déposé plainte auprès du Médiateur. Celui-ci a fait remarquer, que pour mener efficacement ses enquêtes, l'OLAF peut demander des informations à des tiers. Il a toutefois estimé que l'OLAF n'avait pas respecté les principes d'équité et de proportionnalité, ni le principe de la présomption d'innocence. Il a, par conséquent, adressé un commentaire critique à l'OLAF. Le Médiateur a également formulé des commentaires critiques et une remarque complémentaire à propos de plusieurs autres aspects de l'investigation et du comportement de l'OLAF.

## 3.6 Renvois et conseils

Dans pratiquement 80 % des affaires traitées en 2009, le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête, en renvoyant l'affaire à une instance compétente ou en donnant

**Les plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur concernent souvent des allégations d'infractions au droit de l'UE par les États membres. Le médiateur national ou régional, membre du Réseau européen des Médiateurs, est, dans de nombreux cas, le mieux placé pour traiter ce type d'affaires.**

au plaignant des informations sur l'institution à contacter. Les plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur concernent souvent des allégations d'infractions au droit de l'UE par les États membres. Le médiateur national ou régional, membre du Réseau européen des Médiateurs, est, dans de nombreux cas, le mieux placé pour traiter ce type d'affaires. La commission des pétitions du Parlement européen est également membre à part entière de ce réseau, qui a notamment pour objet de faciliter le renvoi rapide

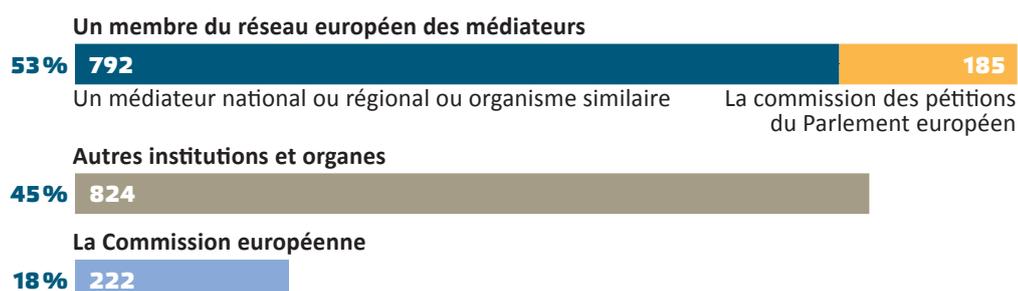
des plaintes au médiateur national ou régional compétent, ou à un organisme similaire (voir le point 4.2 *infra*).

Sur l'ensemble des plaintes traitées, 1 704 (soit 55 %) ont été considérées comme relevant du mandat d'un membre du Réseau européen des Médiateurs (et 727 plaintes comme relevant du mandat du Médiateur européen). Il ressort de la figure 3.12 que, dans 977 cas, les services du Médiateur ont renvoyé la plainte<sup>37</sup> à un membre du réseau ou ont conseillé au plaignant de prendre contact avec un membre du réseau (792 ont été déférées à un médiateur national ou régional, et 185 à la commission des pétitions du Parlement européen).

Dans certains cas, le Médiateur juge préférable de renvoyer la plainte à la Commission européenne ou au réseau SOLVIT, créé par la Commission pour aider les personnes qui se heurtent à des obstacles lorsqu'elles veulent exercer leurs droits au sein du marché intérieur de l'Union. Avant de transférer une plainte ou de réorienter le plaignant, les services du Médiateur mettent tout en œuvre pour conseiller au mieux celui-ci. En 2009, 222 plaignants ont été renvoyés vers la Commission<sup>38</sup>, et 824 vers d'autres institutions, organes et organismes, y compris SOLVIT et des organismes de traitement des plaintes ou médiateurs spécialisés dans les États membres.

Des conseils ont été dispensés ou un renvoi de l'affaire a été effectué dans 67 % du total des plaintes examinées en 2009. La dernière partie du présent chapitre en propose quelques exemples.

**Figure 3.12: Plaintes renvoyées et plaignants orientés vers d'autres institutions et organes**



REMARQUE 1 Les données ci-dessus incluent 215 plaintes enregistrées fin 2008 mais traitées en 2009, et excluent, par contre, 94 plaintes enregistrées fin 2009 et toujours à l'examen en fin d'année pour déterminer les mesures à prendre.

REMARQUE 2 Dans certains cas, plusieurs types de conseils ont été donnés au plaignant. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

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

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

### Le rôle des membres du Réseau européen des Médiateurs

Un citoyen roumain ayant acheté en Autriche une camionnette, à utiliser en Roumanie, a allégué que les frais d'admission perçus par le gouvernement roumain étaient excessifs. Il s'est également plaint de ce que son bien était soumis à la règle frauduleuse et arbitraire d'un maire. Il affirmait en outre que l'UE «tolérait» le comportement corrupteur du gouvernement roumain.

En ce qui concerne les allégations relatives aux pratiques du gouvernement et des pouvoirs publics roumains, le Médiateur a conseillé au plaignant de songer à prendre contact avec le médiateur roumain. En ce qui concerne l'allégation d'inaction de la part de l'UE, il a conseillé au plaignant de s'adresser à la Commission européenne s'il souhaitait invoquer un non-respect éventuel du droit de l'UE. Il lui a été recommandé, en outre, de consulter les informations figurant sur le site Internet de la Commission au sujet de la taxation des véhicules automobiles en Roumanie.

2326/2009/CH ■

Étant lourdement handicapé, le mari de la plaignante détient une autorisation spéciale lui permettant de garer sa voiture à des emplacements où le parking est généralement interdit. Cette autorisation est valable dans plusieurs *Länder* allemands. Selon la plaignante, qui est allemande, ce permis est également reconnu en Belgique et au Luxembourg, et il a été accepté à Veere, commune néerlandaise située non loin de Middelburg. Or la plaignante et son mari ont eu une amende de plus de 50 EUR lorsqu'ils ont garé leur véhicule à Middelburg. La municipalité semble insister en outre pour que les plaintes soient introduites en néerlandais, bien que la plaignante et son mari ne maîtrisent pas cette langue. Le Médiateur a pris contact avec le Médiateur des Pays-Bas, qui a demandé que la plainte lui soit transférée en allemand.

2168/2009/FS ■

Le plaignant a allégué que l'organisme allemand chargé de la collecte des redevances de radiodiffusion (GEZ) peut réclamer des créances et les faire exécuter, y compris rétroactivement, sans devoir obtenir de décision judiciaire. Il n'existe, en outre, aucune surveillance publique des agissements de la GEZ. Le plaignant affirmait que l'obligation de payer des redevances pour la radio et la télévision allait à l'encontre du droit fondamental à la liberté d'information. Il soutenait que la GEZ devrait être abolie ou soumise à un contrôle public rigoureux, afin que les citoyens puissent se défendre face à des décisions inéquitables. Il conviendrait également que la GEZ doive obtenir l'ordonnance d'un tribunal pour faire exécuter ses créances. Le plaignant a marqué son accord sur le renvoi de la plainte vers la commission des pétitions du Bundestag.

2851/2009/FS ■

### **Conseil au plaignant de se tourner vers la Commission européenne**

La plaignante alléguait qu'un tiers avait demandé une subvention de l'UE pour son bien immobilier, en l'occurrence un terrain en Pologne. Elle a soulevé la question auprès de l'agence concernée, qui lui a indiqué qu'il s'agissait d'une procédure normale. N'étant pas satisfaite de cette réponse, elle a saisi le Médiateur européen en faisant valoir que l'UE ne devrait pas tolérer ce type de comportement. Dans la mesure où la plainte concernait l'UE, le Médiateur a recommandé à la plaignante de contacter en premier lieu la Commission, et de s'adresser au médiateur polonais en lui soumettant des informations plus précises, si elle souhaitait se plaindre de l'agence.

2699/2009/CH ■

### **Renvoi d'une plainte vers SOLVIT**

Un citoyen britannique résidant à Chypre s'est plaint au Médiateur européen parce que sa femme, non ressortissante de l'UE, avait un permis de séjour qui lui permettait de vivre avec lui à Chypre, mais pas d'y travailler. L'affaire a été renvoyée vers le centre SOLVIT britannique, dont l'intervention a eu une issue positive. L'épouse du plaignant avait obtenu des droits de résidence avant l'adhésion de Chypre à l'UE, ce qui explique les restrictions qui lui étaient applicables en termes d'emploi. Le plaignant a reçu des informations sur les modalités de demande d'un nouveau permis de séjour qui permettra à sa femme d'exercer une activité professionnelle à Chypre.

765/2009/EC ■



Relations  
avec  
les institutions,  
les médiateurs  
et  
autres acteurs



**C**E CHAPITRE dresse un panorama des efforts consentis par le Médiateur européen pour entretenir des relations étroites avec les institutions de l'UE<sup>1</sup>, ses homologues médiateurs et d'autres acteurs clés. L'objectif de ces activités est de faire en sorte que les plaintes soient traitées efficacement, de partager les meilleures pratiques et de sensibiliser le public au rôle du Médiateur dans la promotion de la bonne administration, de la transparence et d'une culture du service.

## 4.1 Relations avec les institutions de l'UE

Il est capital que le Médiateur européen entretienne des relations constructives avec les institutions de l'UE afin d'assurer le meilleur niveau d'administration possible. À cette fin, le Médiateur

À cette fin, le Médiateur rencontre régulièrement des membres et fonctionnaires des institutions de l'UE afin de discuter avec eux des mesures à mettre en œuvre afin d'améliorer la qualité de l'administration et assurer un suivi approprié de ses remarques, recommandations et rapports.

rencontre régulièrement des membres et fonctionnaires des institutions de l'UE afin de discuter avec eux des mesures à mettre en œuvre afin d'améliorer la qualité de l'administration et assurer un suivi approprié de ses remarques, recommandations et rapports. Ses activités dans ce domaine sont exposées ci-après.

### ■ Le Parlement européen

Le Médiateur européen est élu par le Parlement européen, auquel il doit rendre compte, notamment par la présentation de son rapport annuel ainsi que celle de rapports spéciaux. Le Médiateur entretient une excellente relation de travail avec la commission des pétitions du Parlement, laquelle assume la responsabilité des relations entre le Parlement et le Médiateur, et fait rapport au Parlement concernant le rapport annuel du Médiateur. Le Médiateur a rencontré la nouvelle présidente de la commission des pétitions, M<sup>me</sup> Erminia MAZZONI, MPE, le 2 septembre 2009.



Le débat annuel du Parlement sur les activités du Médiateur constitue un rendez-vous important dans le calendrier de ce dernier. M. DIAMANDOUROS répond ici aux questions sur son *Rapport annuel 2008*, qui lui ont été posées lors de la session plénière du Parlement du 12 novembre à Strasbourg. Plus tard ce même jour, le Parlement a adopté une résolution sur les activités du Médiateur en 2008 fondée sur le rapport rédigé par M<sup>me</sup> Chrysoula PALIADELI, MPE, membre de la commission des pétitions.

1. L'article 228 du TFUE élargit le mandat du Médiateur, habilité à recevoir les plaintes concernant la mauvaise administration dans l'action non plus des «institutions ou organes de l'UE» mais des «institutions, organes ou organismes de l'Union». Là où la présente section du rapport annuel utilisait auparavant les termes «institutions et organes», nous employons désormais, par souci de concision, le terme «institutions», en référence à l'ensemble des institutions, organes et organismes de l'UE.

Le 23 avril 2009, le Médiateur a présenté son *Rapport annuel 2008* au président du Parlement de l'époque, M. Hans-Gert PÖTTERING, MPE, et au président de la commission des pétitions, qui était alors M. Marcin LIBICKI, MPE. La présentation à la commission des pétitions a eu lieu le 14 septembre. M<sup>me</sup> Chrysoula PALIADELI, MPE, a rédigé le rapport de la commission sur les activités du Médiateur en 2008. Lors de sa session du 12 novembre et à la suite de la présentation du Médiateur en plénière et d'un débat tenu ce même jour, le Parlement a adopté une résolution fondée sur le rapport de M<sup>me</sup> PALIADELI, MPE. Dans cette résolution, le Parlement s'est déclaré satisfait du travail du Médiateur, de sa collaboration constructive avec les institutions et de son image auprès du public, saluant en particulier son nouveau site Internet et son guide interactif.

À la demande de la commission, le Médiateur a été représenté par un membre de son personnel lors de chacune des réunions qu'elle a organisées en 2009. La commission a examiné un rapport spécial du Médiateur lors de l'année en question: le rapport spécial sur la discrimination fondée sur l'âge a été examiné le 10 février. Le Médiateur a été ravi de constater que le rapport du Parlement, rédigé par M. Miguel MARTÍNEZ, MPE, qui reflétait entièrement les préoccupations portées à l'attention du Parlement par le Médiateur, avait été adopté à l'unanimité lors de la plénière de mai.

La réforme en cours du règlement (CE) n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission<sup>2</sup> a également figuré en bonne place dans les relations du Médiateur avec le Parlement en 2009. Le 27 avril, M. DIAMANDOUROS a rencontré la commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures afin de discuter du rapport du Parlement sur ladite révision. Avant cela, il a assisté le 20 janvier à une réunion commune de la commission des libertés civiles du Parlement européen et des parlements nationaux afin de répondre à la question «De quelle manière les institutions de l'UE peuvent-elles s'inspirer des meilleures pratiques des États membres en matière de transparence et de bonne gouvernance?». Enfin, le 16 février, le Médiateur a pris part à une audition publique organisée par la commission sur les «Problèmes et perspectives concernant la citoyenneté européenne».

### Élection du Médiateur européen

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

Le Parlement européen a publié un appel à candidatures en vue de la nomination du Médiateur européen au Journal officiel du 10 septembre 2009<sup>3</sup>, invitant les candidats à envoyer leur candidature pour le 9 octobre 2009 au plus tard.

De plus amples informations sur l'élection du Médiateur européen sont disponibles sur le site Internet du Parlement à l'adresse suivante:

<http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/fr/> ■

## ■ Le Conseil de l'Union européenne

Au cours de l'année en question, le Médiateur a participé à un séminaire organisé par la présidence suédoise de l'UE intitulé «Transparence et clarté du langage juridique dans l'Union européenne». Il a évoqué son expérience en matière d'enquête dans les cas de mauvaise administration, notamment concernant l'accès aux documents.

Une question a revêtu une importance particulière dans les relations de travail du Médiateur et du Conseil en 2009. Cette question découlait de l'application par le Conseil du statut du Médiateur

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

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

et faisait suite à la révision dudit statut en 2008<sup>4</sup>. Le 14 octobre 2009, le Médiateur a pris part à une réunion du groupe de travail du Conseil sur l'information en vue de tenir un échange d'opinions sur la question. La réunion a été très positive et a débouché sur un règlement rapide et mutuellement satisfaisant de la question (voir chapitre 2).

## ■ La Commission européenne

La Commission européenne est l'institution visée par la majeure partie des enquêtes menées par le Médiateur. La tenue de réunions régulières entre le Médiateur et les représentants de la

**La Commission européenne est l'institution visée par la majeure partie des enquêtes menées par le Médiateur.**

Commission est, dès lors, une condition essentielle pour garantir un règlement satisfaisant des plaintes des citoyens. Au cours de l'année 2009, le Médiateur a rencontré à plusieurs reprises le secrétaire général de la Commission, M<sup>me</sup> Catherine DAY. Il s'est adressé pour la troisième fois aux directeurs généraux de la Commission le 28 mai, après les avoir déjà rencontrés en 2005 et 2007. Le 2 février, des membres du personnel du Médiateur ont rencontré des fonctionnaires de la Commission afin de discuter de l'enregistrement par la Commission des plaintes et enquêtes concernant les procédures d'infraction et la révision des règles relatives à l'accès du public aux documents. Une fois par mois, le chef du département juridique du Médiateur a rencontré le directeur chargé des relations interinstitutionnelles au sein du secrétariat général de la Commission afin d'assurer le suivi des enquêtes visant la Commission. Enfin, le Médiateur a tenu deux réunions avec le médiateur du personnel de la Commission, M<sup>me</sup> Mercedes DE SOLA, afin d'aborder les questions présentant un intérêt commun.

En 2009, la coopération a également été renforcée avec SOLVIT, un réseau constitué par la Commission en vue d'aider les citoyens européens à lever les obstacles auxquels ils se heurtent lorsqu'ils tentent d'exercer leurs droits au sein du marché intérieur de l'Union. Pour la toute première fois, un représentant de SOLVIT a assisté au séminaire biennal des médiateurs nationaux des États membres de l'UE et des pays candidats, qui s'est tenu à Chypre en avril. À la suite d'une réunion avec des fonctionnaires de la DG Marché intérieur et Services qui a eu lieu le 17 février, des membres du personnel du Médiateur ont rencontré l'équipe SOLVIT de la Commission le 17 juin et le 7 décembre. Les deux services ont été présentés conjointement lors d'un atelier qui s'est déroulé à Stockholm, le 9 octobre, lors du congrès annuel du réseau *Enterprise Europe*. Enfin, le Médiateur a déployé d'importants efforts afin de sensibiliser le public au rôle de SOLVIT lors de ses visites d'information dans les États membres, et il a invité SOLVIT à participer à l'événement qu'il a organisé le 13 mars sur «La résolution des différends dans l'UE – À qui s'adresser?» (voir plus bas).



**En 2009, la coopération s'est renforcée entre le Médiateur et les réseaux au service des citoyens, des organisations et des entreprises soutenues par la Commission européenne. Ici, M. DIAMANDOUROS prononce le discours d'ouverture devant l'assemblée générale annuelle du réseau Europe Direct à Tallinn, le 23 septembre.**

4. Décision 2008/587/CE, Euratom du Parlement européen du 18 juin 2008 modifiant la décision 94/262/CECA, CE, Euratom concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur (JO L 189 du 17.7.2008, p. 25).

Autre élément important en vue de sensibiliser le public à l'éventail de services offert aux citoyens, aux organisations et aux entreprises qui se posent des questions ou rencontrent des problèmes liés aux droits dont ils jouissent au titre de la législation de l'UE: le Médiateur s'est efforcé de renforcer la coopération avec Europe Direct. Des activités ont été déployées afin de garantir que le réseau Europe Direct et le centre de contact Europe Direct soient pleinement informés des travaux du Médiateur européen et du Réseau européen des Médiateurs. Cet aspect est important pour permettre d'orienter d'emblée les individus vers les moyens de recours appropriés. En décembre, le Médiateur a rencontré le directeur général de la Commission chargé de la communication, M. Claus SØRENSEN, afin de discuter, entre autres, de ces initiatives.

## ■ Le Comité économique et social européen

Le 13 mai, le Médiateur s'est adressé au Comité économique et social européen (CESE) lors d'une réunion plénière qui s'est tenue à Bruxelles, après avoir rencontré, la veille, le président du Comité,

**Le 13 mai, le Médiateur s'est adressé au Comité économique et social européen (CESE) lors d'une réunion plénière qui s'est tenue à Bruxelles.**

**Lors d'une seconde réunion qui s'est tenue**

**le 9 novembre, M. DIAMANDOUROS s'est adressé au personnel du Comité.**

M. Mario SEPI, la vice-présidente, M<sup>me</sup> Irini Ivoni PARI, le président du groupe des salariés, M. George DASSIS, le président du groupe Activités diverses, M. Staffan NILSSON, et le secrétaire général, M. Martin WESTLAKE. Lors de la plénière, M. DIAMANDOUROS a principalement évoqué son expérience en ce qui concerne les attentes des citoyens concernant les institutions de l'UE. Lors d'une seconde réunion qui s'est tenue le 9 novembre, M. DIAMANDOUROS

s'est adressé au personnel du Comité. Son exposé a porté sur les types de plaintes qu'il a à traiter, son rôle par rapport à celui des tribunaux, son attitude proactive et les avantages qu'il peut apporter à l'administration. Tout au long de son exposé, il a fait référence au Code européen de bonne conduite administrative, adopté par le Comité en juillet 2009. Le Médiateur s'est vivement félicité de cette évolution.

## ■ La Banque européenne d'investissement

En 2009, le Médiateur a consenti d'importants efforts afin de sensibiliser le public au rôle qu'il joue dans la surveillance de la BEI et ce, suite à la conclusion, en 2008, d'un protocole d'accord<sup>5</sup>



**Afin de sensibiliser le public au rôle qu'il joue dans la surveillance de la Banque européenne d'investissement (BEI), le Médiateur a organisé, le 1<sup>er</sup> décembre, à Bruxelles, un événement à l'intention des parties prenantes. L'événement s'inscrivait dans le cadre de la consultation publique de la BEI sur son mécanisme de traitement des plaintes. Plus de 30 parties intéressées, que l'on peut voir ici, ont pris part à l'événement.**

5. Protocole d'accord entre le Médiateur européen et la Banque européenne d'investissement relatif à l'information sur les politiques, les normes et les procédures de la Banque, et au traitement des plaintes, notamment des plaintes introduites par les non-ressortissants et les non-résidents de l'Union européenne (JO C 244 du 25.9.2008, p. 1).

entre le Médiateur et la Banque européenne d'investissement (BEI). Le 1<sup>er</sup> décembre, il a organisé un événement à l'intention des parties prenantes afin d'attirer l'attention sur cet aspect de son travail. L'événement, qui a rassemblé plus de 30 parties intéressées, s'inscrivait dans le cadre de la consultation publique de la BEI sur son mécanisme de traitement des plaintes<sup>6</sup>. Des représentants de la Banque ont assisté à l'événement et apporté des précisions utiles sur la manière dont la BEI traite les plaintes. Le Médiateur a également été représenté aux réunions organisées au cours de l'année par la Banque dans le cadre de sa consultation publique.

## ■ L'Office européen de sélection du personnel

Compte tenu de son rôle central dans les activités de recrutement de l'UE, et donc dans les relations avec les citoyens européens, l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) fait l'objet d'un nombre relativement élevé d'enquêtes menées par le Médiateur. Des efforts soutenus, déployés ces dernières années, ont toutefois débouché sur une nette amélioration, à la fois de la transparence du processus de sélection et de la qualité des réponses de l'EPSO aux requêtes et aux plaintes des citoyens. Les démarches en cours visant à moderniser les procédures de recrutement de l'UE devraient donner lieu à de nouvelles améliorations. Le 4 mars 2009, l'EPSO a organisé un événement afin de saluer la mise en œuvre de plusieurs actions de son programme de développement, y compris un nouveau site Internet, l'enregistrement en ligne aux concours, un nouveau logo et un nouvel avis de concours. Le Médiateur était représenté à cet événement par son secrétaire général, M. Ian HARDEN.

M. DIAMANDOUROS a rencontré le directeur de l'EPSO, M. David BEARFIELD, le 1<sup>er</sup> juillet 2009, afin de discuter de ces améliorations et d'autres, et aussi d'entamer des discussions sur un éventuel protocole d'accord entre les deux instances.

## ■ Les autres institutions de l'Union européenne

Durant l'année 2009, le Médiateur a organisé plusieurs autres réunions avec des représentants des institutions de l'UE. Le 24 janvier, il a ainsi rencontré le président de la Cour des comptes, M. Vítor DA SILVA CALDEIRA, à Luxembourg, avant de prendre part à un déjeuner de travail avec tous les membres de la Cour. Le même jour, il a rencontré le président de la Cour de justice, M. Vassilios SKOURIS. Le 25 septembre, M. DIAMANDOUROS a assisté à la célébration du 20<sup>e</sup> anniversaire du tribunal de première instance et, le 29 novembre, il a rencontré le président du tribunal, M. Marc JAEGER, qui s'était déplacé à Strasbourg pour s'adresser au personnel du Médiateur. Le 22 octobre, M. DIAMANDOUROS a discuté avec le groupe de réflexion sur l'avenir de l'Union lors d'une réunion qui s'est tenue à Bruxelles. Enfin, le 11 mai, il a rencontré le directeur de l'Office européen de lutte antifraude (OLAF), M. Franz-Hermann BRÜNER, ainsi que, le 29 juin, le nouveau Contrôleur adjoint européen de la protection des données (CEPD), M. Giovanni BUTTARELLI.

---

6. Pour plus d'informations sur la politique de traitement des plaintes de la BEI, voir le site de la Banque (<http://www.eib.org>).

## 4.2 Relations avec les autres médiateurs et organismes similaires

Afin de venir en aide au plus grand nombre possible de plaignants, le Médiateur européen collabore étroitement avec ses homologues aux niveaux national, régional et local. Cette collaboration

**Afin de venir en aide au plus grand nombre possible de plaignants, le Médiateur européen collabore étroitement avec ses homologues aux niveaux national, régional et local.**

est également essentielle pour échanger des informations sur la législation de l'UE, suivre les évolutions importantes dans le monde des médiateurs et partager les meilleures pratiques. Elle se déroule, pour la majeure partie, sous

l'égide du Réseau européen des Médiateurs. Le Médiateur européen participe aussi à des conférences, des séminaires et des réunions en dehors du Réseau.

### ■ Le Réseau européen des Médiateurs

Le Réseau européen des Médiateurs compte, à l'heure actuelle, 94 bureaux dans 32 pays. Au sein de l'Union, il rassemble les médiateurs et organismes similaires à l'échelon européen, national et régional. Au niveau national, il inclut aussi la Norvège, l'Islande, les pays candidats à l'adhésion à l'UE et, tout récemment, la Suisse.

Le Réseau constitue un mécanisme de coopération efficace pour le traitement des affaires. Il œuvre, en outre, au partage d'expériences et de meilleures pratiques – un objectif qu'il s'efforce 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 service de presse électronique assurant la diffusion d'informations quotidiennes.

#### Coopération dans le traitement des affaires

De nombreux plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Dans un grand nombre de cas,

**De nombreux plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Dans un grand nombre de cas, un membre du Réseau européen des Médiateurs peut offrir une voie de recours efficace.**

un membre du Réseau européen des Médiateurs peut offrir une voie de recours efficace. Lorsque cela s'avère possible, le Médiateur européen transfère directement aux médiateurs nationaux et régionaux les affaires recevables pour le Réseau, ou bien dispense des conseils utiles aux plaignants. De plus amples détails sur cette coopération sont fournis à la fin du chapitre 3.

Afin de mieux faire connaître la dimension européenne du travail des médiateurs et de clarifier les services qu'ils offrent aux citoyens, qui ont à se plaindre de questions relevant du champ d'application du droit de l'UE, le Réseau a adopté une déclaration en octobre 2007. Disponible en 23 langues sur le site Internet du Médiateur européen, cette déclaration a été légèrement révisée lors du Septième Séminaire des médiateurs nationaux des États membres de l'UE et des pays candidats, qui s'est tenu à Chypre en avril 2009. La déclaration révisée souligne que le site Internet du Médiateur européen propose à présent un guide interactif qui aide les citoyens à déterminer quel médiateur ou autre organe est le plus à même de traiter leur plainte ou de répondre à leur demande d'informations. Il a également été convenu de réviser la déclaration chaque fois que cela s'avère nécessaire.

En 2009 aussi, afin de souligner le rôle du Réseau en vue d'aider les citoyens à faire valoir les droits dont ils jouissent au titre de la législation de l'UE, le Médiateur européen a resserré ses liens de coopération avec Europe Direct (voir section 4.1). Cette initiative du Médiateur fait suite à une annonce préalable visant à explorer la faisabilité de la création d'un numéro de téléphone unique pour prendre contact avec le Réseau européen des Médiateurs. Au terme d'un examen approfondi des différentes options, le Médiateur est parvenu à la conclusion que, plutôt que d'établir un nouveau service, il serait plus efficace et plus rentable de mettre à profit le rôle actuel du centre de contact Europe Direct en tant que point d'accès central pour les membres du grand public qui se

posent des questions sur l'UE. Le Médiateur a accepté de fournir au centre de contact des informations et des documents sur le Réseau, de manière à ce que, le cas échéant, il puisse aiguiller correctement les citoyens.

Les médiateurs nationaux et régionaux peuvent demander au Médiateur européen des réponses écrites à des questions relatives au droit de l'UE et à son interprétation, y compris dans le cadre du traitement d'affaires spécifiques. Le Médiateur européen répond directement ou alors oriente la question, s'il y a lieu, vers une autre institution de l'UE en vue d'obtenir une réponse. En 2009, le Médiateur régional d'Émilie-Romagne (Italie) a présenté une demande de renseignements sur l'interprétation des règles de l'UE concernant les régimes de sécurité sociale applicables aux salariés et aux membres de leur famille qui se déplacent dans l'Union.

## Séminaires

Tous les deux ans, des séminaires destinés aux médiateurs nationaux et régionaux sont organisés conjointement par le Médiateur européen et un homologue national ou régional.

Le Septième Séminaire des médiateurs nationaux des États membres de l'UE et des pays candidats s'est tenu à Paphos (Chypre) du 5 au 7 avril 2009. Le commissaire de l'administration (médiateur) de Chypre, M<sup>me</sup> Eliana NICOLAOU, et le Médiateur européen ont accueilli conjointement le séminaire. Au total, les bureaux des médiateurs nationaux et régionaux de 29 pays étaient représentés au séminaire. Les participants venaient également du Parlement européen, de la Commission, de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, du Conseil de l'Europe et des pouvoirs publics chypriotes.



**Le Septième Séminaire des médiateurs nationaux des États membres de l'UE et des pays candidats s'est tenu à Paphos (Chypre), en avril 2009. Au total, les bureaux des médiateurs nationaux et régionaux de 29 pays étaient représentés au séminaire, qui s'est concentré sur la libre circulation des citoyens européens, l'égalité de traitement entre les citoyens européens, l'admission, l'intégration et la régularisation des immigrants, ainsi que l'asile et le droit à une procédure d'asile.**

Le séminaire, intitulé «La migration et son impact sur le travail des médiateurs», était divisé en quatre sessions thématiques. Parmi les principaux orateurs figuraient M. Jacques BARROT, vice-président de la Commission européenne chargé de la justice, de la liberté et de la sécurité, qui, à travers un message vidéo, s'est exprimé sur la politique européenne d'immigration et d'asile, ainsi que M<sup>me</sup> Elspeth GUILD, professeur en droit des migrations et titulaire de la chaire Jean Monnet à l'université de Nimègue aux Pays-Bas, qui a présenté un exposé détaillé et édifiant sur les migrations au sein de l'Union.

## Médiateurs de l'Europe — Bulletin d'Information

La publication *Médiateurs de l'Europe — Bulletin d'Information* couvre le travail des membres du Réseau européen des Médiateurs, ainsi que celui des membres, plus nombreux encore, de la région européenne de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO). Publié en anglais, français, allemand, italien et espagnol, ce bulletin est envoyé à plus de 400 bureaux aux niveaux européen, national, régional et local. Il est publié par le Médiateur européen deux fois par an, en avril et en octobre. Les articles parus dans les deux numéros de 2009 ont couvert un large éventail de sujets, tels que le droit des citoyens à la libre circulation, les questions de migration et d'asile, le rôle des médiateurs dans la surveillance des prisons, les infractions aux droits en matière de soins de santé, l'accès du

public aux documents et le transfert de fonctions publiques vers le secteur privé. D'autres articles portaient sur la protection des couches les plus vulnérables de la société, en particulier les enfants, les personnes handicapées, les sans-abri et les personnes âgées. Un thème récurrent dans plusieurs de ces articles est le rôle des médiateurs dans la mise en œuvre du droit de l'UE.

### Outils de communication électronique

Le forum de discussion et de partage de documents pour les médiateurs et les membres de leur personnel en Europe, qui a été mis en place sur l'Internet à l'initiative du Médiateur, s'est révélé d'une extrême utilité pour le Réseau. Plus de 260 personnes ont accès à ce forum, qui offre des possibilités de coopération quotidienne au sein des différents bureaux et entre chacun d'entre eux.

La section la plus prisée du forum de discussion est le service *Ombudsman Daily News*, qui est publié chaque jour ouvrable et contient des nouvelles des bureaux de médiateurs ainsi que de l'UE. Presque tous les bureaux des médiateurs nationaux et régionaux d'Europe y contribuent et le consultent régulièrement.

En 2009, les bureaux des médiateurs ont continué d'échanger des informations en posant des questions et en donnant des réponses via le forum de discussion, très utile. Figuraient parmi les thèmes abordés au cours de l'année en question: les soins de santé transfrontaliers, les mineurs étrangers non accompagnés, la discrimination religieuse et la liberté de conscience, les agences de sécurité nationale, les plaintes contre les banques centrales et les contacts avec les centres SOLVIT nationaux.

Le forum de discussion permet, en outre, d'accéder à une liste officielle des médiateurs nationaux et régionaux au sein des États membres de l'UE, ainsi qu'en Norvège, en Islande, en Suisse et dans les pays candidats. Cette liste, mise à jour à chaque fois que les coordonnées du bureau d'un médiateur changent, constitue une ressource indispensable pour tous les médiateurs exerçant en Europe.

## ■ Réunions du Médiateur européen

Au cours de l'année 2009, le Médiateur a étendu ses efforts de collaboration avec ses homologues au-delà des activités du Réseau européen des Médiateurs. Afin de promouvoir la fonction de

**Parmi les principaux événements auxquels le Médiateur a assisté en 2009 figuraient le neuvième Congrès mondial de l'Institut international de l'Ombudsman organisé en juin dans la capitale suédoise, où était également célébré le 200<sup>e</sup> anniversaire du Médiateur parlementaire suédois.**

Médiateur et d'échanger des bonnes pratiques, M. DIAMANDOUROS et les membres de son personnel ont assisté à des manifestations organisées par des médiateurs nationaux et régionaux à travers toute l'Europe, y compris en Albanie, en Grèce, en Irlande, en Italie, en Norvège, en Espagne, en Suède et au Royaume-Uni. Parmi les principaux événements auxquels le Médiateur a assisté en 2009 figurait le neuvième Congrès mondial de l'Institut international de l'Ombudsman organisé en juin dans la capitale suédoise, où

était également célébré le 200<sup>e</sup> anniversaire du Médiateur parlementaire suédois. La conférence organisée pour commémorer cet événement important a retracé l'évolution de l'institution du médiateur depuis ses origines suédoises jusqu'à ses différentes formes actuelles. Le Médiateur européen s'est également adressé à la réunion annuelle de l'association des médiateurs britanniques et irlandais qui s'est tenue à Warwick (Royaume-Uni) en mai, et à l'assemblée générale de l'Institut européen de l'Ombudsman (Florence, Italie), en octobre. Le secrétaire général du Médiateur, M. Ian HARDEN, a représenté l'institution lors de la troisième réunion de l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée, qui s'est tenue à Athènes (Grèce), en décembre.

## 4.3 Relations avec d'autres acteurs

Le Médiateur européen s'est engagé à veiller à ce que toute personne ou organisation susceptible d'avoir un problème avec les institutions de l'UE soit informée de son droit à lui adresser une plainte concernant un cas de mauvaise administration. Il s'efforce également de sensibiliser plus généralement le public à ses efforts en vue de valoriser la transparence, la responsabilité et une culture du service dans l'administration de l'UE. Les activités dans ce domaine se sont encore accrues en 2009, avec quelque 145 exposés présentés par le Médiateur et son personnel.

Cette section fournit un aperçu des multiples moyens mis en œuvre par le Médiateur au cours de l'année afin de sensibiliser le public à son travail.

### ■ Conférences et réunions

#### Impliquant le Médiateur

En 2009, le Médiateur a consacré énormément de temps à rencontrer les principaux acteurs en vue de leur expliquer en quoi consistent ses services et d'en apprendre davantage sur leur

**En 2009, le Médiateur a consacré énormément de temps à rencontrer les principaux acteurs en vue de leur expliquer en quoi consistent ses services et d'en apprendre davantage sur leur expérience en matière d'administration de l'UE.**

expérience en matière d'administration de l'UE. Il a ainsi présenté son travail lors de plus de 60 manifestations, auxquelles ont participé des représentants du monde juridique, des associations professionnelles, des groupes de réflexion, des ONG, des administrations régionales et locales, des groupes de pression et d'intérêts, ainsi que des universitaires, des hauts représen-

tants politiques et des fonctionnaires publics. Ces conférences, séminaires et réunions ont été organisés à Bruxelles et dans divers États membres, souvent dans le cadre des visites d'information du Médiateur (voir ci-après). La rencontre sur la résolution de problèmes, organisée en mars au Parlement européen, tout comme l'atelier à destination des petites et moyennes entreprises, organisé en mai 2009 dans le cadre de la Semaine des PME, ont constitué des jalons importants de cette année.

**Le Médiateur européen ne ménage pas ses efforts pour que les personnes qui rencontrent un problème dans l'exercice de leurs droits au titre de la législation de l'UE sachent qui est susceptible de leur venir en aide. En mars 2009, il a organisé à Bruxelles un séminaire intitulé «La résolution des différends dans l'UE – À qui s'adresser?».**

**Plus de 100 personnes ont participé à l'événement afin de s'informer sur les services proposés par le Médiateur européen, la commission des pétitions du Parlement européen, SOLVIT et le service d'action des citoyens européens (ECAS).**



#### Impliquant les membres du personnel du Médiateur

Les membres du personnel du Médiateur s'emploient aussi à promouvoir l'institution auprès du grand public. En 2009, ils ont présenté plus de 85 exposés à environ 2 600 citoyens de toute l'UE. Le plus grand nombre des visiteurs venaient d'Allemagne, de France, d'Autriche et de Grèce. L'assistance à ces exposés était composée essentiellement d'étudiants et de stagiaires, d'avocats et de juges, de journalistes, de chefs d'entreprise et de membres de groupes de pression, de fonctionnaires et d'agents d'État, de membres du personnel des bureaux de médiateurs, ainsi que de personnel militaire.

Bien que les contraintes, en termes de ressources, limitent le nombre d'exposés pouvant être donnés chaque année, le Médiateur s'efforce, dans la mesure du possible, d'accepter les invitations et de satisfaire aux demandes qui lui sont adressées par les parties intéressées. Toutes ces présentations sont, en effet, d'une importance extrême pour contribuer à donner un «visage humain» à l'administration européenne.

## ■ Visites d'information

En vue de mieux informer les citoyens de ses travaux et d'intensifier encore ses relations de travail avec ses homologues nationaux et régionaux, le Médiateur a lancé, en 2003, un programme

**Les visites d'information ont conduit le Médiateur en Slovaquie et en République tchèque en mai 2009, puis en Finlande et en Estonie au mois d'octobre.**

intensif de visites d'information dans les États membres et les pays en voie d'adhésion. Depuis, elles ont continué à s'enchaîner au même rythme. Les visites d'information ont conduit le Médiateur en Slovaquie et en République tchèque en mai 2009, puis en

Finlande et en Estonie au mois d'octobre. Il s'est également rendu en Italie en juin pour plusieurs événements de sensibilisation.

**SLOVAQUIE** — Du 13 au 15 mai 2009, le Médiateur européen s'est rendu en Slovaquie. La visite était organisée par le bureau du Médiateur slovaque, M. Pavel KANDRÁČ. M. DIAMANDOUROS a rencontré le président slovaque, M. Ivan GAŠPAROVIČ, le Premier ministre, M. Robert FICO, et le vice-président du Parlement, M. Miroslav ČÍŽ. Il a également rencontré l'Association du barreau slovaque et la Chambre de commerce slovaque, ainsi que des représentants de SOLVIT et du réseau *Enterprise Europe* participant à ces réunions. À l'université des sciences économiques de Bratislava, le Médiateur a donné une conférence à laquelle des représentants des ONG ont également assisté. À la suite d'une conférence de presse, la presse écrite, la radio et la télévision slovaques ont largement couvert la visite du Médiateur.



**SLOVAQUIE** — Lors de la visite d'information en Slovaquie, qui s'est tenue du 13 au 15 mai, le Médiateur a rencontré le président slovaque, le Premier ministre et le vice-président du Parlement, et organisé diverses manifestations de sensibilisation. M. DIAMANDOUROS est ici aux côtés du Médiateur slovaque, M. Pavel KANDRÁČ, dont les services ont organisé la visite.

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE — Le bureau du Défenseur public des droits (médiateur) de la République tchèque a organisé la visite d'information du Médiateur européen à Brno et Prague du 17 au 20 mai. À Brno, M. DIAMANDOUROS s'est longuement entretenu avec le Médiateur, M. Otakar MOTEJL, et son personnel. Il a eu un échange de vues avec les plus hauts représentants de l'ordre juridique tchèque, dont la présidente de la Cour suprême, M<sup>me</sup> Iva BROŽOVÁ. Il a également rencontré des représentants des ONG et le conseil régional pour la Cohésion de la région Sud-Est lors d'un événement d'information organisé dans le cadre de la visite. À Prague, M. DIAMANDOUROS a rencontré le président tchèque, M. Václav KLAUS, le Premier ministre, M. Jan FISCHER, et le ministre des droits de l'homme, M. Michael KOCÁB. Il a également discuté avec la Chambre de commerce tchèque et celle des représentants tchèques de SOLVIT et du réseau *Enterprise Europe*.

**RÉPUBLIQUE TCHÈQUE — Le bureau du Défenseur public des droits (médiateur) de la République tchèque a organisé la visite d'information du Médiateur européen à Brno et Prague du 17 au 20 mai. À la suite d'une conférence de presse conjointe de MM. DIAMANDOUROS et MOTEJL, que l'on voit ici au milieu de journalistes, les médias du pays ont largement couvert la visite.**



FINLANDE — Répondant à l'invitation du ministre des affaires européennes, M<sup>me</sup> Astrid THORS, le Médiateur européen s'est rendu en Finlande du 25 au 28 octobre. Préalablement à la visite, M. DIAMANDOUROS a rencontré le commissaire chargé de l'élargissement, M. Olli REHN, afin de discuter des enjeux européens qui concernent la Finlande. Pendant son séjour à Helsinki, le Médiateur a rencontré le Médiateur parlementaire, M<sup>me</sup> Riitta-Leena PAUNIO, et son personnel; il a également présenté son travail aux ONG, à des représentants des milieux d'affaires, à des étudiants et aux médias. Il a rencontré la présidente de la Finlande, M<sup>me</sup> Tarja HALONEN, le président de la Cour administrative suprême, M. Pekka HALLBERG, et la ministre des affaires européennes, M<sup>me</sup> Astrid THORS. Il s'est également entretenu avec le chancelier de la justice adjoint, M. Mikko PUUMALAINEN, le médiateur de la protection des données, M. Reijo AARNIO, et diverses commissions parlementaires.

**FINLANDE — Le Médiateur s'est rendu en Finlande du 25 au 28 octobre. Le Médiateur parlementaire finlandais a contribué à organiser la visite, aux côtés du bureau d'information du Parlement européen et de la représentation de la Commission européenne. Un jalon important de la visite a été la rencontre avec le premier Médiateur européen, M. Jacob SÖDERMAN, aujourd'hui député, qui a présenté M. DIAMANDOUROS à la conférence que ce dernier a donnée à l'université d'Helsinki et pris part à la rencontre avec les journalistes.**



ESTONIE — Le Médiateur s'est rendu en Estonie, du 29 au 30 octobre, pour une visite d'information organisée par le chancelier de la justice, M. Indrek TEDER. Le Médiateur s'est adressé aux membres du personnel de ce dernier et a longuement discuté avec le chancelier et son adjoint, M. Madis ERNITS. Au cours de la visite, il a rencontré le président d'Estonie, M. Toomas HENDRIK ILVES, la présidente du Parlement, M<sup>me</sup> Ene ERGMA, et le ministre de la justice, M. Rein LANG. Il a également donné une conférence publique à l'université de Tartu et rencontré des représentants des milieux d'affaires estoniens, ainsi que l'Association estonienne des juges. Avant son départ pour Tallinn, M. DIAMANDOUROS a rencontré le vice-président de la Commission chargé de l'administration, de l'audit et de la lutte antifraude, M. Siim KALLAS, afin de discuter de l'objectif de la visite d'information.



**ESTONIE — Dans le cadre de la visite d'information du Médiateur en Estonie, le bureau d'information du Parlement européen à Tallinn a organisé une réunion d'information avec les ONG et les journalistes, ainsi que plusieurs entretiens avec les médias, contribuant ainsi à informer le public au sujet de la visite du Médiateur. M. DIAMANDOUROS est représenté ici lors de la réunion d'information, aux côtés du chef du bureau d'information du Parlement, M<sup>me</sup> Kadi HERKÜL.**

ITALIE — L' ANCI (Association nationale des communes italiennes) a invité le Médiateur européen à Palerme afin de sensibiliser le public à son travail. À Palerme les 2 et 3 juin, M. DIAMANDOUROS a rencontré des représentants des pouvoirs régionaux, dont le président du Conseil régional, M. Alberto CAMPAGNA, et le maire de Palerme, M. Diego CAMMARATA. Le Médiateur s'est ensuite rendu à Rome pour participer à diverses réunions, notamment avec le président de la République, M. Giorgio NAPOLITANO. Il s'est exprimé lors d'un événement organisé par le Conseil du barreau italien et a tenu un échange de vues avec M. Sabino CASSESE, juge auprès de la Cour constitutionnelle italienne, et avec le député Sandro GOZI, qui a présenté le projet de loi visant à mettre en place un médiateur national en Italie. M. DIAMANDOUROS a également rencontré le directeur du département italien des politiques de l'Union européenne, M. Roberto ADAM, et des représentants italiens de SOLVIT.



**ITALIE — En réponse à une invitation du secrétaire général de l'ANCI Sicilia, M. Andrea PIRAINO, M. DIAMANDOUROS s'est rendu en Italie du 2 au 5 juin afin de s'entretenir avec les membres de l'Association nationale des communes italiennes (ANCI). M. DIAMANDOUROS est représenté ici à l'événement de Palerme, où il a décrit son travail et les types de plaintes qu'il reçoit. Le Médiateur de Misilmeri, M. Pierangelo BONANNO, a contribué à organiser la visite du Médiateur à Palerme.**

Toutes ces visites extrêmement utiles, ont eu pour objectif de sensibiliser les citoyens aux droits dont ils jouissent au titre de la législation de l'UE, de mieux faire connaître le Médiateur européen et ses homologues nationaux, et d'informer le public sur le droit d'introduire une plainte.

## ■ Activités relatives aux médias

Le Médiateur reconnaît que les médias jouent un rôle important en informant le grand public, en enrichissant le débat et en renforçant la visibilité de ses services dans tous les États membres

**Sa stratégie médiatique proactive constitue un élément central de ses activités et des efforts qu'il déploie pour promouvoir le respect des droits découlant de la législation de l'UE et pour améliorer la qualité de l'administration.**

de l'UE. Sa stratégie médiatique proactive constitue un élément central de ses activités et des efforts qu'il déploie pour promouvoir le respect des droits découlant de la législation de l'UE et pour améliorer la qualité de l'administration.

En 2009, les principales activités médiatiques du Médiateur ont inclus, notamment, des conférences de presse à Bruxelles, pour présenter son rapport annuel, ainsi qu'à Bratislava, Prague, Helsinki et Tallinn, dans le cadre des visites d'information susmentionnées. Les diverses rencontres avec des journalistes intéressés travaillant pour divers journaux et agences de presse ont permis au Médiateur d'expliquer son travail en faveur des citoyens et d'exposer son point de vue sur des sujets pertinents. Enfin, M. DIAMANDOUROS a accordé, en 2009, quelque 40 entretiens à des journalistes de la presse écrite, radiotélévisée et électronique à Strasbourg, Bruxelles et ailleurs, notamment au cours de ses visites d'information.

**En 2009, le travail du Médiateur a fait l'objet d'une vaste couverture médiatique, notamment sur une plainte introduite par le producteur de micro-processeurs Intel, sur la question de la transparence et sur le *Rapport annuel 2008*. Le Médiateur donne ici un entretien à europartv, à l'issue du débat au Parlement sur ses activités en 2008.**



Durant cette même année, le Médiateur a publié 21 communiqués de presse, qui ont été distribués aux journalistes et à toutes les personnes intéressées partout en Europe. Parmi les sujets traités dans ces communiqués, il y a lieu de citer la révision des règles de l'UE sur l'accès du public aux documents, les droits des passagers aériens, les retards de paiement de la Commission européenne, le financement des bâtiments du Parlement européen et une plainte introduite par le producteur de micro-processeurs Intel.

Entre 2008 et 2009, la couverture médiatique du travail du Médiateur s'est fortement accrue, avec une augmentation de 85 % du nombre de coupures de presse établi. Cette situation est due en grande partie à la médiatisation étendue de la plainte d'Intel précitée (voir section 3.3).

## ■ Publications

Des documents présentant le travail du Médiateur ont été largement diffusés tout au long de l'année, en particulier à l'occasion des journées «portes ouvertes» organisées par le Parlement européen à Bruxelles et Strasbourg au mois de mai.

Parmi les publications les plus intéressantes qui ont marqué l'année 2009 figurent le *Rapport annuel*, nouvelle formule, et le nouveau document synthétique, *Synthèse 2008*. Le Médiateur a reçu

**Toutes les publications du Médiateur sont disponibles sur son site Internet <http://www.ombudsman.europa.eu> et peuvent être obtenues gratuitement depuis le site EU Bookshop <http://bookshop.europa.eu>**

des réactions très positives à ces deux publications, qui ont été entièrement remaniées afin de les rendre plus conviviales et accessibles. Toutes deux ont été publiées dans les 23 langues officielles de l'UE et distribuées aux principaux acteurs et au grand public. Toutes les publications du Médiateur sont disponibles sur son site Internet **<http://www.ombudsman.europa.eu>** et peuvent être

obtenues gratuitement depuis le site EU Bookshop **<http://bookshop.europa.eu>**

En 2009, le bureau du Médiateur a également finalisé le projet d'une nouvelle identité visuelle pour l'institution, comprenant deux nouveaux logos, un pour le Médiateur européen et un pour le Réseau européen des Médiateurs. La nouvelle identité visuelle devrait être déployée en 2010.

## ■ Communications électroniques

### Communications par courrier électronique

Près de 60 % des plaintes reçues par le Médiateur en 2009 ont été introduites via l'Internet, dont une large proportion (72 %) au moyen du formulaire de plainte électronique qui est disponible sur le site Internet du Médiateur en 23 langues.

En 2009, le principal compte de courrier électronique du Médiateur a été utilisé pour répondre à un total de plus de 1 850 demandes de renseignements transmises par courrier électronique – contre près de 4 300 en 2008, 4 100 en 2007 et 3 500 en 2006. Cette baisse significative du nombre de demandes de renseignements reçues en 2009 est due en grande partie au succès retentissant du nouveau guide interactif disponible sur le site Internet du Médiateur. Ce dernier a permis aux personnes d'obtenir elles-mêmes l'information qu'elles souhaitent sans devoir introduire de demande. Quelque 1 600 des 1 850 demandes de renseignements transmises par courrier électronique concernaient des demandes individuelles qui ont toutes reçu une réponse individuelle de la part d'un collaborateur spécialisé du Médiateur. Environ 250 concernaient des courriers émanant en masse de citoyens faisant part des difficultés présumées rencontrées par les chaînes de télévision catalanes pour émettre leurs programmes dans la région de Valence.

### Évolutions du site Internet

Le 5 janvier 2009, le Médiateur européen a lancé son nouveau site Internet. L'objectif du site est de fournir au visiteur des informations claires, succinctes et faciles à comprendre sur ce que peut faire le Médiateur. Il présente un aperçu des activités déployées par le Médiateur à ce jour et explique comment introduire une plainte. De nouvelles informations telles que des décisions, des résumés d'affaires, des communiqués de presse, des détails sur les événements à venir et des publications ont été régulièrement publiées sur le site tout au long de l'année.

**En 2009, plus de 26 000 personnes ont sollicité et obtenu l'avis du Médiateur au moyen du guide interactif.**

Un atout majeur du nouveau site Internet du Médiateur est le guide interactif qui y figure, et qui aide les individus à identifier l'instance la plus appropriée à laquelle adresser leur plainte. Ce service se révèle particulièrement utile pour les citoyens, les entreprises et autres organisations de toute l'Europe. En 2009, plus de 26 000 personnes ont sollicité et obtenu l'avis du Médiateur au moyen du guide interactif. L'avis le plus fréquemment donné conseillait de se plaindre auprès du Médiateur européen; venaient ensuite le conseil de prendre contact avec Europe Direct, des renseignements sur le rôle de la Commission européenne en vue de garantir l'application du droit de l'UE, et le conseil de prendre contact avec un médiateur national ou régional.

Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2009, environ 340 000 visiteurs uniques ont consulté le site Internet du Médiateur: ensemble, ils ont visualisé plus de 4 millions de pages. Le plus grand nombre de visiteurs étaient originaires d'Espagne, puis d'Italie, d'Allemagne, de France et de Belgique.

Soucieux de maintenir le site Internet du Médiateur au premier rang des sites de l'UE, le bureau du Médiateur a participé, tout au long de l'année 2009, aux travaux du Comité éditorial interinstitutionnel Internet (CEiii).



Ressources  
humaines  
et financières



**C**E CHAPITRE présente un aperçu des ressources humaines et financières mises à la disposition du Médiateur européen en 2009. Il comprend une description du travail effectué par les différents départements et unités au sein du bureau, ainsi que des efforts consentis pour garantir la bonne circulation des informations au sein de l'équipe et promouvoir les possibilités de développement professionnel. Dans une deuxième partie, le chapitre se penche sur le budget du Médiateur.

## 5.1 Personnel

Pour garantir que l'institution puisse s'acquitter, comme il se doit, des tâches relevant du traitement des plaintes pour mauvaise administration dans les 23 langues du traité et sensibiliser les

**Des réunions régulières, ainsi qu'une retraite annuelle, contribuent à informer tous les membres du personnel des évolutions au sein des services, et à les encourager à réfléchir à la manière dont leur travail contribue à la réalisation des objectifs de l'institution.**

citoyens à ses travaux, le Médiateur bénéficie du soutien d'un personnel multilingue et dûment qualifié. Des réunions régulières, ainsi qu'une retraite annuelle, contribuent à informer tous les membres du personnel des évolutions au sein des services, et à les encourager à réfléchir à la manière dont leur travail contribue à la réalisation des objectifs de l'institution.

### ■ Retraite du personnel

Les «retraites» (ou «journées de réflexion») organisées à l'intention du personnel du Médiateur européen font partie intégrante de la planification stratégique de l'institution. Elles sont une source d'inspiration et offrent notamment l'occasion de communiquer au personnel des orientations pour l'élaboration des politiques et de préparer le plan annuel de gestion. Ces retraites s'inscrivent dans le cadre d'un cycle annuel de manifestations qui donnent au personnel et aux stagiaires l'occasion

**Les retraites du personnel s'inscrivent dans le cadre d'un cycle annuel de manifestations qui donnent au personnel et aux stagiaires l'occasion d'échanger de manière informelle des points de vue sur des sujets directement liés au travail du Médiateur. En 2009, la retraite a eu lieu du 11 au 13 février et a porté sur le thème «Travailler ensemble». Plusieurs thèmes spécifiques ont été abordés: le traitement des plaintes, les relations avec les institutions, l'utilisation d'un langage simple ainsi que l'information, la participation et la valorisation du personnel.**



d'échanger des points de vue sur des sujets directement liés au travail du Médiateur. Les conclusions tirées à l'issue de ces retraites contribuent à façonner les objectifs stratégiques du Médiateur, lesquels contribuent à leur tour à orienter les activités de chaque unité.

En 2009, la retraite a eu lieu du 11 au 13 février et a porté sur le thème «Travailler ensemble». Faisant suite à la retraite de 2008, axée autour de l'identité de l'institution et de la notion de bonne administration, la retraite de 2009 a davantage porté sur le travail interne du bureau. En préparation aux journées de réflexion, les collaborateurs ont été invités à répondre au même questionnaire d'autoévaluation qu'en 2006. Ceci, afin de permettre une comparaison directe entre les résultats obtenus, en vue d'évaluer les progrès réalisés et les domaines devant encore être abordés. Les résultats et l'analyse du questionnaire ont été pris en considération dans l'établissement du programme définitif des exposés et des thèmes de discussion de la retraite.

Comme les précédentes, la troisième retraite a été perçue comme une expérience très positive par les membres du personnel. La prochaine retraite est prévue en février 2010.

## ■ Réunions du personnel

Afin de garantir la bonne circulation des informations au sein de l'équipe et de promouvoir les possibilités de développement professionnel, des réunions du personnel sont organisées régulièrement. En règle générale, l'ordre du jour de ces réunions comporte un exposé du Médiateur sur ses activités récentes et futures, de même qu'une présentation des évolutions administratives, juridiques et politiques qui ont une incidence sur l'institution. Le secrétaire général et les chefs de département et d'unité jouent également un rôle actif lors des réunions du personnel. Au cours de l'année 2009, des réunions du personnel ont eu lieu le 10 juillet et le 11 décembre. Elles ont constitué une précieuse plate-forme de discussion et d'échange d'informations.



**Afin de contribuer à tenir ses collaborateurs informés des évolutions au sein des autres institutions de l'UE, le Médiateur invite des orateurs externes à faire des exposés sur des sujets pertinents. Le 20 novembre 2009, le président du tribunal, M. Marc JAEGER, s'est rendu à Strasbourg pour parler du «Principe de bonne administration dans le droit communautaire». On le voit ici aux côtés du Médiateur.**

Afin de contribuer à tenir ses collaborateurs informés des évolutions au sein des autres institutions de l'UE, le Médiateur invite également des orateurs externes à faire des exposés sur des sujets pertinents. Le 20 novembre 2009, le président du tribunal, M. Marc JAEGER, s'est rendu à Strasbourg pour parler du «Principe de bonne administration dans le droit communautaire». Son remarquable exposé a suscité diverses questions et observations sur un thème d'une importance capitale pour le travail du Médiateur.

## Le Médiateur et les membres de son personnel

La section qui suit offre un aperçu de la structure du bureau du Médiateur et fournit quelques informations de base sur le Médiateur et les membres de son personnel. Enfin, elle décrit brièvement le rôle du comité du personnel du Médiateur et celui du délégué à la protection des données.

### Le Médiateur européen

#### P. Nikiforos DIAMANDOUROS — MÉDIATEUR EUROPÉEN

P. Nikiforos DIAMANDOUROS est né à Athènes, en Grèce, le 25 juin 1942. Il a été élu Médiateur européen le 15 janvier 2003 et est entré en fonction le 1<sup>er</sup> avril 2003. Il a été réélu pour un nouveau mandat de cinq ans le 11 janvier 2005.

De 1998 à 2003, il a occupé le poste de premier Médiateur national de Grèce. De 1993 à août 2009, il a également été professeur de politique comparée dans le département de sciences politiques et d'administration publique de l'université d'Athènes (en congé entre 2003 et 2009). Entre 1995 et 1998, il a été président et administrateur du Centre national de recherche sociale (EKKE) en Grèce.

Il a obtenu un B.A. en sciences politiques à l'*Indiana University* (1963), puis un M.A. (1965), un M.Phil (1969) et un Ph.D (1972) dans le même domaine à la *Columbia University*. Avant de rejoindre la faculté de l'université d'Athènes en 1988, il a occupé des postes d'enseignant et de chercheur dans deux universités new-yorkaises, respectivement la *State University of New York* et la *Columbia University* (1973-1978). De 1980 à 1983, il a assumé la fonction de directeur de développement au Collège d'Athènes en Grèce. De 1983 à 1988, il a dirigé le programme pour l'Europe occidentale, le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord au *Social Science Research Council* de New York. De 1988 à 1991, il fut administrateur de l'Institut grec des études internationales et stratégiques (Athènes), un groupe de réflexion orienté vers la politique qui a été établi avec le financement conjoint des fondations Ford et MacArthur. En 1997, il a été professeur invité de sciences politiques au *Juan March Centre for Advanced Studies in the Social Sciences* (Madrid).

Il a assumé les fonctions de président de l'Association grecque de science politique (de 1992 à 1998) et de la *Modern Greek Studies Association* aux États-Unis (de 1985 à 1988). Entre 1999 et 2003, il a fait partie de la commission nationale des droits de l'homme et, entre 2000 et 2003, du conseil national pour la réforme administrative, en Grèce. De 1988 à 1995, il a été co-président du sous-comité pour l'Europe du Sud du *Social Science Research Council* à New York, dont les activités sont financées par la Fondation Volkswagen. Il est en outre co-directeur général de la collection sur la nouvelle Europe du Sud, et bénéficiaire des allocations de recherche *Fulbright* et *NEH* (*National Endowment for the Humanities*).

Son importante contribution écrite couvre la politique et l'histoire de la Grèce ainsi que de l'Europe du Sud et du Sud-Est et se concentre, plus particulièrement, sur la démocratisation, la construction de l'État et de la nation, et la relation entre culture et politique. ■

#### — Secrétariat du Médiateur européen

Le secrétariat du Médiateur européen est chargé de la gestion du cabinet du Médiateur, auquel il dispense également des conseils, notamment au sujet des relations avec les autres institutions de l'UE et des questions liées aux enquêtes du Médiateur. Il remplit également diverses fonctions administratives, comme gérer le calendrier du Médiateur, coordonner son courrier entrant et sortant, s'occuper des aspects protocolaires du travail de l'institution et effectuer ses tâches de secrétariat général.

### Le secrétaire général

Outre la planification stratégique au sein de l'institution, le secrétaire général est chargé de superviser l'administration générale du bureau. Il dispense des conseils au Médiateur en ce qui concerne

Outre la planification stratégique au sein de l'institution, le secrétaire général est chargé de superviser l'administration générale du bureau.

la structure et la gestion du bureau, l'organisation temporelle de ses activités et le contrôle de son travail et de ses performances. S'agissant, plus spécifiquement, du travail du département juridique, le secrétaire général a pour tâche de conseiller le Médiateur

en matière de stratégie juridique et d'assister et conseiller ce dernier dans le traitement des plaintes et enquêtes. Enfin, il coordonne les relations entre le bureau du Médiateur et les autres institutions européennes, tout en jouant un rôle essentiel dans le développement des relations avec les autres bureaux de médiateurs à travers toute l'Europe, ainsi que dans les efforts déployés en vue de toucher les citoyens européens.

## Ian HARDEN — SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

M. Ian HARDEN est né à Norwich, en Angleterre, le 22 mars 1954. Il a étudié le droit au *Churchill College* de Cambridge, où il a obtenu un B.A. avec mention «Très bien» en 1975, et un LLB (licence en droit) en 1976. Après ses études, il a rejoint la faculté de droit de l'*University of Sheffield*, où il a assumé les fonctions d'assistant entre 1976 et 1990, de chargé de cours de 1990 à 1993, de maître de conférences de 1993 à 1995 et, enfin, de professeur de droit public à compter de 1995. Il a rejoint le bureau du Médiateur européen en 1996 en tant que conseiller juridique principal. Il a ensuite occupé le poste de chef du secrétariat de 1997 à 1999, puis celui de chef du département juridique à partir de 2000. Le 1<sup>er</sup> août 2006, il a été nommé secrétaire général du bureau du Médiateur. Il est, en outre, l'auteur et le co-auteur de nombreuses publications sur le droit européen et le droit public, parmi lesquelles il y a lieu de citer notamment: *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992), *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (London CEPR, 1995) et *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Il est membre de l'Association française de droit constitutionnel et du *Study of Parliament Group* au Royaume-Uni, et professeur honoraire à l'*University of Sheffield*. ■

## Département juridique

Le département juridique est composé en majeure partie de juristes dont la principale responsabilité consiste à analyser les plaintes reçues par le Médiateur européen et à mener des enquêtes

**Le département juridique est composé en majeure partie de juristes dont la principale responsabilité consiste à analyser les plaintes reçues par le Médiateur européen et à mener des enquêtes sous la supervision du chef du département juridique et des chefs des quatre unités juridiques.**

sous la supervision du chef du département juridique et des chefs des quatre unités juridiques. Le chef du département juridique a aussi pour tâche de conseiller le Médiateur sur la stratégie juridique et l'orientation de l'institution, et d'assurer la gestion du département.

En 2009, l'équipe du département comptait, au total, 25 personnes et était composée du chef du département juridique, de quatre chefs d'unité juridique, de trois conseillers juridiques

principaux, de 14 juristes, de deux juristes-linguistes et d'une assistante du chef du département juridique. Durant l'année en question, le département juridique a supervisé 21 stagiaires.

## João SANT'ANNA — CHEF DU DÉPARTEMENT JURIDIQUE

João SANT'ANNA est né à Setúbal, au Portugal, le 3 mai 1957. Il a étudié le droit à l'université de Lisbonne de 1975 à 1980, et a été inscrit au barreau de Lisbonne en 1981. Entre 1980 et 1982, il a travaillé comme juriste à la division juridique et administrative du ministère portugais des affaires intérieures pour la région de Lisbonne. Entre 1982 et 1984, il a poursuivi ses études juridiques dans le domaine des droits de propriété intellectuelle à l'université Louis-Maximilien et à l'institut Max-Planck de Munich. Après son retour au Portugal en 1984, il a été nommé chef de la division juridique et administrative du ministère susmentionné pour la région de Lisbonne. En 1986, il est devenu fonctionnaire au Parlement européen et a travaillé dans les directions générales de l'information et des relations publiques, de la recherche, du personnel et des finances, et finalement au service juridique du Parlement européen. Il a rejoint, en 2000, le bureau du Médiateur européen au poste de chef du département administratif et financier. Il a été nommé chef du département juridique le 1<sup>er</sup> juillet 2007. ■

### — Les chefs des unités juridiques

Chaque chef d'unité juridique supervise sa propre équipe de juristes et de stagiaires. Sa mission consiste à garantir un très haut niveau de qualité dans le traitement des plaintes et à assister le chef du département juridique, en veillant à ce que le travail fourni par le département soit précis, opportun et cohérent. Cette tâche implique de promouvoir et de surveiller le respect des procédures internes, des normes et des délais. De plus, les chefs des unités juridiques assument des responsabilités spécifiques qui sont similaires à celles des juristes (voir ci-après), et sont chargés de représenter le Médiateur lors de certains événements publics. Ils dépendent tous du chef du département juridique, avec lequel ils ont des réunions régulières.

Quatre chefs d'unité juridique sont en poste actuellement. Il s'agit, par ordre alphabétique, de: M. Peter BONNOR, de nationalité danoise, qui travaille au sein du bureau du Médiateur depuis 1998, M. Gerhard GRILL, de nationalité allemande, qui a rejoint le bureau du Médiateur en 1999, M<sup>me</sup> Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA, de nationalité polonaise, engagée en 2003, et M. Fergal Ó REGAN, de nationalité irlandaise, nommé en 2006.

### — Juristes

Les juristes traitent les plaintes, qui peuvent être soumises au Médiateur dans les 23 langues de l'UE en vertu du traité. En outre, ils proposent et mènent les enquêtes d'initiative, répondent aux demandes de renseignements des citoyens, apportent leur aide au Médiateur sur des questions juridiques et dispensent des conseils sur les procédures, les évolutions et les traditions de leurs États membres respectifs. Enfin, ils sont appelés à présenter des exposés sur le travail du Médiateur.

### Département administratif et financier

Le département administratif et financier est chargé de toutes les tâches du bureau du Médiateur qui ne sont pas liées directement à l'examen des plaintes et à la conduite des enquêtes. Depuis

**Le département administratif et financier est chargé de toutes les tâches du bureau du Médiateur qui ne sont pas liées directement à l'examen des plaintes et à la conduite des enquêtes.**

le 1<sup>er</sup> juillet 2008, il est constitué des quatre unités décrites ci-dessous et du secrétariat des plaintes. Le chef du département administratif et financier coordonne l'ensemble des activités du département. À ce titre, il est responsable de l'organisation générale et du fonctionnement du bureau, de la politique du personnel, ainsi que de l'élaboration et de la mise en œuvre de la stratégie

budgétaire et financière de l'institution. De plus, il représente le Médiateur lors de divers forums interinstitutionnels. En 2009, le département employait 34 personnes au total.

#### João SANT'ANNA

CHEF DU DÉPARTEMENT ADMINISTRATIF ET FINANCIER (*AD INTERIM*) ■

### — Secrétariat des plaintes

Le secrétariat des plaintes est responsable de l'enregistrement, de la distribution et du suivi des plaintes adressées au Médiateur européen. Il veille à ce que chaque plainte soit enregistrée dans une base de données, qu'un accusé de réception soit envoyé et que la plainte soit transférée au département juridique. Il est chargé de gérer tous les courriers entrants et sortants liés aux plaintes, de veiller à ce que les dossiers de plaintes contenus dans la base de données soient mis à jour tout au long de la procédure d'instruction, de contrôler le respect des délais impartis, de produire des statistiques relatives aux plaintes et d'enregistrer les documents concernant ces dernières. M. Peter BONNOR est chef du secrétariat des plaintes.

### — Unité «Administration et personnel»

L'unité «Administration et personnel» assure une vaste palette d'activités: recrutement et gestion du personnel; gestion du courrier entrant et sortant; standard téléphonique; infrastructure du bureau; coordination de la traduction des documents; organisation et gestion de la bibliothèque de références juridiques; politique de l'institution en matière de documentation et d'archives. Elle est également chargée de conduire la politique de l'institution en matière de technologie de l'information et de répondre aux besoins informatiques du bureau, tâche qu'elle accomplit en coopération étroite avec le Parlement européen. Cette unité est dirigée par M. Alessandro DEL BON, qui a la double nationalité allemande et italienne, et a rejoint le bureau du Médiateur en 1998.

### — Unité «Budget et finances»

L'unité «Budget et finances» a pour mission de veiller à ce que le bureau du Médiateur se conforme aux règles financières applicables, et de garantir une utilisation économique et efficace des ressources disponibles ainsi qu'une protection adéquate de ces mêmes ressources. Cette unité a également pour tâche d'établir et d'appliquer les mécanismes de contrôle interne qui sont appropriés et nécessaires à la réalisation de ces objectifs. Ces responsabilités découlent du fait que le Médiateur européen dispose d'une totale autonomie budgétaire. Placés sous l'autorité de l'ordonnateur délégué, des assistants financiers élaborent et exécutent le budget. M. Loïc JULIEN, de nationalité française, engagé au sein du bureau du Médiateur en 2005, assume la fonction de chef de cette unité.

### — Unité «Communications»

L'unité «Communications» est chargée de produire les publications et les documents de promotion du Médiateur, de tenir à jour et de développer ses sites Internet, et de conférer à l'institution une identité visuelle. Elle a aussi pour responsabilité de coordonner le Réseau européen des Médiateurs et, plus généralement, les relations avec les associations de médiateurs en Europe et ailleurs. Le chef de cette unité est M. Ben HAGARD, ressortissant britannique, qui a rejoint le bureau du Médiateur en 1998.

### — Unité «Médias, entreprises et société civile»

L'unité «Médias, entreprises et société civile» a pour tâche d'aider le Médiateur à nouer le dialogue avec les personnes physiques et morales susceptibles d'avoir besoin de ses services. Elle contribue ainsi à sensibiliser le public dans l'ensemble de l'Union européenne au travail du Médiateur. Outre le maintien et le renforcement des relations avec les médias, l'unité est également chargée d'organiser les visites d'information du Médiateur et les manifestations auxquelles il participe. Elle noue des contacts avec les autres institutions de l'UE dans le cadre des initiatives de proximité, et ses membres sont aussi responsables de la rédaction des publications et discours du Médiateur. M<sup>me</sup> Rosita AGNEW, de nationalité irlandaise, entrée au service du Médiateur en 2001, assume la fonction de chef de cette unité.

### — Comité du personnel

Le comité du personnel du Médiateur représente les intérêts des membres de son équipe et favorise un dialogue continu entre ces derniers et l'institution. Le comité du personnel a contribué grandement au bon fonctionnement du service, d'une part en permettant aux membres du personnel d'exprimer leurs opinions par son intermédiaire et, d'autre part, en portant à l'attention de l'administration toutes les difficultés relatives à l'interprétation et à l'application de la réglementation pertinente. Le comité du personnel présente des suggestions concernant l'organisation et le fonctionnement du service, de même que des propositions pour améliorer les conditions de vie et de travail du personnel. Dans ce contexte, le comité du personnel a joué un rôle notable lors des retraites annuelles organisées à l'intention du personnel depuis 2006.

Le comité compte trois membres élus, à savoir le président, M. Daniel KOBLENCZ, M<sup>me</sup> Elodie BELFY et M. Christopher MILNES.

### — Délégué à la protection des données

Chaque institution de l'Union européenne dispose d'un délégué à la protection des données (DPD). Ce dernier collabore avec le contrôleur européen de la protection des données et veille à ce que les opérations de traitement des données personnelles ne portent pas préjudice aux droits et libertés des personnes concernées. Le DPD s'assure également que les contrôleurs de la protection des données et les personnes concernées soient informés de leurs droits et obligations en vertu du règlement (CE) n° 45/2001<sup>1</sup>. Depuis mars 2006, M. Loïc JULIEN est le délégué à la protection des données au sein du bureau du Médiateur.

---

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

## 5.2 Budget

### ■ Le budget en 2009

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2000, le budget du Médiateur constitue une section indépendante du budget de l'Union européenne (actuellement section VIII)<sup>2</sup>. Il est divisé en trois titres: le titre 1 reprend les traitements, indemnités et autres dépenses de personnel; le titre 2 couvre les bâtiments, le mobilier, les équipements et dépenses diverses de fonctionnement; le titre 3 concerne les dépenses résultant de l'exercice, par l'institution, de ses missions générales.

En 2009, les crédits budgétisés se sont élevés à 8 906 880 EUR.

### ■ Coopération interinstitutionnelle

Pour garantir une utilisation optimale des ressources et éviter les doubles emplois inutiles au sein du personnel, le Médiateur collabore dans la mesure du possible avec d'autres institutions de

**Pour garantir une utilisation optimale des ressources et éviter les doubles emplois inutiles au sein du personnel, le Médiateur collabore dans la mesure du possible avec d'autres institutions de l'UE.**

l'UE. Bien que les services offerts de la sorte soient naturellement facturés au Médiateur européen, cette coopération a permis de substantielles économies dans le budget de l'UE. Le Médiateur coopère notamment avec:

- (i) le Parlement européen, en ce qui concerne les audits techniques et la comptabilité, ainsi que les services techniques, concernant, entre autres, les bâtiments, les technologies de l'information, les télécommunications, les services médicaux, la formation du personnel et les services de traduction et d'interprétation;
- (ii) l'Office des publications officielles de l'Union européenne sur divers aspects relatifs aux publications;
- (iii) le Centre de traduction des organes de l'Union européenne, qui fournit de nombreuses traductions demandées par le Médiateur dans le cadre de son travail en faveur des citoyens.

### ■ Contrôle budgétaire

Afin de garantir une gestion efficace des ressources mises à la disposition du Médiateur, un auditeur interne, M. Robert GALVIN, procède à des vérifications régulières des systèmes de contrôle interne de l'institution et des opérations financières effectuées par le bureau du Médiateur.

Comme les autres institutions de l'UE, celle du Médiateur fait aussi l'objet d'audits menés par la Cour des comptes européenne.

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



## Comment prendre contact avec le Médiateur européen

---

### Par courrier postal

Médiateur européen  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
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

### Via le site Internet

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







Le Médiateur européen enquête  
sur des plaintes concernant  
des cas de mauvaise administration  
dans les institutions, organes et  
organismes de l'Union européenne.

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

Médiateur européen  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANCE

