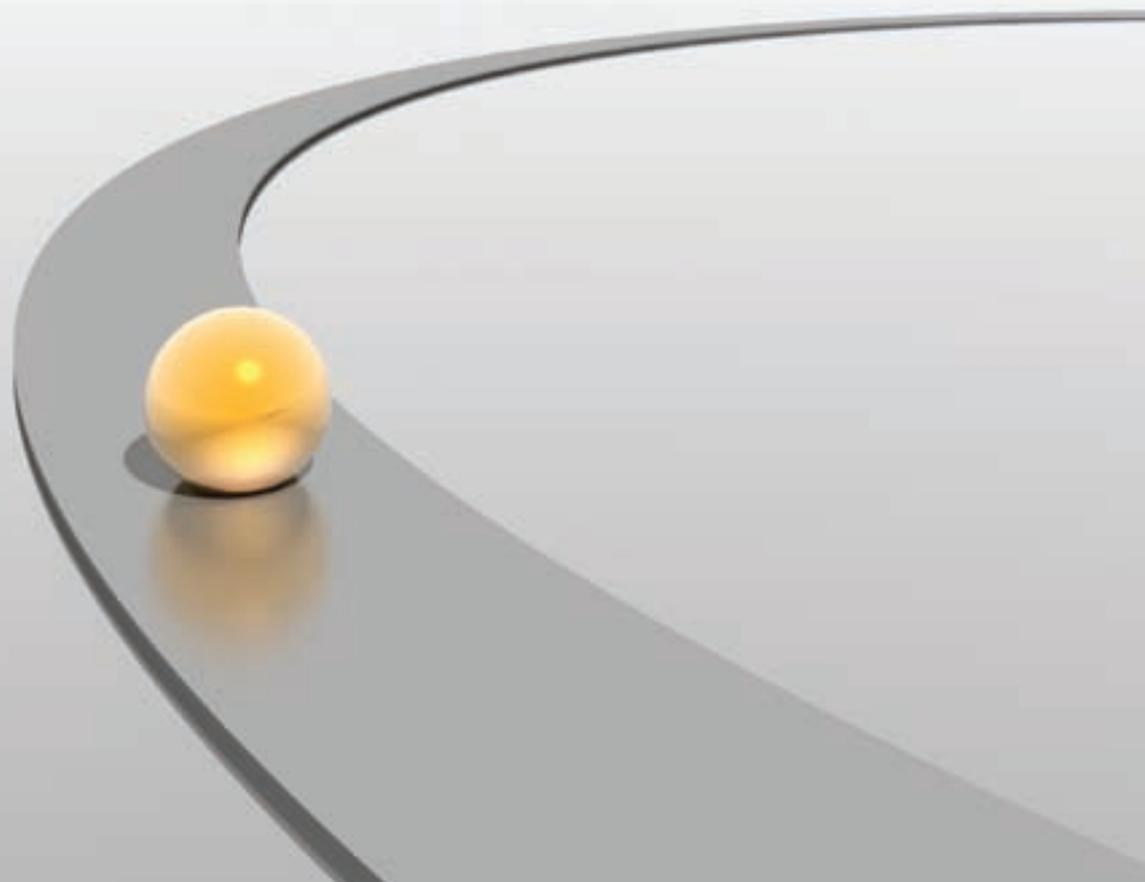


LE MÉDIATEUR EUROPÉEN



R A P P O R T A N N U E L 2 0 0 7

LE MÉDIATEUR EUROPÉEN

RAPPORT ANNUEL 2007

© Communautés européennes, 2008

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

ISBN 978-92-9212-158-7
DOI 10.2869/70271

Photographie première de la couverture: © iStockphoto.com/Silence

Ce rapport est publié sur l'internet: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Italy

IMPRIMÉ SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE

LE MÉDIATEUR EUROPÉEN



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

M. Hans-Gert PÖTTERING
Président
Parlement européen
Rue Wiertz
1047 Bruxelles
BELGIQUE

Strasbourg, le 10 mars 2008

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 195, paragraphe 1, du traité instituant la Communauté 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 2007.

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

P. Nikiforos Diamandouros

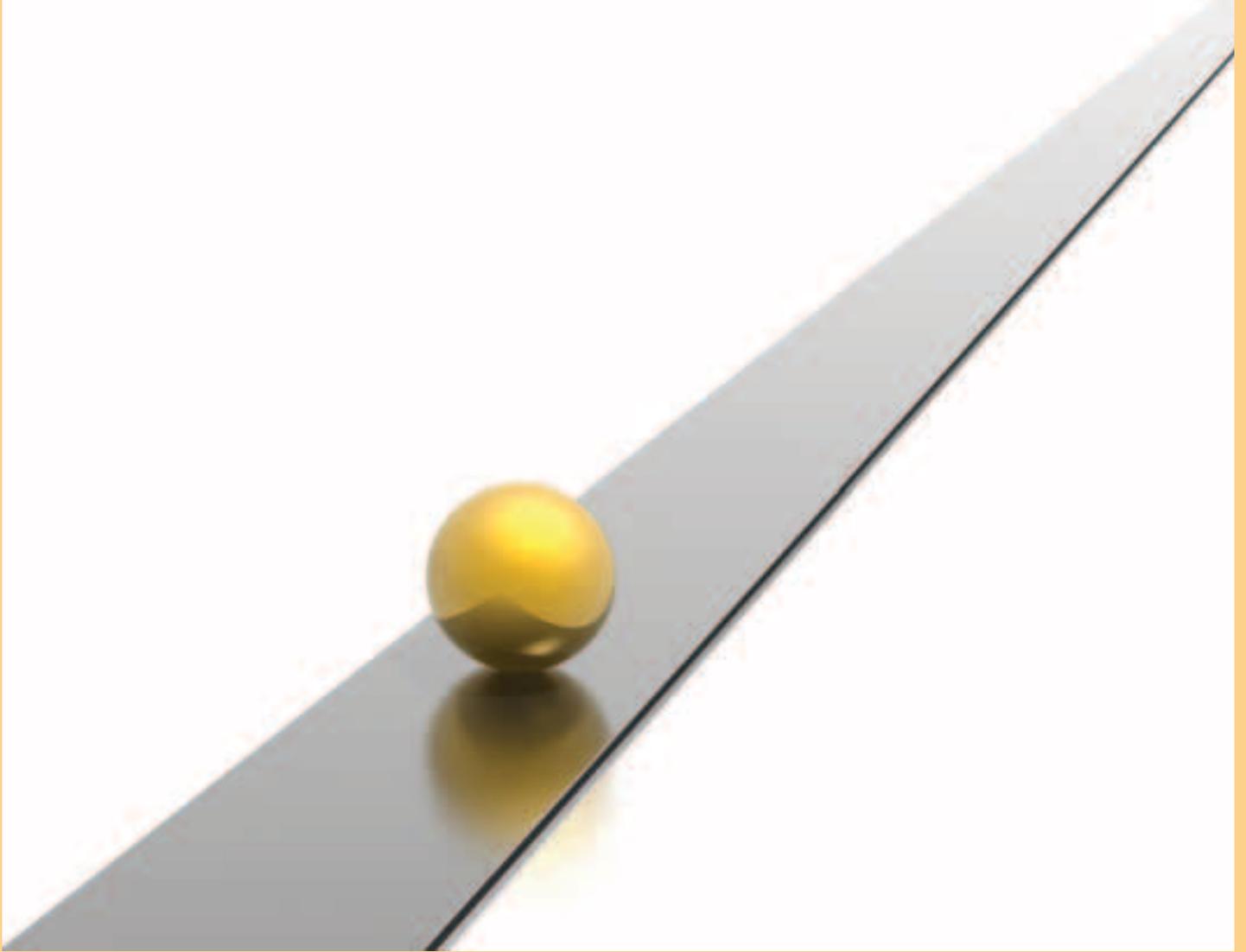


INTRODUCTION	11
1 SYNTHÈSE	17
2 PLAINTES ET ENQUÊTES	31
2.1 LA BASE JURIDIQUE DES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR	31
2.2 LE MANDAT DU MÉDIATEUR EUROPÉEN	31
2.3 LA RECEVABILITÉ DES PLAINTES ET LA JUSTIFICATION DES ENQUÊTES	35
2.4 ANALYSES DES PLAINTES EXAMINÉES EN 2007	36
2.5 RENVOIS ET CONSEILS	37
2.6 PROCÉDURES À LA DISPOSITION DU MÉDIATEUR	40
2.7 RÉSULTATS DES ENQUÊTES	42
2.8 DÉCISIONS DE CLASSEMENT EN 2007	45
3 RÉSUMÉS DE DÉCISIONS	55
3.1 AFFAIRES DANS LESQUELLES IL N'A PAS ÉTÉ CONSTATÉ DE MAUVAISE ADMINISTRATION	55
3.2 AFFAIRES RÉGLÉES PAR L'INSTITUTION	65
3.3 SOLUTIONS À L'AMIABLE OBTENUES PAR LE MÉDIATEUR	69
3.4 DÉCISIONS DE CLASSEMENT ASSORTIES D'UN COMMENTAIRE CRITIQUE DU MÉDIATEUR	71
3.5 PROJETS DE RECOMMANDATIONS ACCEPTÉS PAR L'INSTITUTION	87
3.6 AFFAIRES CLASSÉES POUR D'AUTRES MOTIFS	90
3.7 AFFAIRES CLASSÉES APRÈS UN RAPPORT SPÉCIAL	95
3.8 ENQUÊTES D'INITIATIVE DU MÉDIATEUR	96
3.9 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR	98



4	RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE	103
4.1	LE PARLEMENT EUROPÉEN	104
4.2	LA COMMISSION EUROPÉENNE	106
4.3	AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES	106
5	RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANISMES SIMILAIRES	111
5.1	LE RÉSEAU EUROPÉEN DES MÉDIATEURS	111
5.2	AUTRES SÉMINAIRES ET CONFÉRENCES DU MÉDIATEUR	123
5.3	AUTRES ÉVÉNEMENTS IMPLIQUANT LES MÉDIATEURS ET LEUR PERSONNEL	124
6	COMMUNICATIONS	127
6.1	LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE	127
6.2	VISITES D'INFORMATION	129
6.3	CONFÉRENCES ET RÉUNIONS	134
6.4	RELATIONS AVEC LES MÉDIAS	135
6.5	PUBLICATIONS	137
6.6	COMMUNICATIONS EN LIGNE	137
7	ANNEXES	
A	STATISTIQUES	141
B	LE BUDGET DU MÉDIATEUR	148
C	PERSONNEL	149
D	INDEX DES DÉCISIONS	158
	COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR EUROPÉEN	163

INTRODUCTION





INTRODUCTION

L'année 2007 s'est avérée capitale pour le droit des citoyens européens à une bonne administration. Le 12 décembre, la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, initialement proclamée en décembre 2000, a été signée et une nouvelle fois proclamée par les présidents des trois principales institutions de l'Union européenne – le Parlement, la Commission et le Conseil. L'engagement en faveur d'une charte juridiquement contraignante, prévue par le traité de Lisbonne, est le reflet d'une prise de conscience croissante qui ambitionne de placer les citoyens au cœur des préoccupations de l'Europe. Du point de vue du Médiateur, la Charte constitue une avancée décisive, en cela qu'elle reconnaît, pour la première fois, le droit à la bonne administration en tant que droit fondamental de la citoyenneté de l'Union (article 41).

Bonne administration

Depuis mon entrée en fonction le 1^{er} avril 2003, la promotion de la bonne administration constitue une priorité absolue du Médiateur européen. Je rappelle inlassablement aux institutions et aux organes de l'Union que la bonne administration requiert des fonctionnaires bien davantage que la simple absence de comportements illégaux. Ils doivent être mus par la volonté de rendre service et de s'assurer que les citoyens sont traités de manière adéquate et jouissent pleinement de leurs droits.

Ce message semble produire des résultats concrets. J'ai le plaisir de signaler que les institutions et les organes de l'Union européenne n'ont pas ménagé leurs efforts afin de résoudre les plaintes, de corriger les injustices et de rectifier les erreurs en 2007. Le nombre de cas résolus par l'institution concernée a doublé cette année – 35 % de nos enquêtes, un taux sans précédent, ont été clôturées après que l'institution concernée a accepté de régler le dossier. Nous ne pouvons sous-estimer l'importance de cette réalisation pour les plaignants, et pour les citoyens plus généralement. Je suis persuadé que nous accomplissons des progrès significatifs sur la voie d'une véritable culture du service.

Les sept affaires de référence mises en avant dans le présent rapport témoignent de ce changement d'attitude. Pas moins de quatre concernent la Commission européenne, qui a agi rapidement et de manière constructive afin de résoudre plusieurs plaintes. Je tiens également à féliciter l'Agence européenne de la sécurité aérienne, une affaire de référence la concernant étant présentée pour la deuxième année consécutive, ce qui démontre sa volonté de coopérer de manière constructive avec le Médiateur afin de résoudre les problèmes. Le Conseil a présenté ses excuses à un plaignant après que j'ai porté un problème de langue à sa connaissance et a confirmé son engagement à éviter que des problèmes semblables ne se reproduisent à l'avenir. Enfin, la Banque centrale européenne a fourni une réponse particulièrement utile à une citoyenne inquiète, en soulignant qu'elle accordait la plus haute importance à la résolution des questions soulevées par ses soins et en l'invitant à soumettre toute question supplémentaire à ses experts. J'entends, par la mise en exergue de ces affaires, présenter des modèles de bonne administration pour que l'ensemble des institutions et organes de l'Union européenne s'en inspirent et les comparent à leurs propres pratiques. Je m'attacherai, en 2008, à faire prospérer une culture de service afin de répondre aux attentes des citoyens.

Certains des résultats obtenus pour les citoyens, tels que documentés dans le présent rapport, ont vu le jour sans échange formel de correspondance avec l'institution. Nous sommes désormais parvenus à un stade où nos relations avec les institutions nous permettent de résoudre un nombre croissant de dossiers rapidement, sans devoir recourir à une enquête prolongée. J'ai commencé à développer l'usage de procédures plus informelles afin de contribuer à résoudre les problèmes de



manière flexible et je continuerai à développer cette approche en 2008. Cette façon de procéder marque, selon moi, un tournant pour notre institution, puisqu'elle démontre le respect dont jouit le Médiateur et la volonté des institutions d'aider le citoyen.

Certes, des problèmes demeurent. Cette année encore, 15 % des cas se sont clôturés sur un commentaire critique, l'institution concernée n'ayant pas atteint les niveaux de service que les citoyens sont en droit d'attendre. Le présent rapport inclut quelques exemples de dossiers de ce type. Ils concernent une institution refusant de modifier ses procédures de recrutement, pour sa propre convenance administrative principalement, ou une autre retardant de manière excessive une procédure d'infraction sans présenter la moindre explication spécifique à ce sujet. Nous produisons un nouveau rapport de suivi relatif à ces commentaires critiques en 2008, pour faire en sorte que les institutions concernées tirent les enseignements requis. J'entends par ailleurs étudier les moyens visant à faciliter la compréhension des décisions du Médiateur, pour que celles-ci puissent apporter aux citoyens et aux fonctionnaires des indications plus précises de ce qu'il faut entendre par «bonne administration».

Bien entendu, il reste beaucoup à faire pour promouvoir les principes de bonne administration au sein des institutions et organes de l'Union. J'ai, afin de contribuer au développement de stratégies à cet égard, convoqué un atelier de réflexion à Bruxelles en novembre 2007. Cet atelier a été le théâtre d'un échange de vues animé concernant la manière dont le Médiateur européen peut aider à faire du droit à la bonne administration une réalité. Les discussions ont avancé de nombreuses idées stimulantes et innovantes pour les années à venir. J'attends avec impatience de pouvoir les mettre en pratique au profit des citoyens dans toute l'Europe.

Améliorer la communication

J'avais conclu mon introduction au rapport annuel 2006 en présentant mes deux objectifs pour l'année à venir: la collaboration avec les institutions afin de favoriser la bonne administration et le recentrage de mes efforts de communication pour que toutes les personnes susceptibles d'avoir besoin des services du Médiateur européen disposent d'une information adéquate concernant la manière de procéder.

En ce qui concerne ce second objectif, 2007 fut une année charnière. Nous avons finalement franchi un cap en ce qui concerne le taux de plaintes recevables. Grâce à une campagne d'information ambitieuse et soigneusement ciblée, le nombre de plaintes recevables a augmenté en termes absolus et relatifs par rapport à 2006. En conséquence de quoi 17 % d'enquêtes supplémentaires ont été ouvertes pendant l'année sur la base des plaintes reçues. Dans le même temps, nos efforts d'amélioration de l'information aux citoyens au sujet de ce que le Médiateur européen peut faire ou non ont permis à un nombre de citoyens plus élevé que jamais de trouver des voies de recours appropriées au niveau national, régional et local.

L'adoption de la déclaration du réseau européen des médiateurs a constitué, à cet égard, un événement majeur en 2007. Le rapport a pour objectif d'améliorer la notoriété de la dimension communautaire du travail des médiateurs et d'expliquer le service fourni par les membres de ce réseau aux personnes se plaignant de questions relevant du champ d'activité du droit communautaire. La déclaration est disponible sur le site web du Médiateur européen dans toutes les langues officielles de l'Union. Elle est par ailleurs reproduite dans son intégralité au chapitre 5 du présent rapport. Les membres du réseau œuvreront de manière proactive afin de promouvoir la notoriété de la déclaration et de s'assurer ainsi que les citoyens savent qui est le plus à même de résoudre leurs plaintes, lorsque celles-ci ont un lien avec la législation communautaire.

Une autre initiative importante dans ce secteur devrait porter ses fruits en 2008. Au cours de l'année écoulée, mon bureau a développé un guide interactif qui sera lancé dans le courant de l'année prochaine. Il fera partie du nouveau site web du Médiateur. Ce dispositif essentiel aidera les citoyens à trouver la voie de recours la plus appropriée pour leurs plaintes. Le guide devrait permettre à un plus grand nombre de plaignants de saisir directement l'organe le plus compétent pour traiter leur plainte. Le succès du guide doit, si tout va bien, se traduire par une baisse ultérieure du nombre de plaintes irrecevables reçues par mes services.



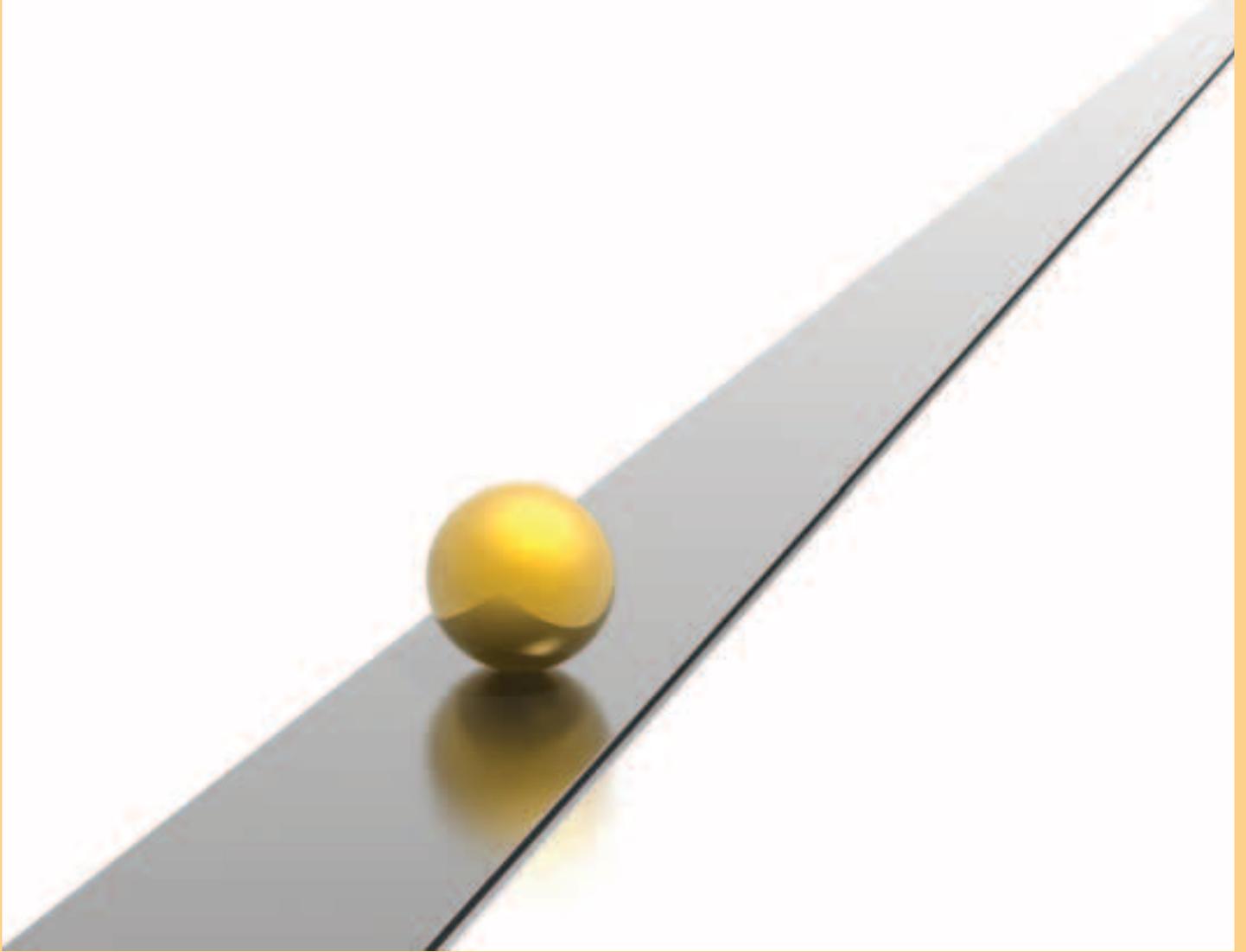
L'identification initiale de la voie de recours la plus appropriée est importante à plus d'un titre. Elle permet d'éviter le sentiment de frustration chez les citoyens informés que l'organe auquel ils se sont adressés n'est pas en mesure de les aider. Elle implique également une résolution plus rapide et plus efficace des plaintes, ce qui garantit le plein exercice des droits dont jouissent les citoyens en vertu de la législation communautaire. Enfin, il convient de remarquer, et c'est un élément important, que la réduction du nombre de plaintes irrecevables transmises à mon institution rendra celle-ci plus à même de remplir son rôle principal, à savoir, aider les citoyens mécontents de la manière dont ils ont été traités par les institutions et organes de l'Union. Les résultats que mes services sont en mesure d'obtenir pour ces citoyens constituent sans conteste l'aspect le plus satisfaisant de mon travail. Le présent rapport met en lumière un grand nombre de ces succès obtenus en 2007. Je me réjouis de poursuivre ce travail pour les citoyens européens durant l'année à venir.

Comme je l'ai souvent déclaré, le rapport annuel est la publication la plus importante du Médiateur. Il lui permet de rendre compte de son travail au Parlement européen, auquel il fait rapport. Il est une ressource pour les institutions et organes de l'Union européenne en ce qu'il les aide à améliorer leur administration. Il rend le travail du Médiateur accessible aux nombreuses personnes désireuses de suivre ses activités, notamment au grand public, aux médias, aux universitaires, aux fonctionnaires et aux collègues des bureaux de médiation du monde entier. Des modifications ont été apportées au rapport ces dernières années afin d'améliorer sa convivialité. Des améliorations supplémentaires confèrent une nouvelle touche d'innovation au présent rapport. Elles se concentrent dans les chapitres 5 et 6, où nous avons choisi de fournir une vue d'ensemble et une analyse des activités en lieu et place des anciennes listes détaillées d'événements et de réunions. Nous espérons que ces changements rendront sa lecture plus intéressante et reflèteront véritablement la valeur ajoutée de ces initiatives importantes. C'est avec impatience que nous attendons vos réactions.

Strasbourg, le 15 février 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

SYNTHÈSE



1



1 SYNTHÈSE

Le treizième rapport annuel du Médiateur européen au Parlement européen rend compte des activités du Médiateur en 2007. Il s'agit du cinquième rapport annuel présenté par M. P. Nikiforos DIAMANDOUROS, Médiateur européen en fonction depuis le 1^{er} avril 2003.

STRUCTURE DU RAPPORT

Le présent rapport se compose de six chapitres et de quatre annexes. Il s'ouvre sur une introduction personnelle du Médiateur, dans laquelle ce dernier passe en revue les principaux développements de l'année écoulée et envisage l'année à venir. Il est suivi par ce résumé général, qui constitue le chapitre 1.

Le chapitre 2 décrit les procédures appliquées par le Médiateur pour traiter les plaintes et mener ses enquêtes. Il donne un aperçu des plaintes traitées pendant l'année, dont une analyse thématique des résultats des affaires classées après enquête. Cette analyse couvre les conclusions de fait et de droit les plus significatives contenues dans les conclusions du Médiateur en 2007.

Le chapitre 3 consiste en une sélection de résumés des décisions prises par le Médiateur en 2007, afin d'illustrer la variété des sujets et institutions concernés par les plaintes et les enquêtes d'initiative. Ces résumés sont classés d'abord par type de conclusion ou de résultat, puis par institution ou organe concerné. Le chapitre se termine par le résumé d'une décision faisant suite à une enquête d'initiative et par un exemple de requête soumise par un médiateur national.

Le chapitre 4 porte sur les relations avec les autres institutions et agences de l'Union européenne. Il présente tout d'abord brièvement l'importance des relations de travail constructives qu'entretient le Médiateur avec les institutions et organes de l'Union, puis énumère les différentes réunions et manifestations qui ont eu lieu dans ce domaine en 2007.

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

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

L'annexe A contient des statistiques sur les travaux du Médiateur européen en 2007. Les annexes B et C fournissent respectivement des informations sur le budget et le personnel dont dispose le Médiateur. L'annexe D répertorie les décisions visées au chapitre 3 par numéro d'affaire, par domaine et par type de mauvaise administration alléguée. Elle contient également la liste des affaires de référence ainsi que les cas clôturés avec un commentaire critique en 2007.



SYNOPSIS

La mission du Médiateur européen

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

Outre le traitement des plaintes introduites par des particuliers, des entreprises et des associations, le Médiateur travaille de manière proactive, en procédant à des enquêtes d'initiative, au travers de réunions avec des membres et des personnalités des institutions et agences de l'Union, et en allant vers les citoyens pour les informer de leurs droits et de la façon de les exercer.

Plaintes et enquêtes en 2007

Le nombre de plaintes reçues en 2007 s'élève à 3 211, contre 3 830 en 2006. En revanche, le nombre de plaintes recevables a augmenté en termes absolus et relatifs, passant de 449 (12 % du total) en 2006 à 518 (16 %) en 2007. En d'autres termes, 17 % d'enquêtes supplémentaires ont été ouvertes sur la base de plaintes reçues durant l'année.

58 % du total des plaintes reçues en 2007 par le Médiateur ont été envoyées par voie électronique, soit par courriel, soit au moyen du formulaire de plainte disponible sur le site web du Médiateur. Dans 3 056 cas, les plaintes ont été envoyées directement par des particuliers, tandis que 155 plaintes émanaient d'associations ou d'entreprises.

Dans presque 70 % des cas, le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête sur l'affaire, en la renvoyant à une instance compétente ou en donnant au plaignant des informations sur l'institution à contacter pour une résolution prompte et efficace du problème.

Au total, 303 nouvelles enquêtes ont été ouvertes sur cette base au cours de l'année. Le Médiateur a également ouvert six enquêtes d'initiative. En 2007, le Médiateur européen a mené 641 enquêtes, dont 332 remontaient à 2006.

À l'instar des années précédentes, la majorité des enquêtes concernaient la Commission européenne (413 enquêtes, soit 64 % du total). Étant donné que la Commission est la principale institution communautaire qui prend des décisions ayant un impact direct sur les citoyens, il est normal qu'elle soit la principale cible des plaintes déposées par les citoyens européens. 87 enquêtes (soit 14 % du total) concernaient l'Office européen de sélection du personnel, 59 (9 %) concernaient le Parlement européen, 22 (3 %) concernaient l'Office européen de lutte antifraude et 8 (1 %) le Conseil de l'Union européenne.

Les principaux types de mauvaise administration allégués étaient le manque de transparence, y compris le refus d'information (dans 28 % des cas), l'injustice ou l'abus de pouvoir (18 %), les vices de procédure (13 %), les retards évitables (9 %), la discrimination (8 %), la négligence (8 %), l'erreur de droit (4 %), et le manquement aux obligations, à savoir l'incapacité de la Commission européenne à remplir son rôle de «gardienne du traité» vis-à-vis des États membres (3 %).

En 2007, la principale adresse de messagerie électronique du Médiateur a été utilisée pour répondre à 7 273 courriels de demande d'information. Parmi ceux-ci, 3 127 étaient des publipostages soumis par des citoyens et concernaient des plaintes reçues précédemment par le Médiateur, tandis que 4 146 courriels constituaient des demandes d'information individuelles.

Le Médiateur a par conséquent traité un total de 10 484 plaintes et demandes d'information émanant de citoyens durant l'année sous revue.



Résultats des enquêtes du Médiateur

En 2007, 348 enquêtes ont été clôturées par le Médiateur. Ce chiffre représente une augmentation de 40 % par rapport à 2006. Sur ces enquêtes, 341 avaient été ouvertes à la suite de plaintes et sept étaient des enquêtes d'initiative. Leurs résultats sont les suivants.

Pas d'acte de mauvaise administration constaté

En 2007, l'enquête a conclu à l'absence de mauvaise administration dans 95 cas. Cette issue n'est pas toujours négative pour le plaignant, qui bénéficie au moins d'une explication détaillée de la part de l'institution ou de l'organe responsable concernant ses agissements, ainsi que le point de vue du Médiateur. Voici des exemples de cas dans lesquels aucune mauvaise administration n'a été constatée en 2007:

- Le Médiateur a reçu une plainte alléguant que la Commission européenne s'était abstenue à tort d'ester contre l'Irlande à la suite d'une infraction potentielle à la directive communautaire Habitats. Le plaignant contestait également la décision de la Commission, laquelle n'entendait prendre aucune mesure supplémentaire sur la base des arguments concernant une infraction potentielle à la directive relative aux déchets. Le Médiateur a conclu que la Commission avait fourni une explication raisonnable de son rôle stratégique dans le cadre de la mise en œuvre de ces directives. Il a également noté que la Commission avait donné au plaignant des conseils utiles et adéquats en l'espèce. (3660/2004/PB)
- Une plaignante s'est adressée au Médiateur pour critiquer le manque de transparence et le temps de réponse anormalement long de l'Agence européenne des médicaments (EMA) aux inquiétudes formulées par l'intéressée au sujet de l'innocuité d'un antidépresseur et du risque de suicide. L'époux de la plaignante s'étant suicidé alors qu'il prenait ce médicament, celle-ci avait contacté l'Agence pour lui soumettre un certain nombre de questions et de demandes de renseignements. L'Agence a, au cours de l'enquête, présenté ses excuses à la plaignante pour ne pas avoir répondu à certaines de ses questions et lui a communiqué les réponses attendues. La plaignante n'était toujours pas satisfaite, mais le Médiateur a considéré que l'action de l'Agence avait dissipé les inquiétudes identifiées par ses soins et que tout élément de mauvaise gestion était supprimé. (2370/2005/OV)
- Greenpeace a saisi le Médiateur, alléguant que la Commission avait porté des accusations inexactes, fallacieuses et diffamatoires au sujet d'une étude publiée par l'ONG sur la question des «portes tournantes» entre la Commission et le lobby de l'industrie chimique. L'enquête du Médiateur a conclu que cette allégation était infondée. Outre l'absence de mauvaise administration, il a souligné l'importance de la transparence des activités de lobbying déployées durant les procédures législatives. (2740/2006/TN)

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

- Une ONG environnementale polonaise a accusé la Banque européenne d'investissement (BEI) d'avoir agi de manière contraire à son propre «rapport environnemental» en cofinçant un projet de modernisation de route en Pologne. Le Médiateur n'a identifié aucun élément de mauvaise administration. Néanmoins, le plaignant ayant soumis une plainte parallèle au médiateur polonais, le Médiateur européen a encouragé la BEI à envisager la création de canaux de communication avec les instances nationales et régionales de contrôle compétentes telles que les médiateurs, et à leur demander des informations. Ces instances pourraient constituer une source de renseignements complémentaire quant à la conformité des projets financés par la BEI au regard de la législation nationale et européenne. (1779/2006/MHZ)



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

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

En 2007, 129 affaires ont été réglées par l'institution ou l'organe concerné à la suite d'une plainte déposée auprès du Médiateur. Ce doublement du nombre de dossiers résolus en 2006 reflète une volonté croissante des institutions et organes de considérer les plaintes soumises au Médiateur comme une opportunité et de corriger les erreurs commises et de coopérer avec ce dernier à l'avantage des citoyens. Parmi les dossiers réglés en 2007, citons les affaires suivantes:

- Après la plainte d'une université allemande au sujet d'un litige de paiement en cours avec la Commission concernant un projet couvert par le programme Erasmus, le Médiateur a contacté la Commission, qui a réglé le dossier en deux semaines. Les efforts déployés par l'université pour convaincre la Commission qu'une erreur de calcul avait été commise n'avaient donné aucun résultat. La Commission a reconnu l'erreur et a remboursé la somme demandée, 5 400 EUR, majorée des intérêts. Le Médiateur a félicité la Direction générale Éducation et culture pour le traitement exemplaire de cette plainte, une fois celle-ci portée à sa connaissance. (3495/2005/GG)
- La Commission a remboursé une somme en souffrance de 88 000 EUR à une entreprise de consultance française qui déclarait que l'institution n'avait pas intégralement remboursé les dépenses éligibles dans le cadre de sa participation à un programme relatif aux technologies de la société de l'information avec la Chine. La Commission a argué du fait que la plaignante avait commis une erreur dans ses états de dépense. La Commission a accepté de verser la somme en souffrance après l'intervention du Médiateur. (1471/2007/(CC)RT)

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

Au cours de l'année 2007, cinq affaires se sont conclues par un accord à l'amiable. À la fin de l'année 2007, 31 propositions de solutions à l'amiable étaient toujours en suspens. Voici quelques exemples de solutions à l'amiable ayant abouti en 2007:

- La Commission a accepté la proposition de solution à l'amiable du Médiateur et a réduit le montant à récupérer auprès d'un contractant impliqué dans un projet au Liban. Cette solution faisait suite à une plainte dans laquelle le contractant formulait des allégations de traitement inéquitable du contrat. Le Médiateur, bien qu'ayant constaté que toutes les allégations du plaignant n'étaient pas justifiées, a conclu que la décision de récupération de certains montants prise par la Commission constituait un cas de mauvaise administration. La Commission a accepté de réexaminer le dossier afin de prendre des mesures visant à régler le litige. (2577/2004/OV)
- L'Agence européenne de la sécurité aérienne (EASA) a abrogé une décision contestée après que le Médiateur eut proposé une solution à l'amiable. Le dossier concernait une décision de l'EASA relative à la base de la certification type de certains avions. L'analyse des dispositions légales concernées n'a pas convaincu le Médiateur que la décision disposait d'une base juridique suffisante. L'EASA a répondu qu'elle avait enfin pu obtenir les informations requises pour émettre un certificat type et qu'elle abrogeait en conséquence la décision contestée. (1103/2006/BU)
- L'ancien Observatoire européen des phénomènes racistes et xénophobes (EUMC) a accepté une proposition de solution à l'amiable en communiquant des informations plus précises à un soumissionnaire éconduit concernant la comparaison entre son offre et celle de l'organisation retenue. Le plaignant s'était adressé au Médiateur en alléguant que l'EUMC n'avait pas donné



de réponses satisfaisantes à ses questions et n'avait pas appliqué de critères transparents. Au terme de l'enquête, le plaignant a remercié le Médiateur pour son travail et pour la qualité de son action en matière de préservation de la transparence dans l'Union européenne. (1858/2005/BB et 1859/2005/BB)

Commentaires critiques, projets de recommandation et rapports spéciaux

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

Un commentaire critique est habituellement formulé (i) lorsqu'il n'est plus possible pour l'institution concernée de supprimer le cas de mauvaise administration, (ii) lorsque l'acte de mauvaise administration n'a manifestement pas d'implications générales et (iii) lorsqu'aucune mesure de suivi de la part du Médiateur ne semble nécessaire. Un commentaire critique est également formulé si le Médiateur considère qu'un projet de recommandation ne présenterait aucun effet utile ou qu'il ne semble pas intéressant de soumettre un rapport spécial au Parlement si l'institution ou l'organe concerné rejette un projet de recommandation.

Un commentaire critique confirme au plaignant que sa plainte est justifiée et signale à l'institution ou à l'organe concerné l'erreur commise afin de l'aider à éviter cet acte de mauvaise administration à l'avenir. En 2007, le Médiateur a formulé 55 commentaires critiques. En voici quelques exemples:

- Le Médiateur a critiqué la Commission, celle-ci n'ayant pas, comme l'exige pourtant la législation, publié en 2006 son rapport annuel 2005 concernant l'accès aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission. Cette critique fait suite à une plainte de l'ONG Statewatch. Bien qu'ayant reconnu que la Commission avait finalement publié, en septembre 2007, le rapport en question, le Médiateur a signalé que la publication en temps voulu des rapports constituait un mécanisme essentiel des comptes à rendre aux citoyens européens. (668/2007/MHZ)
- Le Médiateur a formulé deux commentaires critiques à l'encontre de l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) dans deux cas concernant l'utilisation des langues des «nouveaux» États membres, par opposition à celles des «anciens» États membres. Ces commentaires faisaient suite à une plainte déposée par une association polonaise au sujet des tests de recrutement. L'EPSO a informé le Médiateur que les critères linguistiques des concours avaient depuis lors été modifiés. (3114/2005/MHZ)
- Le Médiateur a critiqué la Commission, laquelle n'avait pas justifié de manière adéquate le refus de donner accès aux rapports comptables annuels que lui transmettent les États membres au sujet des subventions agricoles. La Commission a expliqué que les rapports contenant ces informations avaient été chargés dans une base de données et n'existaient plus en tant que tels. Les renseignements demandés par le plaignant nécessiteraient une reprogrammation complexe de la base de données, selon la Commission. Bien que considérant l'approche de la Commission insatisfaisante, le Médiateur n'a pas poursuivi le traitement du dossier, les questions juridiques étant susceptibles de faire l'objet d'un examen global par le législateur communautaire dans le contexte de l'annonce de réforme du règlement 1049/2001 relatif à l'accès aux documents. (1693/2005/PB)

Il est important que les institutions et organes suivent les commentaires critiques du Médiateur et prennent des mesures afin de régler les problèmes en suspens et d'éviter à l'avenir les actes de mauvaise administration. En 2007, le Médiateur a effectué une étude relative aux suites données par les institutions concernées aux commentaires critiques et autres remarques formulés en 2006. Cette étude est disponible sur le site web du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Le Médiateur envisage de répéter l'exercice et d'informer le public au sujet de ses conclusions chaque année.



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

Au cours de l'année 2007, huit projets de recommandation ont été élaborés. En outre, sept projets de recommandation datant de 2006 ont conduit à des décisions en 2007. Trois affaires se sont terminées en cours d'année par l'acceptation d'un projet de recommandation par l'institution concernée. Une affaire a entraîné la présentation d'un rapport spécial au Parlement européen. Cinq affaires ont été classées pour d'autres raisons. À la fin de l'année 2007, huit projets de recommandation étaient toujours examinés, dont un datant de 2004 et un datant de 2006.

Parmi les projets de recommandation formulés en 2007, l'un concernait l'accès public aux informations relatives aux paiements perçus par des députés européens. Il faisait suite à une plainte d'un journaliste maltais, dont la demande de renseignements sur les indemnités versées à certains députés a été rejetée par le Parlement pour des raisons de confidentialité des données. L'avis circonstancié de ce dernier concernant le projet de recommandation du Médiateur relatif au cas présent (3643/2005/(GK)WP) doit être remis d'ici la fin du mois de février 2008. Dans un autre projet de recommandation émis en 2007, le Médiateur invite la Commission à éviter à l'avenir toute restriction injustifiée au niveau des langues officielles dans lesquelles les propositions à un appel d'offres peuvent être présentées (259/2005/(PB)GG). Cette enquête, toujours en cours à la fin de l'année 2007, ne figure pas dans le chapitre 3 du rapport.

Au nombre des projets de recommandation acceptés en 2007, citons les suivants:

- La Commission a accepté un projet de recommandation dans lequel le Médiateur l'invitait à rectifier des informations inexactes et trompeuses présentes dans des dépliants, sur des affiches et dans une présentation vidéo concernant les droits des passagers du transport aérien. Deux associations de compagnies aériennes s'étaient adressées au Médiateur pour critiquer les renseignements fournis par la Commission concernant les droits des voyageurs à bénéficier d'une indemnisation et d'une assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation de vols ou de retards prolongés. Après l'intervention du Médiateur, la Commission a remplacé les informations incorrectes. (1475/2005/(IP) GG et 1476/2005/(BB) GG)
- La Commission a accepté un projet de recommandation dans lequel le Médiateur l'invitait à ne pas récupérer un versement de pension effectué par erreur après le décès d'un ancien collaborateur. Cette recommandation faisait suite à une plainte déposée par le fils du défunt. Plus de quatre ans après la mort de son père, la Commission lui avait demandé de rembourser 1 747 EUR. Elle a ultérieurement accepté d'annuler la demande de remboursement. (1617/2005/(BB)JF)

Si une institution ou un organe communautaire ne répond pas de manière satisfaisante à un projet de recommandation, le Médiateur peut soumettre un rapport spécial au Parlement européen. Il s'agit là de l'arme ultime dont dispose le Médiateur et de la dernière mesure qu'il prend dans une affaire, puisque l'adoption d'une résolution et l'exercice des pouvoirs du Parlement relèvent du jugement politique du Parlement. Voici un exemple pour l'année 2007:

- Le Médiateur a soumis au Parlement européen un rapport spécial critiquant la Commission pour ne pas avoir traité une plainte concernant la directive européenne sur le temps de travail. Il y a plus de six ans, un médecin allemand a demandé à la Commission d'ouvrir une procédure à l'encontre de l'Allemagne en accusant cette dernière de violer la directive. Malgré la pression du Médiateur, la Commission s'est abstenue de donner suite à la plainte, arguant du fait que ses propositions d'amendements à la directive étaient examinées par le législateur communautaire. Le Médiateur a souligné le fait que ce dossier soulevait une importante question de principe concernant la manière dont la Commission traite les plaintes des citoyens en matière d'infractions. La Commission doit soit rejeter la plainte, soit lancer une procédure d'infraction, a expliqué le Médiateur. La seule inaction n'est pas conforme aux principes de bonne administration. (3453/2005/GG)



Enquêtes d'initiative

Le Médiateur peut faire usage de son pouvoir d'initiative dans deux cas de figure principalement. Premièrement, il peut y avoir recours pour enquêter sur un cas possible de mauvaise administration lorsqu'une plainte est déposée par une personne non habilitée (c'est-à-dire lorsque le plaignant n'est pas un citoyen ou un résident de l'Union ou une personne morale ayant son siège social dans un État membre). Deux enquêtes d'initiative de ce type ont été ouvertes en 2007. Le Médiateur peut également user de son pouvoir d'initiative pour s'attaquer à un problème apparemment lié au fonctionnement systémique des institutions. Par exemple:

- En décembre 2007, le Médiateur a lancé une enquête d'initiative au sujet de la ponctualité des paiements effectués par la Commission. Il a demandé à cette dernière de fournir des informations sur les actions mises en œuvre afin d'éviter les retards de paiement, des données statistiques sur les cas de retard de paiement, ainsi que des informations sur la politique menée par la Commission en matière de versement d'intérêts. Cette enquête fait suite aux plaintes émanant de personnes, d'entreprises et d'organisations impliquées dans des projets et dans des contrats financés par l'Union. (OI/5/2007/GG)

Parmi les autres enquêtes d'initiative lancées en 2007, l'une portait sur les tests informatiques de l'EPSO (OI/4/2007/ID) et une autre sur la gestion des ressources humaines au Centre commun de recherche de la Commission (OI/6/2007/MHZ).

L'enquête d'initiative suivante a été clôturée en 2007:

- Le Médiateur a conclu une enquête d'initiative relative aux mesures adoptées par la Commission afin de s'assurer que les personnes handicapées ne fassent l'objet d'aucune discrimination dans leurs relations avec l'institution. Parmi les mesures positives identifiées par ses soins figuraient celles visant à fournir un accès simplifié à l'information par l'intermédiaire du site web de la Commission et à améliorer les conditions de recrutement et de promotion. Le Médiateur a cependant souligné que davantage devrait être fait pour sensibiliser le personnel de la Commission aux besoins des personnes handicapées. Il a par ailleurs souligné la situation insatisfaisante des élèves handicapés dans les écoles européennes. (OI/3/2003/JMA)

Affaires de référence illustrant les meilleures pratiques

Certains des cas susmentionnés sont des exemples illustratifs des meilleures pratiques qui justifient leur inclusion dans les «affaires de référence» de l'année 2007. Ils servent également de modèle pour les autres institutions et organes européens en ce qui concerne la meilleure façon de réagir aux questions soulevées par le Médiateur. **La Commission**, en particulier, a agi rapidement et de manière constructive afin de régler une série de plaintes. Dans le dossier **3495/2006/GG**, elle a résolu en deux semaines un litige de paiement avec une université allemande après que le Médiateur eut porté le problème à sa connaissance. De même, dans le dossier **2577/2004/OV**, elle a accepté une proposition de solution à l'amiable et a réduit le montant à récupérer auprès d'un contractant impliqué dans un projet au Liban. Dans un autre litige de paiement, elle a accepté un projet de recommandation dans lequel le Médiateur l'invitait à ne pas récupérer une pension versée par erreur après la mort d'un ancien collaborateur (**1617/2005/(BB)JF**). La Commission a par ailleurs démontré sa volonté de travailler de manière constructive avec le Médiateur en acceptant un projet de recommandation visant à corriger des informations inexacts et trompeuses figurant dans des dépliants, sur des affiches et dans une présentation vidéo concernant les droits des passagers du transport aérien (**1476/2005/(BB)GG**).

Le dossier **2580/2006/TN**, dans le cadre duquel le **Conseil** a présenté ses excuses au plaignant et a confirmé son engagement à éviter que des problèmes semblables ne se répètent à l'avenir après que le Médiateur eut porté à sa connaissance un problème concernant la langue irlandaise, constitue un exemple supplémentaire de bonnes pratiques. La **Banque centrale européenne** (BCE) a fourni une réponse particulièrement utile à une citoyenne inquiète, en soulignant l'importance qu'elle accorde à la résolution des questions soulevées par ses soins et en l'invitant à soumettre toute question supplémentaire à ses experts (**630/2007/WP**). Dernier exemple de réaction positive des institutions



et organes en 2007: le dossier **1103/2006/BU**, dans le cadre duquel l'**Agence européenne de la sécurité aérienne** (EASA) a abrogé une décision contestée après proposition d'une solution à l'amiable par le Médiateur. Pour la deuxième année de suite, l'un des dossiers concernant l'EASA compte parmi les dossiers de référence énumérés dans le présent rapport, ce qui témoigne de sa volonté de coopérer de manière constructive avec le Médiateur.

Analyses supplémentaires

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

Le chapitre 3 du rapport contient les résumés de 50 des 348 décisions de classement prises en 2007. Ces résumés sont le reflet de l'éventail des thèmes et de la diversité des institutions couverts par les enquêtes du Médiateur ainsi que des différents types de conclusions.

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

Relations avec les institutions et organes de l'Union européenne

Le Médiateur européen consacre un temps considérable à rencontrer des membres et des fonctionnaires des institutions et organes communautaires afin de promouvoir une culture de service au sein de l'administration de l'Union européenne. Ces réunions permettent au Médiateur d'expliquer le raisonnement à la base de son travail et de sensibiliser les membres et les fonctionnaires à la nécessité de répondre de manière constructive aux plaintes.

Parmi les principales réunions organisées en 2007, citons trois événements ayant impliqué des fonctionnaires de tous les niveaux au sein de la Commission européenne. Celle-ci, qui représente le plus important pourcentage d'enquêtes effectuées par le Médiateur, se doit tout particulièrement de jouer un rôle de premier plan dans le développement d'une culture de service pour les citoyens et de respect des droits de ces derniers. Les réactions entendues par le Médiateur au cours de ces réunions sont très encourageantes. Margot WALLSTRÖM, vice-présidente de la Commission, notamment responsable des relations avec le Médiateur, et Catherine DAY, secrétaire générale de la Commission, ont grandement facilité ces trois réunions.

Les réunions avec des députés et des fonctionnaires du Parlement européen présentent également une importance toute particulière, eu égard au rapport privilégié entre le Médiateur et le Parlement. Le Parlement européen élit le Médiateur et ce dernier doit lui rendre compte. Le chapitre 4 du rapport annuel contient une vue d'ensemble complète de ces réunions. Il couvre la participation du Médiateur aux réunions de la commission des pétitions dans le cadre de la présentation de son rapport annuel et de ses rapports spéciaux, sa présentation en commission des affaires constitutionnelles sur les changements proposés à son statut, et son discours devant la commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures sur la réforme du règlement 1049/2001 relatif à l'accès aux documents.

Le Médiateur a continué à tendre la main aux autres institutions et organes en 2007, en organisant des réunions avec les principaux représentants de la Cour de justice des Communautés européennes, du Comité économique et social européen, de la Banque européenne d'investissement et de la Banque centrale européenne.

Pour que son personnel interne reste informé de l'évolution des autres institutions et organes de l'Union, le Médiateur met à profit les réunions du personnel qu'il convoque régulièrement à Strasbourg afin d'inviter des orateurs externes. Le président du tribunal de la fonction publique de l'Union européenne, M. Paul J. MAHONEY, et le contrôleur européen de la protection des données,



M. Peter HUSTINX, se sont tous deux rendus à Strasbourg en 2007 afin de présenter leurs travaux au personnel du Médiateur.

Relations avec les médiateurs et instances similaires

De nombreux plaignants s'adressent au Médiateur européen lorsqu'ils rencontrent des problèmes avec une administration nationale, régionale ou locale. Le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues dans les États membres afin de veiller à ce que les plaintes des citoyens relatives à la législation communautaire soient traitées rapidement et avec efficacité. Cette coopération se déroule essentiellement sous l'égide du réseau européen des médiateurs, qui regroupe désormais près de 90 bureaux dans 31 pays et couvre les instances nationales et régionales des États membres de l'UE ainsi que les bureaux nationaux des pays candidats, de Norvège et d'Islande.

L'une des finalités du réseau consiste à faciliter le renvoi rapide des plaintes vers le médiateur compétent ou une instance similaire. Si possible, le Médiateur européen renvoie directement les dossiers ou conseille opportunément les plaignants. En 2007, le Médiateur a conseillé à 816 plaignants de s'adresser à un médiateur national ou régional, et a renvoyé directement 51 plaintes vers le médiateur compétent.

Le chapitre 5 du rapport annuel du Médiateur détaille les activités déployées par le réseau en 2007, dont le point d'orgue a été la sixième conférence des médiateurs nationaux des États membres de l'Union européenne et des pays candidats, qui s'est tenue à Strasbourg en octobre. La conférence était conjointement organisée par le Médiateur européen et le médiateur national français, M. Jean-Paul DELEVOYE. Chacun des 27 États membres de l'UE était représenté lors de cette réunion, de même que deux des trois pays candidats, auxquels se sont ajoutées la Norvège et l'Islande. Conformément à l'annonce faite par le Médiateur européen lors de la cinquième conférence, des représentants des médiateurs régionaux des pays de l'Union, lorsqu'ils existent, à savoir en Belgique, en Allemagne, en Espagne, en Italie, en Autriche et au Royaume-Uni¹, ont également été invités à se joindre aux participants pour la première fois. La conférence 2007 portait sur le thème «Repenser la bonne administration dans l'Union européenne».

Les médiateurs ont, durant la conférence, adopté une déclaration devant contribuer à l'information des citoyens et des divers utilisateurs des services du Médiateur quant aux avantages qu'ils peuvent retirer en s'adressant à un membre du réseau sur un sujet couvert par le champ d'application de la législation communautaire. La déclaration est reproduite dans son intégralité au chapitre 5, lequel présente également un compte rendu détaillé des échanges de vues de la conférence.

Le chapitre 5 décrit également les divers autres instruments utilisés par le réseau afin de partager les expériences et les meilleures pratiques. Le bulletin *European Ombudsmen — Newsletter* est demeuré un outil extrêmement précieux d'échange d'informations en 2007. Les deux numéros, publiés en avril et octobre, contenaient des articles relatifs à la primauté du droit communautaire par rapport au droit national, à la discrimination et aux entraves à la libre circulation, aux problèmes dans le domaine du droit environnemental, à la protection des droits de l'enfant et aux droits des personnes âgées, aux problèmes dans le secteur de soins de santé et aux questions de vie privée et de protection des données. La discussion menée sur l'internet par le Médiateur et les forums de partage de documents ont poursuivi leur essor pendant l'année, ce qui a permis aux bureaux de partager des informations en s'adressant des questions et des réponses. Plusieurs débats d'envergure ont été lancés sur des sujets aussi divers que la discrimination fondée sur l'âge, le cadre juridique de l'hospitalisation psychiatrique contrainte, la qualité du service public, le statut des juristes officiels au sein des bureaux du Médiateur et les initiatives de la Commission européenne visant à améliorer le traitement des recours en infractions. Le journal électronique du médiateur, baptisé *Ombudsman Daily News*, a en outre été publié chaque jour ouvrable, proposant des articles, des communiqués de presse et des annonces en provenance des bureaux de tous les pays couverts par le réseau.

¹ Ces pays sont énumérés selon l'ordre du protocole de l'UE.



Outre les échanges informels et réguliers d'informations par l'intermédiaire du réseau, une procédure spéciale permet aux médiateurs nationaux ou régionaux de demander des réponses écrites à des questions relatives au droit communautaire et à son interprétation, ainsi qu'à des questions concernant le traitement d'affaires spécifiques. Le Médiateur européen peut répondre directement ou transmettre, le cas échéant, la demande à une autre institution ou instance communautaire compétente. En 2007, trois demandes similaires ont été reçues (une d'un médiateur national, une d'un médiateur régional et une d'un médiateur local) et trois dossiers ont été classés (dont un datait de 2005 et un de 2006). Un exemple de demande est fourni au chapitre 3.

Les visites d'information aux médiateurs des États membres et des pays candidats se sont avérées un excellent moyen de faire connaître les divers outils de communication disponibles dans le réseau. Au cours de l'année 2007, le Médiateur européen a rendu visite à ses homologues en Allemagne (mars), en Suède (mai) et en Belgique (novembre).

Les activités déployées par le Médiateur afin de collaborer avec ses homologues dépassent le cadre des activités du réseau européen des médiateurs. M. DIAMANDOUROS a assisté à plusieurs événements concernant les médiateurs et a rencontré ses confrères de l'Union européenne et de pays tiers afin de promouvoir l'activité de médiation, d'aborder les relations interinstitutionnelles et d'échanger les meilleures pratiques en 2007. Le chapitre 5 se termine par une vue d'ensemble de ces activités.

Activités de communication

Le Médiateur européen a pleinement conscience de l'importance de garantir que les personnes susceptibles de rencontrer des problèmes avec l'administration communautaire connaissent leur droit de contestation. Chaque année, des efforts importants sont consentis en direction des citoyens, des entreprises, des ONG et de diverses entités concernées afin de les informer des services du Médiateur. En 2007, le Médiateur et son personnel ont assuré plus de 130 présentations lors de séminaires, conférences et réunions. Les visites d'information susmentionnées en Allemagne, en Suède et en Belgique lui ont donné une occasion supplémentaire de faire connaître son rôle dans ces pays.

La participation du Médiateur aux événements organisés pour célébrer le cinquantième anniversaire du traité de Rome a constitué un fait marquant de l'année. Les journées «portes ouvertes» organisées à Berlin, Budapest et Varsovie, qui ont vu plusieurs centaines de milliers de personnes venir se renseigner sur les activités de l'Union, méritent une attention particulière. Le Bureau a également participé, comme il le fait tous les ans, aux journées «portes ouvertes» organisées par le Parlement européen à Strasbourg et à Bruxelles. Des documents relatifs au travail du Médiateur ont été distribués aux visiteurs en 26 langues, de même que plusieurs articles promotionnels. Les membres du personnel ont participé à tous ces événements pour répondre aux questions relatives au travail du Médiateur.

Les activités médiatiques n'ont pas diminué d'intensité, le Médiateur ayant donné six conférences de presse et accordé plus de 40 interviews aux journalistes de la presse écrite, audiovisuelle et électronique en 2007. Dix-sept communiqués de presse ont été publiés et diffusés à des journalistes et à des parties intéressées de toute l'Europe. Les sujets abordés couvraient notamment l'enquête du Médiateur sur les retards de paiement, les problèmes d'accès aux documents et à l'information, une plainte relative à la directive européenne sur le temps de travail et les problèmes affectant les documents d'information produits par la Commission concernant les droits des passagers du transport aérien. Il a également présenté son travail et a répondu aux questions lors de conférences de presse et de réunions.

Plusieurs publications ont été produites et distribuées en 2007 afin d'informer les principales parties prenantes et le grand public des services que le Médiateur peut offrir aux citoyens et aux résidents de l'Union européenne. La nouvelle fiche d'information destinée aux entreprises et organisations, qui explique succinctement en quoi le Médiateur peut être utile à ces entités, constitue un fait marquant de l'année 2007. Cette fiche d'information a été distribuée, ainsi que d'autres documents appropriés, dans le cadre d'une campagne de publipostage ciblant des plaignants potentiels. Les



chambres de commerce et les cabinets d'avocats de toute l'Union européenne ont été tout particulièrement visés par cette campagne, avec l'envoi de plus de 5 000 courriers personnalisés. Cette campagne s'est avérée un franc succès, puisque des milliers de copies supplémentaires des publications du Médiateur ont été demandées tout au long de l'année 2007.

Le site du Médiateur européen a été régulièrement mis à jour par l'ajout de décisions, de communiqués de presse et des détails de ses activités de communication. Une nouvelle section du site web a été créée afin d'améliorer la visibilité des enquêtes d'initiative du Médiateur.

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2007, le site du Médiateur a accueilli 449 418 visiteurs. La version anglaise du site a été la plus consultée, suivie des versions française, espagnole, allemande et italienne. En termes géographiques, les visiteurs étaient originaires en majorité d'Italie, puis d'Espagne, de Suède, du Royaume-Uni et d'Allemagne. La partie «Liens» sur le site du Médiateur contient des liens vers les sites des médiateurs nationaux et régionaux de toute l'Europe. Ces liens ont été utilisés plus de 82 000 fois au cours de l'année 2007, ce qui démontre clairement que les efforts du Médiateur en ce qui concerne la coordination du réseau européen de médiateurs constituent une valeur ajoutée pour le citoyen.

Évolution interne

En 2007, le Médiateur a poursuivi ses efforts pour que l'institution soit en mesure de traiter les plaintes de citoyens provenant de 27 États membres, rédigées dans les 23 langues des Traités.

Le Médiateur a nommé un nouveau responsable du département juridique le 1^{er} juillet 2007, à la suite d'une procédure de recrutement. Pour renforcer le contrôle de la qualité et améliorer la productivité, le département juridique a été divisé en quatre équipes, chacune dirigée par un superviseur juridique principal. Une nouvelle application informatique a été mise en place afin de faciliter la gestion des dossiers. Tous ces développements se sont avérés particulièrement précieux pour augmenter la productivité durant l'année. L'augmentation de 40 % du nombre de dossiers clôturés en 2007 confirme le fait que les améliorations apportées à la structure et au fonctionnement du département juridique du Médiateur ces dernières années commencent à porter réellement leurs fruits. Le Médiateur poursuivra les efforts dans ce sens en 2008.

2007 a vu la mise en place d'un léger changement, de nature organisationnelle lui aussi. En effet, le secrétariat du Médiateur assurant la gestion des plaintes est désormais directement supervisé par l'assistant du responsable du département juridique. Cette évolution reflète plus étroitement les fonctions de ce secrétariat, directement liées aux activités du département juridique.

Le tableau des effectifs du Médiateur présentait un total de 57 postes en 2007, un nombre identique à 2006. Aucune augmentation n'est prévue en 2008. Le total des crédits budgétés pour 2008 s'élève à 8 505 770 EUR (contre 8 152 800 EUR en 2007).

PLAINTES ET ENQUÊTES



2



2 PLAINTES ET ENQUÊTES

Le Médiateur européen s'efforce de promouvoir la bonne administration principalement en recherchant les cas de mauvaise administration et en recommandant une action corrective si nécessaire. Ces cas sont portés à la connaissance du Médiateur, pour l'essentiel, par le biais des plaintes. Le traitement desdites plaintes représente l'aspect le plus important du rôle réactif du Médiateur.

Le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen est l'un des droits accordés aux citoyens de l'Union européenne (article 21 du traité CE) et figure dans la Charte des droits fondamentaux (article 43).

Le Médiateur a également la possibilité de mener des enquêtes de sa propre initiative et, par conséquent, d'endosser un rôle proactif dans la lutte contre la mauvaise administration, et la promotion de la bonne administration.

2.1 LA BASE JURIDIQUE DES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR

L'activité du Médiateur est régie par l'article 195 du traité CE, le statut du Médiateur (fruit d'une décision du Parlement européen¹) et les dispositions d'exécution adoptées par le Médiateur au titre de l'article 14 du statut. Les actuelles dispositions d'exécution ont pris effet au 1^{er} janvier 2003. Elles sont disponibles sur le site web du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Elles peuvent également être obtenues en version papier auprès du Bureau du Médiateur européen.

Le statut demeure le cadre adéquat des activités du Médiateur. Après un examen attentif, ce dernier a cependant repéré quelques possibilités d'amélioration qui augmenteraient l'efficacité de son action en faveur des citoyens européens. Le 11 juillet 2006, il a donc écrit au président du Parlement européen, demandant le lancement de la procédure de modification du statut. Fin 2007, la commission des affaires constitutionnelles a examiné un projet de rapport sur les modifications proposées (rapporteur: M^{me} Anneli JÄÄTTEENMÄKI).

2.2 LE MANDAT DU MÉDIATEUR EUROPÉEN

L'article 195 du traité CE 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 statutaire dans un État membre et relatives à des cas de mauvaise administration dans l'action des institutions ou organes communautaires, à l'exclusion de la Cour de justice et du Tribunal de première instance dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles. Une plainte ne relève donc pas de la compétence du Médiateur si:

1. elle est présentée par une personne non habilitée à saisir le Médiateur;

¹ Décision 94/262 du Parlement européen, du 9 mars 1994, concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du médiateur, JO 1994 L 113, p. 15.



2. elle n'est pas dirigée contre une institution ou un organe communautaire;
3. elle est dirigée contre la Cour de justice ou le Tribunal de première instance dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles; ou
4. elle ne se rapporte pas à un cas potentiel de mauvaise administration.

Chacun de ces points fera l'objet de développements ci-après.

Le Tribunal de la fonction publique de l'Union européenne

Un fonctionnaire avait déposé une plainte contre le Tribunal de la fonction publique, concernant son application du règlement de procédure et des instructions pratiques aux parties du Tribunal de première instance dans une affaire pendante dans le cadre de laquelle le plaignant était la partie requérante.

Le plaignant affirmait que les exigences des dispositions susmentionnées relatives à la traduction des pièces justificatives et à la longueur maximale de la requête constituaient une restriction inacceptable de son accès à la justice.

Le Médiateur a estimé que l'exception prévue à l'article 195 du traité CE pour la Cour de justice et le Tribunal de première instance dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles s'appliquait également au Tribunal de la fonction publique, qui est une chambre juridictionnelle adjointe au Tribunal de première instance. Le Médiateur a également estimé que l'objet de la plainte concernait les fonctions juridictionnelles du Tribunal de la fonction publique. Le Médiateur a donc estimé qu'il n'était pas compétent pour traiter la plainte en question.

920/2007/BU

Plaintes et enquêtes d'initiative

Le droit d'adresser une plainte au Médiateur européen est limité aux citoyens de l'Union ou à toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un État membre. Le Médiateur peut aussi ouvrir une enquête de sa propre initiative. Ce pouvoir lui permet d'enquêter sur un cas de mauvaise administration porté à son attention par une personne qui n'est pas habilitée à porter plainte. Dans ce cas, durant l'enquête, le Médiateur accorde en général à la personne concernée les mêmes possibilités procédurales que s'il s'agissait d'une plainte. Il décide en général au cas par cas d'user ainsi de son pouvoir d'enquête d'initiative.

Deux enquêtes d'initiative de ce type ont été ouvertes en 2007.

Dans le rapport annuel 2006, le Médiateur a indiqué que, sous réserves d'éventuelles contraintes en termes de ressources, il envisageait d'utiliser son pouvoir de procéder à une enquête d'initiative chaque fois que la seule raison pouvant l'empêcher d'enquêter sur une plainte pour mauvaise administration introduite contre la Banque européenne d'investissement (BEI) dans les prêts qu'elle consent en dehors de l'Union européenne (prêts extérieurs) sera 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 envisager de signer un mémorandum d'accord avec la BEI. Le 5 décembre 2007, le Médiateur a écrit au Président de la BEI pour lui proposer d'engager des discussions concernant l'élaboration d'un mémorandum d'accord.

Institutions et organes communautaires

Le mandat du Médiateur couvre les institutions et organes communautaires. Les institutions sont énumérées à l'article 7 du traité, mais il n'existe aucune définition ou liste officielle des organes communautaires. Le terme regroupe les organes établis par les traités, tels que le Comité économique et social et la Banque centrale européenne, ainsi que des agences mises sur pied par un acte législatif



en vertu du traité, telles que l'Agence européenne pour l'environnement et l'Agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures (FRONTEX).

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 communautaire. Cependant, un grand nombre d'entre elles sont couvertes par le mandat des médiateurs nationaux et régionaux du réseau européen des médiateurs (voir le point 2.5).

Exemples de plainte qui n'est pas dirigée contre une institution ou un organe communautaire

En janvier 2007, un plaignant avait déposé une plainte auprès du Médiateur concernant la manière dont il avait été licencié de son poste au sein de l'Union de l'Europe occidentale (UEO). La plainte était dirigée contre le secrétaire général du Conseil de l'Union européenne, M. Javier SOLANA, qui est également le secrétaire général de l'UEO.

Il est ressorti de la plainte que la décision contestée avait été prise par M. SOLANA en sa qualité de secrétaire général de l'UEO. Cette organisation n'étant pas une institution ou un organe communautaire, la plainte ne relevait pas de la compétence du Médiateur.

128/2007/FOR

Notion de mauvaise administration

Le Médiateur européen a invariablement estimé que la notion de mauvaise administration est une notion vaste et que la bonne administration exige, notamment, le respect des règles et principes juridiques, dont les droits fondamentaux. Les principes de bonne administration ne se limitent cependant pas à ce respect, puisqu'ils imposent aux institutions et organes communautaires non seulement de respecter les obligations juridiques qui leur incombent, mais également de se montrer serviables et de veiller au traitement juste des citoyens et au plein exercice de 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 un comportement illégal susceptible d'être sanctionné par une juridiction.²

Le Parlement européen ayant souligné l'importance d'une définition précise de la notion de mauvaise administration, le Médiateur a proposé la définition suivante dans le 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.

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 par le Médiateur et la Commission que cette dernière y souscrit également.

La Charte des droits fondamentaux, initialement proclamée en décembre 2000 mais signée et proclamée à nouveau le 12 décembre 2007 avant la signature du traité de Lisbonne le 13 décembre 2007³, inclut le droit à une bonne administration au nombre des droits fondamentaux émanant de la citoyenneté européenne (article 41).

L'article 43 de la Charte établit le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen, qui représente un mécanisme extérieur par l'entremise duquel les institutions et organes communautaires peuvent être appelés à rendre des comptes pour mauvaise administration. Il est important de

² Voir, dans ce contexte, les arrêts du Tribunal de première instance du 28 octobre 2004 dans les affaires jointes T-219/02 et T-337/02, *Herrera/Commission*, point 101, et du 4 octobre 2006 dans l'affaire T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack/Commission*, point 128.

³ JO 2007 C 303.



reconnaître que toute bonne administration comporte une culture du service au citoyen, à ne pas confondre avec une culture du blâme, qui incite à se tenir sur la défensive. Dans ce contexte, il convient de noter que les enquêtes du Médiateur ne constituent pas une procédure disciplinaire ou pré-disciplinaire.

La stratégie adoptée par le Médiateur pour promouvoir une culture du service englobe non seulement diverses initiatives préventives, mais s'étend également au traitement des plaintes. La capacité à reconnaître ses erreurs, et si possible à les corriger, occupe une place importante dans toute culture du service. La promptitude de la présentation d'excuses suffit parfois à satisfaire le plaignant ou évite au moins au Médiateur d'avoir à critiquer officiellement l'institution concernée.

Les excuses du Conseil satisfont le plaignant

Un citoyen irlandais avait déposé une plainte auprès du Médiateur parce que le Conseil lui avait adressé une réponse rédigée en anglais. Il demandait que le Conseil lui fournisse une réponse en irlandais et qu'il lui présente ses excuses, à lui et à son organisation, pour avoir enfreint l'article 21 du traité CE.

Dans son avis, le Conseil a reconnu que son Service d'information au public avait répondu en anglais au courrier électronique du plaignant, qui était quant à lui rédigé en irlandais. Il s'est excusé pour le désagrément occasionné et a fourni une traduction de sa réponse en irlandais. Il a également indiqué qu'à l'avenir, il veillerait à ce que toutes les demandes d'information formulées en irlandais reçoivent une réponse dans cette langue.

Le plaignant a accepté les excuses du Conseil et a salué son engagement à veiller à ce que toute correspondance formulée en irlandais reçoive dorénavant une réponse dans cette langue.

Le Médiateur a classé l'affaire, puisque le Conseil avait résolu le problème, à la satisfaction du plaignant.

2580/2006/TN

Dans les 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 tant pour le plaignant que pour l'institution ou l'organe concerné. Il convient toutefois de noter à cet égard que le statut (article 3, paragraphe 5⁴) et les dispositions d'exécution (article 6, paragraphe 1⁵) ne s'appliquent que lorsqu'il apparaît qu'un cas de mauvaise administration a eu lieu et qu'il s'avère possible de l'éliminer.

Le code européen de bonne conduite administrative

Le 6 septembre 2001, le Parlement européen a approuvé un code de bonne conduite administrative que les institutions et organes de l'Union européenne, 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 communautaire et s'inspire des législations nationales. Le Parlement invitait également le Médiateur à appliquer le code de bonne conduite administrative. Par conséquent, le Médiateur tient compte des règles et principes énoncés dans le code lorsqu'il se penche sur des plaintes et lorsqu'il mène des enquêtes d'initiative.

⁴ «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.»

⁵ «Si le Médiateur constate un cas de mauvaise administration, il coopère dans toute la mesure du 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.»



2.3 LA RECEVABILITÉ DES PLAINTES ET LA JUSTIFICATION DES ENQUÊTES

Pour que le Médiateur puisse ouvrir une enquête, il faut qu'une plainte sur un cas de mauvaise administration dans l'action d'une institution ou d'un organe communautaire émanant d'une personne habilitée à saisir le Médiateur remplisse d'autres conditions de recevabilité. Ces conditions, énoncées dans les articles pertinents du statut, sont les suivantes:

1. l'auteur et l'objet de la plainte doivent être identifiés (article 2, paragraphe 3, du statut);
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^{er}, 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 ad hoc auprès des institutions et organes concernés (article 2, paragraphe 4); et
5. dans le cas de plaintes ayant trait aux rapports de travail entre les institutions et organes communautaires et leurs fonctionnaires ou autres agents, les possibilités de demande ou de réclamations administratives internes doivent avoir été épuisées préalablement à l'introduction de la plainte (article 2, paragraphe 8).

L'article 195 du traité CE précise que le Médiateur «procède aux enquêtes qu'il estime justifiées». Dans certains cas, l'enquête ne se justifie pas, même si la plainte est recevable. Trois exemples d'affaires où les éléments n'étaient pas suffisants pour justifier l'ouverture d'une enquête sont présentés ci-dessous.

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 n'est pas justifié d'ouvrir une enquête, à moins que des éléments nouveaux ne soient produits.

Au total, 42 % des plaintes recevables traitées en 2007 ne justifiaient pas l'ouverture d'une enquête.

Exemples de plaintes où les éléments n'étaient pas suffisants pour justifier l'ouverture d'une enquête

Un citoyen roumain s'était adressé à la Commission européenne, affirmant que la taxe d'immatriculation des véhicules imposée par les autorités roumaines était contraire au droit communautaire.

Dans sa réponse, la Commission avait fait savoir au plaignant qu'elle avait engagé une procédure d'infraction à l'encontre de la Roumanie afin de s'assurer que cette taxe ne créait pas de discriminations à l'égard des véhicules d'occasion importés. La Commission avait ajouté qu'elle n'avait pas demandé à la Roumanie de purement et simplement supprimer la taxe car il n'existait aucune base juridique dans le droit communautaire lui permettant de formuler une telle requête.

En réponse à une autre lettre provenant du même citoyen, la Commission avait indiqué qu'elle était en train d'examiner le projet de loi élaboré par les autorités roumaines en vue d'introduire les modifications nécessaires dans la législation roumaine en matière de taxation des véhicules afin de la rendre conforme à l'article 90 du traité CE.

Dans sa plainte auprès du Médiateur européen, le plaignant exprimait son mécontentement par rapport à la réponse de la Commission. Il prétendait que la Commission aurait dû exiger des autorités roumaines qu'elles suppriment ou réduisent la taxe d'immatriculation des véhicules.

Le Médiateur a estimé que les explications fournies par la Commission étaient raisonnables et que l'ouverture d'une enquête ne se justifiait pas.

Dans l'esprit de bonne coopération qui sous-tend la déclaration adoptée par le réseau européen des médiateurs (voir chapitre 5) et compte tenu du fait que le plaignant avait également exprimé son mécontentement à l'égard des autorités roumaines, le Médiateur européen a jugé utile d'informer son homologue roumain à propos de la plainte et de la procédure d'infraction en cours.



Le Médiateur européen a également informé la Commission de son initiative et a suggéré que le Médiateur roumain soit tenu au courant de l'évolution de la procédure d'infraction.

2543/2007/RT

La plaignante prétendait que la Banque centrale européenne (BCE) était sur le point d'endommager un bâtiment de grande valeur historique et qu'elle avait traité son courrier à ce sujet de manière arrogante et irrespectueuse. La plaignante avait joint une copie de la lettre qu'elle avait adressée à la BCE, mais pas la réponse de cette dernière. Après avoir demandé et obtenu une copie de la réponse de la BCE, le Médiateur a constaté que cette dernière expliquait que la BCE n'allait pas endommager ou détruire le bâtiment, mais qu'elle allait le restaurer, l'entretenir et l'utiliser. De plus, la lettre indiquait que la BCE mettait un point d'honneur à clarifier les questions soulevées par la plaignante et invitait celle-ci à s'adresser à ses experts en cas de questions supplémentaires. Le Médiateur a estimé que la réponse de la BCE était aimable et raisonnable et que, par conséquent, l'ouverture d'une enquête ne se justifiait pas.

630/2007/WP

Une entreprise italienne s'était plainte auprès du Médiateur de la manière dont la Commission l'avait traitée au cours d'une enquête portant sur une entente présumée dans le secteur du fluorure d'aluminium. L'entreprise se plaignait notamment du fait que la Commission avait injustement ignoré sa demande de clémence lors de la communication des griefs, qu'elle n'avait pas respecté son droit à la défense, et qu'elle l'avait forcée à désobéir à une ordonnance des autorités judiciaires nationales en lui imposant de restituer certains documents à la Commission.

Le Médiateur a soigneusement examiné l'affaire soumise par la plaignante. En ce qui concerne la demande de clémence, le Médiateur a fait remarquer que la Commission ne rendait sa décision finale à ce propos qu'après avoir clôturé l'enquête pertinente. En fournissant à la plaignante des informations sur la probabilité que la clémence soit accordée et en prolongeant le délai lui étant imparti pour présenter ses observations sur la communication des griefs, la Commission a permis à la plaignante d'exercer son droit à la défense. En ce qui concerne la restitution des documents, le Médiateur a constaté que la Commission avait transmis, par erreur, certains documents confidentiels à la plaignante et qu'elle avait donc le droit, voire l'obligation, conformément à la législation en vigueur, d'exiger leur restitution. La Commission se devait naturellement de tenir compte des obligations que pouvait avoir la plaignante vis-à-vis des documents en vertu du droit pénal italien, mais la plaignante n'a fourni aucune preuve permettant d'affirmer que la Commission ne l'avait pas fait.

Le Médiateur a donc estimé que l'ouverture d'une enquête ne se justifiait pas.

2118/2007/IP

2.4 ANALYSES DES PLAINTES EXAMINÉES EN 2007

En 2007, le Médiateur a reçu 3 211 nouvelles plaintes, contre 3 830 en 2006. Conformément à la pratique constante, toutes les plaintes qui donnent lieu à l'ouverture d'une enquête sont comptabilisées dans les statistiques produites par le Médiateur. Pour éviter de fausser les chiffres, toutefois, les plaintes en masse irrecevables envoyées par courrier électronique, et qui se comptent souvent en plusieurs milliers, ne sont comptabilisées séparément dans les statistiques que jusqu'à la onzième plainte incluse.

Les plaintes ont été envoyées directement par des citoyens dans 3 056 cas et par des associations ou des sociétés dans 155 cas.

En 2007, l'examen des plaintes en vue de déterminer si elles relevaient du mandat du Médiateur, remplissaient les conditions de recevabilité et justifiaient l'ouverture d'une enquête a été mené à bien dans 95 % des cas. Il est apparu que, sur l'ensemble des plaintes examinées, un peu plus



de 26 % d'entre elles relevaient du mandat du Médiateur. Parmi celles-ci, 518 remplissaient les conditions de recevabilité, mais 215 ne justifiaient pas l'ouverture d'une enquête.

Au total, 303 nouvelles enquêtes ont été ouvertes au cours de l'année sur la base de plaintes. Le Médiateur a également ouvert six enquêtes de sa propre initiative. L'analyse statistique de ces enquêtes figure dans l'annexe A.

En tout, le Médiateur européen a travaillé sur 641 enquêtes au total en 2007, dont 332 avaient été ouvertes en 2006.

Comme les années précédentes, la plupart des enquêtes visaient la Commission (413, 64 % du total). Puisque la Commission est la principale institution communautaire à prendre des décisions ayant des répercussions directes sur les citoyens, il est normal qu'elle constitue la cible première de leurs doléances. Par ailleurs, 87 enquêtes ont porté sur l'Office européen de sélection du personnel (EPSO), 59 sur le Parlement européen, 22 sur l'Office européen de lutte anti-fraude et 8 sur le Conseil de l'Union européenne.

Les allégations de mauvaise administration se sont essentiellement fondées sur le défaut de transparence, dont le refus d'information (216 cas), l'injustice ou l'abus de pouvoir (135 cas), les vices de procédure (102 cas), les délais évitables (69 cas), la discrimination (63 cas), la négligence (62 cas), les erreurs de droit (35 cas) et le manquement aux obligations, c'est-à-dire le non-respect par la Commission européenne de ses obligations en tant que «gardienne du traité» face aux manquements des États membres (24 cas).

2.5 RENVOIS ET CONSEILS

Si une plainte ne relève pas du mandat du Médiateur, ce dernier s'efforce d'indiquer au plaignant un autre organisme susceptible d'en être saisi, surtout si le cas concerne une législation de l'Union européenne. Le cas échéant et pourvu que la plainte paraisse fondée, le Médiateur, avec l'accord du plaignant, renvoie directement la plainte à un organisme compétent.

Comme cela a déjà été noté, le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues nationaux et régionaux dans les États membres par l'entremise du réseau européen des médiateurs (voir chapitre 5 ci-après). Le réseau a notamment pour objet de faciliter le renvoi rapide des plaintes au Médiateur national ou régional compétent ou à un organe similaire. La commission des pétitions du Parlement européen participe également à ce réseau en qualité de membre à part entière.

Renvois

En 2007, 92 plaintes ont été renvoyées. Parmi celles-ci, 51 ont été transmises à un Médiateur national ou régional, 20 au Parlement européen afin d'être examinées en tant que pétitions, douze à SOLVIT⁶, sept à la Commission européenne et deux à d'autres organismes.

⁶

SOLVIT est un réseau qui a été créé par la Commission européenne dans le but d'aider les personnes qui se trouvent confrontées à des obstacles lorsqu'elles cherchent à faire valoir leurs droits dans le marché intérieur de l'Union.

**Exemples d'affaires traitées par l'entremise du réseau européen des médiateurs**

La mère du plaignant avait travaillé en France et vivait désormais au Brésil. La caisse nationale française de retraite, la CRAM, avait suspendu le paiement de ses allocations de retraite en 2002 en raison de difficultés rencontrées avec le système bancaire brésilien.

L'affaire avait été transmise au Médiateur français. En mars 2007, celui-ci a informé le Médiateur européen qu'une solution avait été trouvée. La mère du plaignant avait obtenu une domiciliation bancaire dans une banque brésilienne approuvée par l'organisme financier chargé d'effectuer le paiement des allocations de retraite pour le compte de la CRAM. Le 5 février 2007, les montants dus avaient été remboursés à la mère du plaignant.

1036/2005/ESB

Un citoyen espagnol s'était plaint du fait que le système de télépéage «Via Verde» proposé sur les autoroutes portugaises ne pouvait être utilisé par les citoyens de l'UE ne résidant pas au Portugal. Puisque la plainte concernait les autorités nationales, le Médiateur européen l'avait transmise à son homologue portugais.

Après avoir mené son enquête, le Médiateur portugais a indiqué que le système «Via Verde» permettait de déduire automatiquement les péages du compte bancaire de l'utilisateur. Pour bénéficier de ce système, l'utilisateur doit être titulaire d'un compte auprès d'une banque du réseau «Multibanco», qui comprend deux banques espagnoles. Le Médiateur portugais a également fait remarquer que, même si les limitations du système actuel pouvaient être mises en cause sur la base des principes de liberté contractuelle et de concurrence dans le secteur bancaire, la directive 2004/52/CE sur l'interopérabilité des systèmes de télépéage routier dans la Communauté prévoit l'uniformisation au niveau européen des systèmes de paiement automatique sur les autoroutes d'ici 2011. À la lumière de ce qui précède, le Médiateur portugais a conclu qu'aucun examen supplémentaire n'était nécessaire et a classé l'affaire.

2681/2006/BM

Un citoyen finlandais résidant en Suède s'était plaint auprès du Médiateur européen du fait que l'Agence suédoise de la sécurité sociale avait fait une erreur en évaluant son droit aux prestations de maladie.

Puisque la plainte était dirigée contre une autorité nationale, le Médiateur européen a conseillé au plaignant de s'adresser au Médiateur suédois.

Le Médiateur européen a également écrit au Médiateur suédois pour l'informer que la plainte concernait l'application correcte du règlement (CEE) n° 1408/71 du Conseil, du 14 juin 1971, relatif à l'application des régimes de sécurité sociale aux travailleurs salariés et à leur famille qui se déplacent à l'intérieur de la Communauté.

2828/2007/AL

Un citoyen tchèque travaillant en Irlande s'était plaint du fait que les autorités fiscales irlandaises avaient consigné sa voiture, qui était immatriculée en République tchèque, parce qu'il n'avait pas payé la taxe d'immatriculation irlandaise. Selon le plaignant, cette taxe équivalait à une taxe à l'importation.

Le Médiateur européen a conseillé au plaignant de s'adresser au Médiateur irlandais, dont le secrétariat avait confirmé que le plaignant pouvait lui écrire en tchèque s'il éprouvait des difficultés à s'exprimer en anglais.

Le Médiateur européen a également fait savoir au plaignant que, si cette affaire ne pouvait être résolue au niveau national, il pourrait envisager de déposer une plainte auprès de la Commission. Le Médiateur européen s'est également intéressé à la jurisprudence pertinente⁷ en matière de taxation de véhicules d'occasion importés.

2510/2007/BU

⁷

Affaire C-47/88, Commission/Danemark, Recueil 1990, p. I-4509, points 10, 21 et 22.



Enquête en cours concernant les actions de la Commission et des autorités portugaises

En 2001, le plaignant avait créé un site de culture et d'élevage de bivalves dans le port de Nazaré (centre du Portugal). Après quelques mois, il avait remarqué une forte hausse du taux de mortalité des bivalves. L'analyse de l'eau du port avait révélé la présence, à des niveaux élevés, de certains produits utilisés dans les peintures anti-salissures, et notamment de tributylétain. Selon le plaignant, les peintures anti-salissures sont encore fréquemment utilisées au Portugal pour enduire la coque des navires et des bateaux de pêche. Elles sont vendues librement aux pêcheurs de la zone de juridiction des autorités portuaires, ainsi que dans d'autres ports du centre du Portugal.

Après s'être adressé, sans succès, aux autorités portugaises, le plaignant avait déposé une plainte contre le Portugal auprès de la Commission. Selon le plaignant, la Commission avait rapidement classé la plainte après que les autorités portugaises avaient expliqué, en résumé, que les eaux du port de Nazaré n'étaient pas adaptées à la culture de coquillages.

Selon le plaignant, l'autorisation qu'il avait obtenue des autorités portugaises portait sur la production de naissains, et les eaux dans lesquelles il avait commencé la production étaient adaptées à cette activité.

Dans sa plainte au Médiateur européen, le plaignant laissait entendre qu'il était évident que les autorités portugaises avaient fourni de mauvaises informations à la Commission. Il prétendait que la Commission ne lui avait pas donné de raisons valables pour justifier en quoi elle considérait que les explications des autorités portugaises étaient satisfaisantes.

Le Médiateur européen a demandé à la Commission de lui transmettre un avis avant le 31 janvier 2008. Il a également informé le Médiateur portugais de la plainte. Sur la base des informations transmises par le Médiateur européen, le Médiateur portugais a décidé d'ouvrir une enquête concernant les actions des autorités portugaises et a informé le procureur général portugais de son initiative.

Le Médiateur européen et le Médiateur portugais ont convenu de se tenir mutuellement informés de l'évolution de leur enquête.

1618/2007/JF

Exemples de renvois à la Commission européenne

Un citoyen bulgare s'était plaint auprès du Médiateur européen du fait que l'article 30 de la directive 2002/22/CE, qui donne aux consommateurs le droit de conserver leur numéro de téléphone mobile lorsqu'ils changent d'opérateur, n'avait pas été mis en œuvre en Bulgarie et que la Commission n'avait pas donné suite à cette affaire. Il prétendait que la Commission aurait dû engager une procédure d'infraction.

Le plaignant s'était adressé à plusieurs services de la Commission, qui l'avaient informé de la possibilité de déposer une plainte pour infraction en vertu de l'article 226 du traité CE. Cependant, le plaignant ne l'avait pas fait. Le Médiateur a donc estimé que la plainte déposée contre la Commission était irrecevable, puisqu'elle n'avait pas été précédée des démarches administratives appropriées.

Toutefois, le Médiateur a remarqué que le formulaire de la Commission permettant de déposer plainte pour non-respect du droit communautaire par les États membres n'était pas encore disponible en bulgare. En ce qui concerne la question initiale, le Médiateur a donc renvoyé la plainte à la Commission afin d'être examinée en tant que plainte pour infraction à l'encontre de la Bulgarie. Il a également demandé à la Commission de lui faire savoir quand le formulaire de plainte serait disponible en bulgare.

Dans sa réponse, la Commission a expliqué que la loi bulgare sur les communications électroniques, qui transpose le cadre réglementaire de l'UE pour les communications électroniques, avait été adoptée le 10 mai 2007. Elle a aussi indiqué qu'elle examinerait cette législation et qu'elle prendrait toutes les mesures nécessaires pour garantir la pleine mise en œuvre du cadre réglementaire de l'UE. Elle a également inclus le lien renvoyant vers la version bulgare du formulaire de plainte, qui avait été publiée entre-temps.

1466/2007/VIK



En 2006, le Médiateur avait reçu plusieurs plaintes déposées par des citoyens espagnols à l'encontre du fabricant du médicament Agreal. Les plaignants affirmaient avoir ressenti de graves effets secondaires après avoir pris ce médicament, comme des maux de tête, une dépression, ainsi qu'une perte de la mobilité. Les plaignants cherchaient à faire interdire le produit.

La Commission étant l'institution qui dispose des pouvoirs juridiques nécessaires au niveau de l'UE pour prendre des mesures dans ce domaine, le Médiateur a renvoyé ces plaintes à la Commission. Celle-ci lui a ensuite fait savoir qu'elle avait demandé à l'Agence européenne des médicaments (EMA) de formuler un avis sur la nécessité de prendre des mesures au niveau communautaire. En juillet 2007, l'EMA a annoncé qu'elle avait recommandé à la Commission de retirer du marché européen tous les médicaments contenant du véralipride, dont le médicament Agreal.

La Commission a ensuite adopté une décision par laquelle elle imposait aux États membres de retirer les autorisations de mise sur le marché des médicaments contenant du véralipride, le rapport bénéfices/risques de ce produit étant négatif.

1369/2006/JMA; 1698/2006/(BM)JMA; 1699/2006/(BM)JMA; 1700/2006/(BM)JMA; 1701/2006/(BM)JMA; 1751/2006/(BM)JMA; 2192/2006/JMA; 2318/2006/JMA; et 3143/2006/JMA

Exemple de renvoi à SOLVIT

Le plaignant était un citoyen bulgare qui avait obtenu son diplôme de docteur en médecine en Bulgarie. Après l'adhésion de la Bulgarie à l'UE, il avait souhaité exercer la médecine en France et avait obtenu un certificat du ministère bulgare de la santé confirmant la conformité de son diplôme. Le Conseil national français de l'Ordre des médecins avait cependant rejeté le certificat de conformité, sous prétexte qu'il ne contenait aucune référence à la directive 93/16. Les autorités bulgares maintenaient que le certificat était valide, même sans la référence en question.

Le Médiateur a renvoyé la plainte au centre SOLVIT bulgare, qui l'a informé peu de temps après que l'affaire avait été résolue et que le plaignant avait reçu un certificat de conformité lui permettant d'exercer sa profession en France.

1698/2007/RT

Conseils

Un conseil a été donné dans 1 862 affaires. Dans 816 cas, il a été conseillé au plaignant de s'adresser à un Médiateur national ou régional, et dans 109 d'adresser une pétition au Parlement européen. Dans 308 cas, les plaignants se sont vu conseiller de prendre contact avec la Commission européenne. Ce chiffre englobe un certain nombre de plaintes contre la Commission déclarées irrecevables faute d'avoir été précédées des démarches administratives appropriées avant le dépôt de la plainte. Dans 69 cas, il a été conseillé au plaignant de s'adresser à SOLVIT, tandis que dans 766, l'attention des plaignants a été attirée sur la possibilité de se tourner vers d'autres organismes, pour la plupart des médiateurs spécialisés ou des organes traitant les plaintes dans un État membre.

2.6 PROCÉDURES À LA DISPOSITION DU MÉDIATEUR

En général, toutes les plaintes adressées au Médiateur sont enregistrées et font l'objet d'un accusé de réception dans un délai d'une semaine à compter de leur réception. L'accusé de réception informe le plaignant de la procédure d'examen et mentionne un numéro de référence ainsi que le nom et le numéro de téléphone de la personne chargée du dossier. Ensuite, la plainte est analysée afin de déterminer si une enquête doit être ouverte. Normalement, le plaignant est informé des résultats de l'analyse dans un délai d'un mois.



Dans le cas où aucune enquête n'est ouverte, la raison de cette décision est communiquée au plaignant. Dans la mesure du possible, la plainte est transférée. Sinon, le plaignant se voit conseiller sur l'organe compétent auquel il doit s'adresser.

Ouvrir une enquête

La première étape d'une enquête consiste à transmettre la plainte à l'institution ou à l'organe concerné en lui demandant de rendre un avis. Le Médiateur reçoit normalement une réponse dans un délai de trois mois. En 2004, le Parlement européen et la Commission ont accepté un délai plus court (deux mois) pour les plaintes concernant un refus d'accès à des documents.

Procédures équitables

Le principe de la procédure équitable requiert que la décision du Médiateur à propos d'une plainte ne soit pas fondée sur l'information contenue dans les documents fournis par le plaignant ou par l'institution ou l'organe communautaire, à moins que l'autre partie ait pu consulter ces documents et ait donné son avis à leur sujet.

Le Médiateur envoie ensuite l'avis de l'institution ou de l'organe communautaire au plaignant et l'invite à faire part de ses observations. Si la plainte fait l'objet d'autres enquêtes, la procédure reste identique.

Ni le traité ni le statut ne prévoient d'appel ou 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 des autres institutions ou organes communautaires, le Médiateur est sujet aux actions en dédommagement basées sur l'article 288 du traité CE. Il est en principe possible d'engager devant le juge communautaire une action en dédommagement contre le Médiateur, sur la base d'une erreur que celui-ci aurait commise lors du traitement d'une plainte.

Inspections des dossiers et audition des témoins

Selon l'article 3, paragraphe 2, du statut du Médiateur, les institutions et organes communautaires sont tenus de fournir au Médiateur les renseignements qu'il leur demande et de lui donner accès aux dossiers concernés. Ils ne peuvent s'y refuser que pour des motifs de secret dûment justifiés.

Étant donné que le Médiateur a le droit d'examiner les dossiers, il est en mesure de vérifier l'exhaustivité et la précision des informations fournies par les institutions et organes communautaires concernés. Il s'agit dès lors d'une garantie importante pour le plaignant et le public que le Médiateur puisse mener une enquête approfondie et complète.

Selon l'article 3, paragraphe 2, du statut du Médiateur, les fonctionnaires et autres agents des institutions et organes communautaires sont tenus de témoigner à la demande du Médiateur.

Au cours de l'année 2007, le Médiateur a fait usage de son droit d'examiner les dossiers à dix-huit occasions et de son pouvoir d'entendre des témoins à une occasion.

Procédure publique

Les plaintes adressées au Médiateur font l'objet d'un traitement public, sauf si le plaignant demande la confidentialité.

L'article 13 des dispositions d'exécution prévoit que le plaignant a accès aux dossiers du Médiateur concernant sa plainte. L'article 14 prévoit que l'accès du public aux documents du Médiateur est



régi par les mêmes conditions et limites que celles fixées dans le règlement n° 1049/2001⁸. Toutefois, lorsque le Médiateur examine le dossier d'une institution ou d'un organe concerné, ou lorsqu'il recueille un témoignage, ni le plaignant ni le public ne peuvent avoir accès à des documents confidentiels ou à des informations confidentielles que le Médiateur aurait obtenus suite à un examen ou à une audition (article 13, paragraphe 3, et article 14, paragraphe 2). L'objectif de cette interdiction est de faciliter l'exercice des pouvoirs d'investigation du Médiateur.

2.7 RÉSULTATS DES ENQUÊTES

Lors d'une enquête, le plaignant est tenu informé de chaque nouvelle étape. Lorsque le Médiateur décide de clore une enquête, il informe le plaignant des résultats de l'enquête et de ses conclusions. La décision du Médiateur ne crée pas de droits ou d'obligations juridiquement contraignants pour le plaignant ou pour l'institution ou l'organe concerné.

En 2007, le Médiateur a clôturé 348 enquêtes, dont 341 étaient liées à une plainte. Sept étaient des enquêtes d'initiative.

Si une enquête traite plus d'une allégation ou réclamation, elle peut donner lieu à plusieurs conclusions de la part du Médiateur.

Absence de mauvaise administration

En 2007, 95 affaires, dont trois enquêtes d'initiative, ont été classées sans qu'ait été constatée de mauvaise administration. Cette issue n'est pas toujours négative pour le plaignant, qui bénéficie au moins d'une explication détaillée de la part de l'institution ou de l'organe responsable concernant ses agissements. En outre, même si le Médiateur ne décèle aucun cas de mauvaise administration, il peut mettre le doigt sur une occasion d'améliorer la qualité des services administratifs de l'institution ou de l'organe à l'avenir. Dans un tel cas de figure, le Médiateur formule une remarque complémentaire.

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

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

En 2007, 129 affaires, dont une enquête d'initiative, ont été réglées par l'institution ou l'organe même à la suite d'une plainte déposée auprès du Médiateur. Parmi celles-ci, 93 étaient des affaires dans lesquelles l'intervention du Médiateur a permis d'obtenir une réponse rapide à une correspondance restée sans réponse (voir le point 2.9 du rapport annuel 1998 pour des précisions sur la procédure utilisée). Dans de tels cas, l'objectif du Médiateur est de résoudre le problème rapidement pour éviter l'ouverture d'une enquête normale sur des cas éventuels de mauvaise administration. En 2007, cette procédure a également été utilisée avec succès dans trois affaires (723/2007/MHZ, 1624/2007/JMA, 2201/2007/JMA) pour aider la Commission à résoudre le problème en complétant sa réponse précédente.

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 2001 L 145, p. 43.



Explication du champ d'application d'une directive

Le plaignant, un citoyen espagnol vivant en Espagne, avait demandé à la Commission de prendre des mesures à l'encontre des autorités britanniques et estoniennes, parce que celles-ci avaient exigé que sa femme, qui est de nationalité biélorussienne, obtienne un visa avant de pouvoir visiter ces pays. Selon le plaignant, les obligations de visa allaient à l'encontre de la directive 2004/38/CE⁹ (ci-après «la directive»). Dans sa réponse, la Commission avait expliqué au plaignant que sa femme ne pouvait pas se prévaloir des dispositions de l'article 5, paragraphe 2, de la directive, qui dispense les ressortissants de pays tiers possédant une «carte de séjour» de l'obligation d'obtenir un visa dans les autres États membres.

Le plaignant avait de nouveau écrit à la Commission, affirmant que la directive semblait s'appliquer à tous les citoyens de l'Union et aux membres de leurs familles. De plus, il prétendait que sa femme possédait une carte de séjour. Dans sa deuxième réponse, la Commission avait souligné que l'article 5, paragraphe 2, de la directive ne s'appliquait pas à la femme du plaignant étant donné que son permis de séjour n'était pas équivalent à la «carte de séjour» prévue à l'article 10 de la directive. En effet, ce permis de séjour avait été accordé en vertu du droit espagnol et était donc exclusivement régi par lui.

Dans sa plainte adressée au Médiateur, le plaignant prétendait que la position de la Commission était contraire à la directive.

Le Médiateur a estimé que les réponses de la Commission étaient correctes d'un point de vue juridique, mais qu'elles auraient pu être rédigées d'une manière plus facilement compréhensible. Les services de la Commission ont convenu d'envoyer une réponse complémentaire au plaignant. Dans cette réponse complémentaire, la Commission expliquait que la directive s'applique aux citoyens de l'UE qui circulent ou séjournent dans un État membre autre que celui dont ils ont la nationalité, ainsi qu'aux membres de la famille qui les accompagnent ou les rejoignent. Elle ne s'applique donc pas aux citoyens qui restent dans leur propre État membre, ni à leur famille. La réponse de la Commission contenait également une explication détaillée du concept de «carte de séjour» et de son lien aux autres dispositions de la directive. Cette explication était également illustrée par des exemples. Enfin, la Commission soulignait que la formulation de l'article 5, paragraphe 2, de la directive désavantageait les familles de citoyens de l'UE n'ayant pas exercé leur liberté de circulation, mais que la directive ne pouvait être modifiée que par la voie législative.

Le Médiateur a estimé que la réponse complémentaire suffisait à résoudre l'affaire. Par rapport au dernier point soulevé par la Commission dans sa réponse, le Médiateur a également informé le Parlement européen de l'affaire.

2201/2007/JMA

Comme indiqué dans le rapport annuel 2006 (voir le résumé des plaintes 3297/2006/BU et 3684/2006/BU), le Médiateur a également commencé à recourir de plus en plus souvent à des procédures plus informelles, avec l'accord et la coopération de l'institution ou de l'organe concerné, afin de résoudre les problèmes de manière plus flexible. Un exemple d'une affaire résolue de cette manière grâce à la participation de la Commission est présenté ci-dessous. Le Conseil a également désigné une personne au sein de son secrétariat, que le bureau du Médiateur peut contacter en vue de trouver des solutions par le biais de procédures informelles.

⁹ Directive 2004/38/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relative au droit des citoyens de l'Union et des membres de leurs familles de circuler et de séjourner librement sur le territoire des États membres; JO 2004 L 158, p. 77.



Texte manquant dans la Déclaration Schuman

Un professeur français s'était plaint que la phrase concernant l'importance du développement du continent africain dans le texte de la Déclaration Schuman figurant sur le site web Europa avait été omise dans toutes les langues, sauf en français. Deux jours après avoir été contactés par le Médiateur, les services de la Commission ont écrit au plaignant pour lui expliquer que les versions incomplètes avaient été transférées à partir du site web original, qui avait été créé il y a plus d'une dizaine d'années, et que l'omission de la phrase en question était probablement due à une erreur technique. Ils ont promis de réinsérer la phrase manquante dès que le service de traduction aurait effectué les travaux nécessaires.

Le Médiateur a estimé que la réponse de la Commission avait résolu le problème. Il a cependant indiqué au plaignant qu'il pourrait déposer une nouvelle plainte s'il n'était pas satisfait des mesures prises par la Commission. Le Médiateur a également remercié les services de la Commission pour leur action prompte et efficace en vue de trouver rapidement une solution.

2650/2007/FOR

Lorsque son enquête révèle un cas de mauvaise administration, le Médiateur s'efforce de trouver, dans la mesure du possible, une solution à l'amiable. Cinq affaires ont été clôturées durant l'année à la suite d'une telle solution. À la fin de l'année 2007, 31 propositions de ce type demeuraient à l'étude.

Dans certains cas, il est possible de parvenir à une solution à l'amiable si l'institution ou l'organe concerné fait une offre de dédommagement au plaignant. Une telle offre est à faire *ex gratia*, c'est-à-dire sans reconnaître une quelconque obligation juridique et sans créer de précédent.

Pour voir des exemples de solutions à l'amiable proposées par le Médiateur, veuillez vous reporter au point 3.3 du présent rapport.

Les commentaires critiques et les projets de recommandations

Si une solution à l'amiable n'est pas possible ou si la recherche d'une telle solution n'aboutit pas, le Médiateur a le choix entre clore le dossier en adressant un commentaire critique à l'institution ou à l'organe concerné, ou formuler un projet de recommandation.

Le commentaire critique est considéré comme l'option qui convient quand (a) il n'est plus possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration, (b) ce cas n'a pas d'implications générales, et (c) un suivi de l'affaire de la part du Médiateur n'apparaît pas comme nécessaire. Un commentaire critique est aussi formulé si le Médiateur considère qu'un projet de recommandation ne sert aucun objectif utile, ou qu'il ne semble pas approprié de soumettre un rapport spécial au Parlement dès lors que l'institution ou l'organe concerné n'accepte pas un projet de recommandation.

Un commentaire critique confirme au plaignant que sa plainte est justifiée, et signale l'erreur à l'institution ou à l'organe concerné afin de l'aider à éliminer le cas de mauvaise administration à l'avenir. En 2007, le Médiateur a clos 55 enquêtes en adressant un commentaire critique. La liste intégrale de ces affaires figure dans l'annexe D.

En 2007, le Médiateur a mené une étude sur la suite donnée par les institutions concernées à tous les commentaires critiques et autres remarques adressés en 2006. L'étude est disponible sur le site web du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Le Médiateur envisage d'exécuter une étude semblable chaque année et d'informer le public de ses résultats.

Dans des cas où un suivi de l'affaire de la part du Médiateur apparaît comme nécessaire, c'est-à-dire lorsqu'il est possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration, ou dans des cas où la mauvaise administration est particulièrement préoccupante ou a des implications générales, le Médiateur envoie normalement un projet de recommandation à l'institution ou à l'organe concerné. En vertu de l'article 3, paragraphe 6, du statut du Médiateur,



cette institution ou cet organe est tenu de lui faire parvenir un avis circonstancié dans un délai de trois mois. En 2007, huit projets de recommandations ont été formulés. De plus, sept projets de recommandations de 2006 ont abouti à des décisions en 2007. Trois affaires ont été classées au cours de l'année lorsqu'un projet de recommandation a été accepté par une institution. Une affaire a donné lieu à un rapport spécial au Parlement européen. Cinq affaires ont été classées pour d'autres motifs. À la fin de 2007, huit projets de recommandations étaient encore à l'étude, dont un formulé en 2004 et un autre en 2006.

Rapports spéciaux au Parlement européen

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

Ainsi que le soulignait le rapport annuel 1998 du Médiateur européen, la possibilité de présenter un rapport spécial au Parlement européen a une valeur inestimable pour l'activité du Médiateur.

Un rapport spécial adressé au Parlement européen est 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 des domaines laissés au jugement politique du Parlement. Le Médiateur fournit bien évidemment toute information et assistance requise par le Parlement lorsque celui-ci examine un rapport spécial.

Aux termes du règlement du Parlement européen, la commission des pétitions est compétente pour les questions ayant trait aux relations avec le Médiateur. Lors d'une réunion de la commission des pétitions en date du 12 octobre 2005, le Médiateur s'est engagé, conformément à l'article 195, paragraphe 3, du règlement du Parlement, à être entendu par ladite commission de sa propre initiative chaque fois qu'il présente un rapport spécial au Parlement.

Un rapport spécial a été présenté au Parlement en 2007. Il concerne l'affaire 3453/2005/GG, dans laquelle le Médiateur reprochait à la Commission de ne pas avoir donné suite à une plainte concernant la directive européenne sur le temps de travail.

2.8 DÉCISIONS DE CLASSEMENT EN 2007

Les décisions de classement sont habituellement publiées sur le site web du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en anglais et dans la langue du plaignant, si celle-ci est différente. Le chapitre 3 contient les résumés de 50 décisions sur un total de 348 décisions de classement en 2007. Ces résumés illustrent l'éventail des enquêtes en termes de matières, de types d'issues et d'institutions ou organes concernés. Elles sont classées par numéro de référence de l'affaire, par matière en termes de domaine de compétence communautaire, ainsi que par type de mauvaise administration invoqué.

Le reste de cette section du chapitre 2 analyse les conclusions de droit ou de fait les plus importantes contenues dans les décisions du Médiateur. Les matières sont classées par thème, selon cinq grandes catégories:

- ouverture (dont l'accès aux documents et à l'information) et protection des données;
- la Commission européenne en tant que gardienne du traité;
- marchés publics, contrats et subventions;
- recrutement et questions concernant le personnel;
- autres questions.



Il convient de noter que les catégories ci-dessus se chevauchent dans une mesure substantielle. Par exemple, les problèmes d'ouverture et d'accès du public sont souvent soulevés dans les plaintes concernant le recrutement ou le rôle de gardienne du traité de la Commission.

Ouverture, accès du public et protection des données à caractère personnel

Une grande proportion (28 %) des enquêtes menées en 2007 concernaient des allégations de manque d'ouverture. Selon l'article 1^{er} du traité sur l'Union européenne, les décisions de l'Union doivent être prises «dans le plus grand respect possible du principe d'ouverture». De plus, l'article 255 du traité CE prévoit le droit d'accès aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, qui est régi par le règlement n° 1049/2001¹⁰. Un grand nombre d'autres institutions et organes communautaires ont également adopté des règles relatives à l'accès aux documents, suite aux enquêtes d'initiative menées par le Médiateur en 1996 et en 1999.

L'accès aux documents et à l'information

Le règlement n° 1049/2001 propose une possibilité de recours aux plaignants: ils peuvent contester un refus d'accès en engageant des poursuites en application de l'article 230 du traité CE ou bien en introduisant une plainte auprès du Médiateur. En 2007, le Médiateur a clos des enquêtes concernant onze plaintes relatives à l'application du règlement n° 1049/2001, dont huit contre la Commission, deux contre l'OLAF et une contre le Conseil.

Une enquête menée suite à une plainte dirigée à l'encontre de la Banque européenne d'investissement concernant l'accès aux documents en vertu des règles de la Banque a été close.

Les résumés de huit des affaires ci-dessus figurent dans le chapitre 3.

Dans l'affaire **3697/2006/PB**, le Médiateur a estimé que l'obligation de motiver de manière «circonstanciée» toute prolongation du délai de réponse à une demande confirmative, conformément au règlement n° 1049/2001, ne se limitait pas à simplement mentionner la nécessité de consulter d'autres services de la Commission. Il a également affirmé que la Commission devait organiser ses services administratifs de façon à veiller à ce que les demandes d'accès soient enregistrées au plus tard le premier jour ouvrable suivant la date de réception.

Dans l'affaire **668/2007/MHZ**, le Médiateur a reproché à la Commission d'avoir publié son rapport annuel 2005 sur le fonctionnement du règlement n° 1049/2001 avec plus de huit mois de retard. Le Médiateur a signalé que la publication de rapports était un mécanisme clé permettant de communiquer avec les citoyens européens et de leur rendre des comptes.

Le Médiateur a traité trois affaires concernant des exceptions à l'accès public.

Dans l'affaire **1844/2005/GG**, le Médiateur a estimé qu'une référence générale aux risques que peut présenter la divulgation pour le processus décisionnel interne n'était pas suffisante pour justifier l'application de l'article 4, paragraphe 3, deuxième alinéa, du règlement n° 1049/2001¹¹. Bien que la Commission ait avancé des arguments relatifs au document en question, le Médiateur a estimé, après avoir examiné le document, que la Commission n'avait pas démontré que la divulgation porterait gravement atteinte au processus décisionnel de la Commission.

Dans l'affaire **3269/2005/TN**, le Médiateur a estimé que l'article 4, paragraphe 1, point b), du règlement (vie privée et intégrité de l'individu) ne justifiait pas la décision de la Commission

¹⁰ 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 2001 L 145, p. 43.

¹¹ «L'accès à un document contenant des avis destinés à l'utilisation interne dans le cadre de délibérations et de consultations préliminaires au sein de l'institution concernée est refusé même après que la décision a été prise, dans le cas où la divulgation du document porterait gravement atteinte au processus décisionnel de l'institution, à moins qu'un intérêt public supérieur ne justifie la divulgation du document visé.»



d'effacer le nom des membres de groupes de pression industriels dans un document. Le Médiateur est arrivé à cette conclusion après avoir examiné le document de référence «Accès du public aux documents et protection des données» publié par le contrôleur européen de la protection des données, que le Médiateur a également consulté dans le cadre de cette affaire. De plus, le Médiateur a également souligné, dans l'affaire **2740/2006/TN**, la nécessité de garantir la transparence des activités des groupes de pression.

Dans l'affaire **948/2006/BU**, le Médiateur a reconnu que le double rôle joué par la Banque européenne d'investissement, à la fois en tant qu'institution bancaire et en tant qu'organe communautaire, se reflétait dans les dispositions concernant le secret bancaire contenues dans ses règles relatives à l'accès du public aux documents. Le Médiateur a également fait remarquer que le règlement n° 1367/2006¹², concernant l'application de la convention d'Aarhus aux institutions et organes de la Communauté européenne, était contraignant pour la BEI, mais qu'il n'était pas en vigueur au moment où le plaignant a formulé sa demande d'accès.

L'article 11 du règlement n° 1049/2001 demande à chaque institution de rendre accessible un registre de documents sur lequel les références des documents sont inscrites sans délai. Dans l'affaire **2350/2005/GG**, le Médiateur a estimé qu'en l'absence de registres complets et facilement accessibles, les institutions communautaires devaient se tenir prêtes à fournir aux citoyens des listes appropriées sur demande, même si l'élaboration de ces listes représentait une charge de travail considérable.

L'application du règlement n° 1049/2001 aux bases de données électroniques est problématique tant sur le plan technique que juridique. Dans l'affaire **1693/2005/PB**, la Commission prétendait que les informations comptables fournies par les États membres ne constituaient pas des «documents», puisque les informations contenues dans les rapports avaient été enregistrées dans des bases de données et que les rapports n'existaient plus en tant que tels. Dans de tels cas, la Commission avait pour principe de considérer les résultats des «opérations de routine» comme des «documents». Cependant, les informations demandées par la plaignante auraient nécessité, selon la Commission, une reprogrammation complexe de la base de données. Bien que le Médiateur ait considéré que la position de la Commission n'était pas satisfaisante, il s'est toutefois abstenu de poursuivre l'examen de cette question, étant donné qu'il s'agissait là d'une question juridique récente et complexe, qui pourrait être examinée de manière plus générale par le législateur communautaire dans le cadre de la future réforme du règlement n° 1049/2001.

Dans l'affaire **2370/2005/OV**, l'Agence européenne des médicaments (EMA) a accepté de fournir des informations en réponse à trois questions soulevées par la plaignante.

Protection des données

Deux décisions ont été prises par rapport à des plaintes qui soulevaient, entre autres, des questions concernant le droit des plaignants à la protection de leurs données.

L'affaire **452/2005/BU** concernait la divulgation non autorisée des noms de candidats au poste de directeur d'une représentation de la Commission. Le contrôleur européen de la protection des données avait fourni au Médiateur les résultats de sa propre enquête sur cette affaire. Dans son avis au Médiateur, la Commission avait affirmé être incapable d'identifier l'origine de la fuite car elle ne pouvait pas savoir quelles personnes avaient eu accès aux données personnelles en question. Le Médiateur a formulé un commentaire critique, indiquant que cela était incompatible avec les obligations de la Commission aux termes du règlement n° 45/2001¹³.

¹² Règlement (CE) n° 1367/2006 du Parlement européen et du Conseil du 6 septembre 2006 concernant l'application aux institutions et organes de la Communauté européenne des dispositions de la convention d'Aarhus sur l'accès à l'information, la participation du public au processus décisionnel et l'accès à la justice en matière d'environnement, JO 2006 L 264, p. 13.

¹³ Règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données, JO 2001 L 8, p. 1.



L'affaire **183/2006/MF** concernait la réponse adressée par Europol à la demande de la plaignante, qui souhaitait savoir quelles étaient les informations la concernant dont disposait Europol. La décision du Médiateur a laissé ouverte la question de la relation entre le comité des recours institué par la convention Europol et la mission confiée au Médiateur en vertu de l'article 195 du traité CE. Dans ce cas spécifique, la plaignante n'avait fourni aucun élément concret venant corroborer son allégation contre la décision d'Europol. Par ailleurs, le comité des recours a présenté ses excuses à la plaignante pour l'erreur commise dans la réponse à son recours et s'est empressé d'effectuer la correction.

En 2007, le Médiateur a contacté le contrôleur européen de la protection des données par rapport à huit affaires, conformément au protocole d'accord signé le 30 novembre 2006. Dans six de ces affaires, l'enquête du Médiateur était encore en cours à la fin 2007. Les deux affaires, qui ont été clôturées en 2007, ont déjà été mentionnées ci-dessus (**452/2005/BU** et **3269/2005/TN**).

La Commission en tant que gardienne du traité

L'État de droit est l'un des principes fondateurs de l'Union européenne et l'une des missions fondamentales de la Commission est son rôle de «gardienne du traité»¹⁴. L'article 226 du traité CE établit une procédure générale permettant à la Commission de mener des enquêtes et de soumettre à la Cour de justice d'éventuelles infractions des États membres à la législation communautaire. La Commission peut agir de sa propre initiative, sur la base de plaintes ou en réponse à des demandes du Parlement européen lui enjoignant de prendre des mesures concernant des pétitions lui ayant été adressées en application de l'article 194 du traité CE. D'autres procédures sont applicables concernant des questions spécifiques telles que les aides publiques illégales.

Les plaintes qui ne relèvent pas du mandat du Médiateur européen concernent souvent des allégations d'infractions au droit communautaire par les États membres. La plupart des affaires de ce genre peuvent être mieux traitées par un autre membre du réseau européen des médiateurs. Dans certains cas, toutefois, le Médiateur juge préférable de renvoyer la plainte à la Commission. Le point 2.5 ci-dessus donne des exemples des deux approches.

Le Médiateur reçoit les plaintes dirigées contre la Commission en tant que gardienne du traité et les examine. Lorsqu'il ouvre une enquête concernant une telle plainte, il prend toujours soin d'expliquer au plaignant, au besoin, que l'enquête ne cherchera pas à déterminer s'il y a eu infraction car il n'est pas habilité à mener une enquête sur les actions des autorités des États membres.

Le chapitre 3 présente les résumés de six décisions illustrant le traitement que le Médiateur accorde aux plaintes dirigées contre la Commission en tant que gardienne du traité.

En ce qui concerne les obligations procédurales de la Commission à l'égard des plaignants, le principal point de référence du Médiateur réside dans une communication publiée en 2002 par la Commission¹⁵, en réponse à des critiques du Médiateur. La communication stipule qu'en règle générale, les services de la Commission instruisent les plaintes enregistrées en vue d'aboutir à une décision de mise en demeure ou de classement dans un délai maximum d'un an à dater de l'enregistrement de la plainte par le secrétariat général. Le point 3 de la communication définit les circonstances dans lesquelles le secrétariat général est habilité à ne pas enregistrer la correspondance parmi les plaintes et indique que, dans ce cas, le plaignant doit en être averti par simple lettre. Dans l'affaire **446/2007/WP**, le Médiateur a souligné à quel point il importait d'appliquer correctement cette disposition.

¹⁴ En vertu de l'article 211 du traité CE, la Commission «veille à l'application des dispositions du présent traité ainsi que des dispositions prises par les institutions en vertu de celui-ci».

¹⁵ Communication au Parlement européen et au médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire, JO 2002 C 244, p. 5.



L'affaire **3453/2005/GG** concernait la manière dont la Commission avait traité une plainte relative à la non-application de la directive sur le temps de travail. Dans un rapport spécial adressé au Parlement européen, le Médiateur a estimé que le pouvoir discrétionnaire dont jouit indiscutablement la Commission en matière de traitement des plaintes concernant des infractions au droit communautaire par des États membres ne lui donnait pas le droit de retarder indéfiniment l'adoption d'une conclusion concernant une plainte sous prétexte que la loi applicable sera peut-être modifiée à l'avenir. Dans l'affaire **962/2006/OV**, le Médiateur a également souligné que le pouvoir discrétionnaire dont jouit la Commission en matière de traitement des plaintes pour infraction ne rendait pas pour autant inapplicable le principe général selon lequel les décisions doivent être prises dans un délai raisonnable.

Un Médiateur régional avait renvoyé au Médiateur européen une plainte selon laquelle la Commission n'avait pas fourni de réponse appropriée à des requêtes concernant la conformité de certaines dispositions du droit régional avec le droit communautaire (affaire **3386/2005/WP**). La Commission a fourni des explications détaillées dans le cadre de l'enquête du Médiateur européen, donnant ainsi satisfaction au plaignant.

Deux plaintes soulevaient des questions concernant la relation entre le rôle des autorités nationales et celui de la Commission en vue d'assurer l'application du droit environnemental communautaire et dans le traitement des plaintes y ayant trait. Dans l'affaire **3660/2004/PB**, le Médiateur a estimé que la Commission avait fourni une explication raisonnable de son rôle stratégique dans la mise en œuvre de la directive «Habitats»¹⁶ et de la directive «Déchets»¹⁷. Dans l'affaire **2725/2004/(PB)ID**, le Médiateur a également précisé son propre rôle dans l'investigation des plaintes déposées à l'encontre de la Commission par rapport aux évaluations des incidences sur l'environnement réalisées en vertu la directive 85/337¹⁸.

Dans l'affaire **1166/2006/WP**, le Médiateur a indiqué que la législation communautaire concernant la coopération judiciaire en matière pénale se basait encore principalement sur des procédures intergouvernementales et que, de ce fait, les possibilités dont dispose la Commission pour prendre des mesures dans ce domaine sont plutôt limitées. Il a également considéré que l'argument avancé par la Commission était raisonnable. En effet, celle-ci affirmait qu'il n'était pas nécessaire qu'elle examine l'affaire plus en profondeur car les tribunaux italiens acceptaient généralement le principe *ne bis in idem*, selon lequel nul ne peut être poursuivi deux fois pour les mêmes faits.

Dans l'affaire **943/2006/MHZ**, le Médiateur n'a relevé aucun cas de mauvaise administration dans l'enquête menée par la Commission qui avait conduit à l'adoption de mesures anti-dumping provisoires contre les importations de certaines chaussures. La décision du Médiateur soulignait également la portée limitée du contrôle que celui-ci peut exercer concernant des questions économiques complexes.

Marchés publics, contrats¹⁹ et subventions

Le Médiateur traite des plaintes tant sur l'octroi (ou non) que sur la gestion des contrats et des subventions. Toutefois, lorsque survient un problème d'inexécution d'un contrat, le Médiateur se limite à examiner si l'institution ou l'organe communautaire a fourni une explication raisonnable et cohérente quant à la base juridique de son action et aux raisons pour lesquelles elle/il estime s'être fait une idée fondée de la situation contractuelle.

¹⁶ Directive 92/43/CEE du Conseil, du 21 mai 1992, concernant la conservation des habitats naturels ainsi que de la faune et de la flore sauvages, JO 1992 L 206, p. 7.

¹⁷ Directive 75/442/CEE du Conseil, du 15 juillet 1975, relative aux déchets, JO 1975 L 194, p. 39.

¹⁸ Directive 85/337/CEE du Conseil du 27 juin 1985 concernant l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement, JO 1985 L 175, p. 40.

¹⁹ Les plaintes relatives aux contrats de travail sont traitées au point "Questions concernant le personnel".



Le chapitre 3 contient les résumés de huit décisions illustrant le travail du Médiateur à l'égard des plaintes de ce genre.

Quatre de ces affaires concernaient des marchés publics. Dans l'affaire **3693/2005/ID**, le Médiateur a examiné si le principe de l'égalité de traitement des soumissionnaires et l'obligation de transparence dans les appels d'offres qui en découle avaient été respectés. Dans ce cas précis, la Commission n'avait pas donné de motifs valables pour refuser une offre, mais le Médiateur ne pouvait accepter la solution réclamée par le plaignant, étant donné que les contrats en question avaient déjà été attribués, signés et étaient en cours d'exécution. Les trois autres affaires ont abouti à une solution satisfaisante pour les plaignants. Dans les affaires **1858/2005/BB** et **1859/2005/BB**, l'ancien Observatoire européen des phénomènes racistes et xénophobes a accepté une solution à l'amiable, consistant à fournir des informations plus complètes à un soumissionnaire non retenu sur les points faibles contenus dans son offre par rapport à celle proposée par l'organisation ayant remporté le contrat. Dans l'affaire **2633/2006/WP**, la Commission a revu son évaluation de la qualité d'une offre concernant des services de traduction et a offert un contrat-cadre au plaignant.

Trois affaires concernant des différends financiers avec la Commission ont également trouvé une issue satisfaisante. Dans les affaires **3495/2006/GG** et **1471/2007/(CC)/RT**, la Commission a rapidement effectué les paiements supplémentaires réclamés par le plaignant, une université allemande dans le premier cas et une société française de conseil dans le deuxième. Dans l'affaire **2577/2004/OV**, la Commission a accepté la solution à l'amiable proposée par le Médiateur et a réduit le montant réclamé à un contractant. Dans l'affaire **2468/2004/OV**, la Commission avait bloqué un paiement dû à la société plaignante et avait enregistré celle-ci dans le système d'alerte précoce. Le Médiateur n'a relevé aucun cas de mauvaise administration en ce qui concerne le montant du paiement bloqué, mais a reproché à la Commission d'avoir maintenu la société dans le système d'alerte précoce.

Questions concernant le personnel

Le chapitre 3 contient huit résumés de décisions sur des plaintes relatives à des questions de personnel, qui illustrent les diverses plaintes pouvant être traitées dans ce domaine. Parmi celles-ci, cinq concernent des procédures de recrutement, deux concernent les relations de travail avec les institutions et les organes, et une autre concerne une demande de stage. Quatre de ces affaires seront abordées ci-après.

L'affaire **3346/2004/ELB** concernait l'obligation imposée par l'Office européen de sélection du personnel (EPSO) aux candidats de s'enregistrer et de communiquer en ligne. Le Médiateur a estimé que l'EPSO avait fourni les justifications générales adéquates à l'établissement de cette obligation, mais il lui a recommandé d'envisager de prévoir des exceptions à cette obligation pour les personnes qui en font la demande, à condition que cette demande soit dûment motivée. L'EPSO a rejeté le projet de recommandation, principalement pour des raisons de commodité administrative. Dans l'affaire **3114/2005/MHZ**, le Médiateur a formulé une critique quant aux compétences linguistiques exigées dans le cadre des concours généraux organisés par l'EPSO à la suite de l'élargissement de l'Union en 2004.

Dans sa décision concernant l'affaire **3278/2004/ELB**, le Médiateur s'est félicité de l'engagement pris par le Parlement européen de revoir les conditions de participation aux concours des femmes qui allaitent et a demandé au Parlement de veiller à ce que la réglementation concernée reflète un prudent et juste équilibre entre les intérêts et les principes concurrents qui sont en jeu, notamment le principe d'égalité de traitement des candidats. Dans l'affaire **2825/2004/OV**, le Médiateur n'a constaté aucun cas de mauvaise administration par le Parlement européen en ce qui concerne l'allégation d'interférence politique dans la nomination du directeur du bureau d'information du Parlement européen dans un État membre.

En outre, l'enquête d'initiative sur l'intégration des personnes handicapées au sein de la Commission européenne (**OI/3/2003/JMA**) portait notamment sur des questions relatives à l'emploi et a permis d'examiner les progrès réalisés dans plusieurs domaines pertinents.



Autres questions

Le chapitre 3 présente également plusieurs résumés de décisions qui ne relèvent pas des catégories abordées précédemment. Six de ces affaires seront abordées ci-après.

Le Médiateur a examiné trois plaintes dirigées contre la Commission concernant l'exactitude des informations fournies. Deux d'entre elles **1475/2005/(IP)GG** et **1476/2005/(BB)GG** portaient sur le matériel d'information concernant les droits des passagers aériens. Le Médiateur a estimé que parmi les déclarations critiquées par les plaignants, certaines étaient effectivement incorrectes et trompeuses. La Commission a accepté les projets de recommandations, qui demandaient à la Commission de corriger les erreurs contenues dans le matériel. Dans l'affaire **2403/2006/(WP)BEH**, qui concernait de prétendues informations incorrectes sur un site web de la Commission, le Médiateur n'a constaté aucun cas de mauvaise administration. Il a souligné que l'obligation pour la Commission de fournir des informations correctes et exactes ne l'empêchait pas de simplifier ces informations pour les rendre accessibles au plus grand nombre.

L'affaire **1103/2006/BU** concernait une décision de l'Agence européenne de la sécurité aérienne (EASA) relative à la base servant pour le certificat de type d'un avion. Après avoir analysé les dispositions légales pertinentes, le Médiateur n'était pas convaincu que la décision reposait sur une base juridique suffisante. En réponse à une proposition de solution à l'amiable, l'EASA a indiqué qu'elle avait entre-temps réussi à obtenir les informations nécessaires pour délivrer un certificat de type et qu'elle avait, par conséquent, annulé la décision attaquée.

Le Médiateur a formulé des remarques complémentaires dans deux décisions relatives à des plaintes déposées contre la Banque européenne d'investissement (BEI) par des ONG polonaises œuvrant dans le domaine de l'environnement. Dans l'affaire **1779/2006/MHZ**, la remarque complémentaire encourageait la BEI à envisager d'établir des réseaux de communication lui permettant de demander des informations aux organismes de contrôle compétents au niveau national et régional, comme les médiateurs, qui pourraient constituer des sources d'information supplémentaires concernant la conformité des projets financés par la BEI au droit national et européen. Dans l'affaire **1807/2006/MHZ**, le Médiateur signalait que les plaignants avaient joué un rôle inestimable en attirant l'attention de la BEI sur des informations importantes dont elle ignorait l'existence. Le Médiateur a encouragé la BEI à poursuivre son dialogue constructif avec les ONG.

RÉSUMÉS DE DÉCISIONS



3



3 RÉSUMÉS DE DÉCISIONS

Ce chapitre 3 consiste en une sélection de résumés des décisions du Médiateur en 2007, qui illustre la variété des sujets et des institutions concernées par les plaintes et les enquêtes d'initiative. Il reprend des résumés des décisions mentionnées dans l'analyse thématique du chapitre 2. Les résumés des décisions concernant les plaintes sont classés d'abord par type de conclusion ou de résultat, puis par institution ou organe concerné. Un résumé d'une décision consécutive à une enquête d'initiative ainsi qu'un exemple de demande soumise par un Médiateur national figurent à la fin du chapitre.

Tout au long de ce chapitre, les affaires sont présentées dans l'ordre de leur numérotation. Par exemple, dans la sous-partie du point 3.1 consacrée à la Commission européenne, l'affaire 1166/2006/WP précède l'affaire 2280/2006/MF. Le texte complet de la décision prise dans chacune des affaires peut être consulté à la rubrique des décisions du site web du Médiateur (<http://www.ombudsman.europa.eu>). L'accès aux décisions peut se faire par le numéro de l'affaire. Le texte complet des décisions se trouve sur le site web en anglais et dans la langue du plaignant si celle-ci est différente. Une version papier du texte complet de la décision, tel qu'il apparaît sur le site, peut être demandée au bureau du Médiateur.

3.1 AFFAIRES DANS LESQUELLES IL N'A PAS ÉTÉ CONSTATÉ DE MAUVAISE ADMINISTRATION



La Commission européenne

Prétendu non-respect des directives environnementales dans le cadre d'un projet de barrage au Portugal

Résumé de la décision concernant la plainte 2725/2004/(PB)ID contre la Commission européenne

Les plaignants ont déposé une plainte pour infraction au droit communautaire à la Commission concernant le projet de barrage et de réservoir à Alqueva, au Portugal. Dans leur plainte au Médiateur, ils affirmaient, en résumé, que la Commission n'avait pas pris les mesures nécessaires pour assurer le respect des directives 85/337¹ et 92/43² en relation avec le projet susmentionné.

Le Médiateur a estimé que les objectifs de la directive 85/337 étaient mieux atteints lorsque des arguments relatifs à l'adéquation et à la propriété d'une évaluation des incidences environnementales (EIE), à la lumière des articles 3 et 5 de la directive, étaient soumis aux autorités nationales

¹ Directive 85/337/CEE du Conseil du 27 juin 1985 concernant l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement, JO 1985 L 175, p. 40.

² Directive 92/43/CEE du Conseil du 21 mai 1992 concernant la conservation des habitats naturels ainsi que de la faune et de la flore sauvages, JO 1992 L 206, p 7.



compétentes, et examinées par celles-ci, dans le cadre d'une procédure d'autorisation, conformément aux articles 6 et 8 de la directive. Étant donné que la Commission doit garantir le respect de l'article 8 de la directive, elle devrait traiter avec diligence des allégations faites dans une plainte pour infraction au droit communautaire, selon lesquelles un État membre a accordé des autorisations en violation de l'article 8. Toutefois, dans le cas présent, les plaignants n'ont pas fait d'allégations spécifiques de ce type.

Le Médiateur a également examiné la situation lorsque des allégations de non-respect des articles 3 et 5 de la directive 85/337 sont soumises *directement* à la Commission, par le biais d'une plainte pour infraction au droit communautaire. Un constat par le Médiateur que le rejet par la Commission de ces allégations constitue un cas de mauvaise administration présuppose, à la lumière de la nature scientifique et technique du contenu de l'EIE, que la plainte pour infraction au droit communautaire contient des allégations et des preuves indiquant que l'État membre avait commis une erreur manifeste d'appréciation en considérant que l'EIE respectait les exigences des articles 3 et 5. Dans le cas présent, les plaignants n'ont pas montré qu'ils avaient présenté des arguments pertinents indiquant, d'une manière suffisamment spécifique et probante, une telle erreur d'appréciation manifeste.

Concernant les sites archéologiques qui semblaient avoir été découverts, pour la première fois, durant l'exécution du projet, le Médiateur a remarqué qu'il existait des doutes substantiels, objectivement raisonnables, quant à l'applicabilité de la directive 85/337. En outre, l'argument des plaignants relatif au doute sur l'indépendance de l'EIE allait fondamentalement à l'encontre de la sagesse et de l'adéquation de la directive. Il ne s'agissait donc pas d'un éventuel cas de mauvaise administration.

Pour ce qui est de la protection du lynx ibérique et du respect de la directive 92/43, le Médiateur a conclu que les plaignants n'avaient pas montré qu'ils avaient soumis à la Commission des arguments suffisamment spécifiques et dûment justifiés indiquant que la liste portugaise des sites éligibles au titre de sites d'importance communautaire était erronée ou que le Portugal n'avait pas respecté ses obligations au titre de l'article 12 de la directive.

À la lumière de ce qui précède, et après avoir pris en compte les informations données par la Commission concernant l'EIE du projet demandée avant l'attribution des fonds communautaires, et les autres mesures prises afin d'assurer le respect du droit environnemental communautaire en relation avec le même projet, le Médiateur a estimé que les allégations des plaignants étaient non fondées.

Défaut d'agir après une plainte sur la violation de la législation environnementale

Résumé de la décision concernant la plainte 3660/2004/PB contre la Commission européenne

La plaignante s'était plainte à la Commission que l'Irlande violait la directive Habitats³. De son point de vue, l'Irlande aurait dû inclure une certaine zone marécageuse dans la liste des sites envoyée à la Commission pour la mise en place du réseau NATURA 2000. La Commission a décidé de ne pas donner suite à la plainte car il n'était pas certain que les marécages concernés fussent conformes à la description des habitats couverts par la directive et il fallait par conséquent disposer d'informations écologiques plus détaillées à cet égard. La plaignante a allégué auprès du Médiateur que la Commission avait indûment refusé de donner suite à l'affaire ci-dessus. Elle a soutenu que la Commission n'avait pas expliqué pourquoi le marécage concerné n'était pas pris en compte par la directive Habitats.

Après avoir examiné les dispositions légales et la jurisprudence pertinentes, le Médiateur a constaté que la Commission peut raisonnablement demander des informations scientifiques appropriées à

³

Directive 92/43/CEE du Conseil du 21 mai 1992 concernant la conservation des habitats naturels ainsi que de la faune et de la flore sauvages, JO 1992 L 206, p. 7.



l'appui d'une allégation de violation de la directive Habitats. Ces informations peuvent notamment être des données scientifiques particulières, spécifiques et fiables concernant la nature et le caractère protégeable, au titre de la directive, du site concerné, du moins si ce caractère ne semble pas être immédiatement apparent. Compte tenu de ce qui précède, le Médiateur a conclu que la Commission avait fourni des explications satisfaisantes pour son omission contestée, cette dernière n'étant pas déraisonnable. Il n'a donc pas constaté de mauvaise administration à cet égard.

La plaignante s'est également plainte de la décision de la Commission de ne pas donner suite aux arguments concernant une éventuelle violation de la directive relative aux déchets⁴. La plaignante avait en effet expliqué que des déchets étaient déversés dans le marécage concerné. La Commission a justifié sa décision en déclarant, en résumé, que (i) assurer le respect de la législation environnementale communautaire relève essentiellement des États membres; (ii) une affaire portée devant les tribunaux par la Commission contre l'Irlande, précisément au sujet de la directive relative aux déchets, avait été jugée favorablement (affaire C-494/01); (iii) en cas de violations générales et persistantes du droit communautaire, il est préférable d'utiliser les ressources administratives de la Commission pour demander une réforme structurelle; et (iv) une réforme effectuée en Irlande avait abouti, en 2003, à la création d'un office chargé de faire appliquer la législation environnementale (*Office of Environmental Enforcement* - OEE) vers lequel la plaignante pouvait maintenant se tourner pour lui faire part de ses doléances.

Le Médiateur a estimé que dans cette affaire les explications de la Commission étaient satisfaisantes et qu'elle avait donné à la plaignante un conseil pertinent et utile. Il n'a donc pas constaté de mauvaise administration concernant cet aspect de l'affaire.

Absence de voies de recours judiciaires contre les sanctions disciplinaires dans une école européenne

Résumé de la décision concernant la plainte 3323/2005/WP contre la Commission européenne

Un élève de l'École européenne de Munich avait été suspendu pendant 38 jours scolaires après avoir été accusé, avec deux de ses compagnons de classe, d'avoir jeté deux punaises dans un bol de soupe à la cantine de l'école. La mère de l'élève a contesté cette décision, faisant valoir que son fils ne savait pas que ses compagnons de classe avaient mis en pratique l'idée qu'il avait émise. Lorsque la Chambre de recours de l'École européenne lui a répondu qu'elle n'était pas compétente pour traiter l'affaire, la mère de l'élève a alors saisi un tribunal administratif allemand. Cependant, ce tribunal a estimé que cette affaire ne relevait pas de la juridiction allemande. La mère de l'élève s'est alors tournée vers le Médiateur.

Étant donné que les Écoles européennes ne constituent pas des institutions ou organes communautaires, le Médiateur a demandé l'avis de la Commission, puisque cette dernière détient une certaine responsabilité dans le fonctionnement des écoles européennes, par sa représentation au sein du Conseil supérieur et sa large contribution à leur financement.

La Commission a fait valoir que, conformément à une nouvelle version des règles applicables, la Chambre de recours était compétente pour juger les affaires telles que celle de la plaignante. Elle a ajouté qu'elle ne voyait aucune objection à ce que la Chambre de recours accepte de statuer sur des décisions prises, comme c'est le cas ici, alors que les anciennes règles étaient encore en vigueur. La Commission a donc conseillé à la plaignante de saisir à nouveau la Chambre de recours. Cependant, en l'absence de dispositions explicites quant à la rétroactivité des nouvelles règles, la Chambre de recours a de nouveau rejeté l'affaire.

Le Médiateur a constaté que l'affaire faisait suite à une mesure particulièrement stricte prise par une École européenne et que la plaignante courait le risque d'être privée d'une protection juridique

⁴

Directive 75/442/CEE du Conseil du 15 juillet 1975 relative aux déchets, JO 1975 L 194, p. 39.



adéquate. Il a estimé que l'implication de la Commission dans le système des Écoles européennes était telle que celle-ci devait jouer un rôle actif pour s'assurer que les Écoles respectent les principes de bonne administration. Le Médiateur a donc suggéré à la Commission de veiller à ce qu'une proposition de modification des règles concernées soit présentée au Conseil supérieur.

La Commission a rappelé qu'elle avait déjà attiré l'attention du Conseil supérieur sur cette question, mais qu'elle était le seul membre à s'être exprimée en faveur d'une extension rétroactive des compétences de la Chambre de recours. Elle a cependant ajouté que, persuadée du bien-fondé de sa position, elle avait insisté auprès du secrétaire général des Écoles européennes pour que celui-ci inscrive à nouveau cette question à l'ordre du jour. Finalement, cette question a été présentée au Conseil supérieur dans le cadre d'une procédure écrite, dont le résultat était encore inconnu au moment où le Médiateur a procédé à son appréciation finale concernant cette affaire.

Le Médiateur s'est félicité des efforts persistants de la Commission et a classé l'affaire en concluant qu'il n'y avait pas eu mauvaise administration de la part de la Commission. Cependant, le problème de la plaignante n'ayant toujours pas été résolu, le Médiateur a décidé de prendre contact avec le nouveau secrétaire général des Écoles européennes et le gouvernement allemand pour les informer de cette affaire.

Mesures antidumping provisoires

Résumé de la décision concernant la plainte 943/2006/MHZ contre la Commission européenne

Le plaignant est intervenu en tant que partie intéressée dans l'enquête menée par la Commission qui a mené à l'adoption de mesures antidumping applicables aux importations de certaines chaussures à dessus en cuir originaires de Chine et du Viêt Nam ⁵. Préalablement à l'adoption du règlement correspondant, la Commission a publié sur son site web des informations sur les mesures antidumping en question, à la suite de quoi le plaignant a demandé à la Commission de faire connaître ses constatations et de lui permettre d'expliquer son point de vue. Cette demande a été rejetée.

Dans sa plainte adressée au Médiateur, le plaignant a fait valoir que la Commission i) avait omis de respecter les droits de la défense du plaignant et violé le principe de saine administration en ne divulguant pas ses constatations préalablement à l'adoption formelle des mesures provisoires et en n'accédant pas à la demande du plaignant du 13 mars 2006 de présenter ses observations; ii) avait enfreint le principe de proportionnalité (le plaignant a estimé que la Commission n'avait pas maintenu un «équilibre équitable» entre les intérêts, d'une part, des consommateurs et des entreprises soumises aux droits antidumping, et, d'autre part, les entreprises non soumises aux droits antidumping); iii) avait fondé sa décision sur des informations erronées (le plaignant s'est référé aux informations pertinentes publiées sur le site web de la Commission) et choisi erronément le Brésil comme pays de référence; et iv) n'avait pas agi dans la transparence en ne dévoilant pas l'identité des producteurs communautaires à l'origine de la plainte ni des producteurs communautaires de l'échantillon.

Le plaignant a fait valoir que la Commission devrait retirer son règlement instaurant des mesures antidumping provisoires applicables à certaines chaussures à dessus en cuir originaires de Chine et du Viêt Nam, et que les droits antidumping provisoires qui avaient déjà été levés devaient être libérés. Dans ses observations, le plaignant a maintenu ses allégations et prétentions.

Dans son avis, la Commission a expliqué qu'elle n'était pas tenue en vertu du règlement antidumping de base ⁽⁶⁾ de faire connaître ses constatations avant d'arrêter les mesures provisoires. La Commission a nié avoir porté atteinte aux droits de la défense du plaignant de quelque manière

⁵ Règlement (CE) n° 553/2006 de la Commission, JO 2006 L 98, p. 3.

⁶ Règlement (CE) n° 384/96 du Conseil, tel que modifié par le règlement (CE) n° 461/2004 du Conseil.



que ce soit, d'avoir commis la moindre erreur et d'avoir fait preuve de manque de transparence. Elle a renvoyé à son argumentation dans le règlement (CE) n° 553/2006.

Le Médiateur n'a pas relevé de cas de mauvaise administration. Il a souligné que la plainte portait sur les mesures provisoires, qui sont d'une nature particulière et qui sont susceptibles d'être modifiées par la suite. Il a également attiré l'attention sur le caractère limité de l'examen auquel il procède dans les affaires ayant trait à des questions économiques complexes. Pour parvenir à sa décision, le Médiateur a pris en considération le livre vert de la Commission⁷ qui a fait l'objet d'une consultation publique dans l'intervalle et qui aborde la question soulevée par le plaignant.

Allégation de défaut d'agir dans une affaire pénale

Résumé de la décision concernant la plainte 1166/2006/WP contre la Commission européenne

Le plaignant, un citoyen allemand, a été condamné pour port d'armes prohibé par un tribunal allemand en 1997. Il a bénéficié d'un sursis. Toutefois, en 1998, il a été condamné, *in absentia*, à 16 ans de prison par un tribunal italien. En 2002, il a été arrêté en vertu d'un mandat d'arrêt international et est, depuis lors, emprisonné.

En 2003, l'avocat du plaignant a informé la Commission de cette affaire. Il a allégué que le tribunal italien avait violé le principe *ne bis in idem* qui interdit l'ouverture de poursuites judiciaires deux fois pour le même motif d'action en justice. La Commission s'est intéressée à l'affaire. Elle a toutefois expliqué qu'elle n'était pas compétente pour réviser les décisions des autorités judiciaires et qu'il n'était pas possible d'ouvrir une procédure d'infraction à l'encontre d'un État membre dans des affaires pénales. Son seul moyen d'action éventuel serait de saisir, en vertu de l'article 35, paragraphe 7, du traité sur l'Union européenne (traité UE), la Cour de justice européenne quant à l'interprétation d'un accord, par exemple la convention mettant en œuvre l'Accord de Schengen, établissant le principe *ne bis in idem* au niveau européen. Toutefois, certains renseignements faisant défaut, la Commission a conseillé à l'avocat de porter l'affaire au niveau national. En 2005, et après une décision négative d'une cour d'appel italienne, la Commission a finalement conclu qu'elle ne disposait pas de suffisamment de raisons d'agir.

Dans la plainte déposée auprès du Médiateur, le plaignant a soutenu que la Commission aurait dû donner suite à sa requête. Il a ajouté qu'il avait suivi l'avis de la Commission uniquement pour lui donner un motif d'agir. Comme la Commission n'avait pas agi, elle lui avait fait gaspiller de l'argent sur sa représentation en justice.

Dans son avis, la Commission a expliqué qu'elle avait cité l'article 35, paragraphe 7, du traité UE car le tribunal italien avait soutenu que le principe *ne bis in idem* n'était pas applicable en Italie. Toutefois, cette déclaration n'avait pas été confirmée par les décisions ultérieures des tribunaux italiens. Par conséquent, il n'y avait aucun indice de désaccord général entre la Commission et l'Italie. La Commission a souligné qu'elle n'avait pas promis d'intenter un procès contre l'Italie en cas de décision négative de la cour d'appel italienne et qu'une telle action négative ne voulait pas dire que son conseil était mauvais et qu'il allait à l'encontre des intérêts du plaignant.

Le Médiateur a rappelé que le domaine du droit de l'UE concernant la coopération judiciaire dans les affaires pénales continue de dépendre essentiellement de décisions prises en vertu de procédures intergouvernementales, si bien que les possibilités qu'a la Commission d'intenter un procès sont plutôt limitées. Il a fait remarquer que le libellé des lettres de la Commission était extrêmement prudent. La Commission ne s'est pas engagée à entamer des poursuites mais a annoncé qu'elle envisagerait de prendre des mesures complémentaires lorsqu'elle disposerait d'informations supplémentaires. De plus, l'argument de la Commission pour ne pas porter l'affaire plus loin, à

7

COM(2006) 763.



savoir que d'une manière générale les tribunaux italiens acceptaient dorénavant l'application du principe *ne bis in idem*, a semblé valable.

Par conséquent, le Médiateur a classé l'affaire en concluant qu'il n'y avait pas eu mauvaise administration.

Allégation de défaut de réponse à la candidature d'une université chypriote turque

Résumé de la décision concernant la plainte 2280/2006/MF contre la Commission européenne

Le plaignant est le recteur de l'*Eastern Mediterranean University* (EMU), un institut d'enseignement chypriote turc situé dans le Nord de Chypre. En octobre 2004, l'EMU a demandé à la Commission qu'elle lui délivre une charte universitaire Erasmus (CUE). Une condition préalable pour se voir délivrer une CUE était que l'«autorité nationale de l'enseignement» confirme le statut de l'EMU en tant qu'institut d'enseignement supérieur. Selon le plaignant, le ministère chypriote de l'enseignement a refusé d'octroyer à l'EMU le statut d'institut d'enseignement supérieur.

Dans sa plainte au Médiateur, le plaignant a affirmé que la Commission n'avait pas fourni de réponse à la demande de l'EMU pour une CUE dans un délai raisonnable et n'avait pas fourni d'explication pour ce retard évitable.

Dans son avis, la Commission affirmait que la raison de cette allégation de défaut de réponse rapide et officielle à la demande de l'EMU était due à l'absence de confirmation par l'autorité concernée de l'éligibilité de l'EMU. Le 12 mai 2005, la Commission a envoyé une lettre à l'EMU confirmant officiellement que sa demande de CUE était refusée car elle n'avait pas été reconnue par l'autorité nationale concernée comme éligible pour participer au programme Socrates/Erasmus.

Le Médiateur a estimé que le délai écoulé entre la candidature de l'EMU et la réponse de la Commission du 12 mai 2005 n'était pas dû à des retards attribuables à la Commission, mais plutôt au fait que l'EMU avait refusé de demander au ministère de l'enseignement de Nicosie de lui accorder le statut d'institut d'enseignement supérieur. Cette question d'éligibilité a soulevé des points sensibles en raison de la situation politique à Chypre. La Commission ne pouvait pas être tenue responsable des retards résultant directement de cette situation politique. En outre, la Commission semblait avoir régulièrement informé le plaignant des mesures pertinentes prises pour confirmer l'éligibilité de la candidature de l'EMU. Le Médiateur a en outre estimé qu'il n'appartenait pas à la Commission de fournir une explication détaillée du comportement des parties autres qu'elle-même.

Le Médiateur a également salué le fait que la Commission semblait avoir trouvé une solution pratique alternative permettant d'aider les étudiants et les professeurs du Nord de Chypre en leur offrant des opportunités similaires à celles résultant d'une CUE.

Le Médiateur n'a dès lors constaté aucune mauvaise administration de la part de la Commission concernant l'allégation du plaignant.

Informations prétendument inexactes sur le site web de la Commission

Résumé de la décision concernant la plainte 2403/2006/(WP)BEH (confidentielle) contre la Commission européenne

La plainte concernait des informations prétendument erronées présentées sur le site web de la direction générale «Entreprises et industrie» de la Commission. La page concernée s'intitulait «Protéger vos idées». Plus précisément, la version allemande de la page stipulait que la Commission prendrait des mesures contre «*Diebstahl von geistigem Eigentum*», c'est-à-dire, littéralement, contre «le vol de propriété intellectuelle».



À cet égard, le plaignant alléguait que les «idées» ne pouvaient être protégées par les droits de propriété intellectuelle, étant donné que cette protection était réservée aux inventions et aux ouvrages *fondés sur* des idées, et que la notion de «vol» ne pouvait s'appliquer aux droits de propriété intellectuelle. Étant donné que les deux formulations de la Commission devaient par conséquent être considérées comme erronées, le plaignant demandait à la Commission de les supprimer afin d'éviter d'induire en erreur le public concerné.

Dans son avis, la Commission indiquait que les informations visées publiées sur son site web faisaient partie d'un dossier d'information dont l'objectif était d'offrir aux journalistes, mais aussi au grand public, des informations sur des questions complexes, comme la protection des droits de propriété intellectuelle, dans un langage clair et compréhensible. La Commission expliquait que le langage qu'elle avait utilisé correspondait au langage et aux concepts utilisés par d'autres organisations internationales. La Commission déclarait également qu'elle avait reçu des réactions très positives de la part d'associations d'entreprises, qui avaient mis le dossier d'information à la disposition de leurs membres. Elle concluait que les informations présentées sur le site remplissaient l'objectif qui consistait à offrir au grand public des informations sous une forme claire et compréhensible.

Le Médiateur a indiqué que, afin d'éviter toute information trompeuse, le contenu présenté par la Commission sur ses sites web devait être correct et exact. Parallèlement à cela, il a souligné que cela n'empêchait pas la Commission de simplifier le contenu, sur son site web, afin de rendre les informations qu'il contient le plus accessibles possible pour le public cible. Il concluait que, même s'ils n'étaient sans doute pas totalement satisfaisants d'un point de vue académique, les termes simples et accessibles permettaient au profane d'appréhender les contours de la notion de propriété intellectuelle. Étant donné que le site web n'avait pas pour finalité de fournir une explication complète et pointue des droits de propriété intellectuelle, les expressions utilisées étaient suffisamment claires. Le Médiateur a estimé que cette conception était confirmée par la pratique d'organisations internationales. Compte tenu de ce qui précède, le Médiateur n'a relevé aucun acte de mauvaise administration correspondant à l'allégation du plaignant.

Allégations d'accusations inexactes et diffamatoires à l'encontre de Greenpeace

Résumé de la décision concernant la plainte 2740/2006/TN contre la Commission européenne

Un rapport de Greenpeace intitulé *Lobby toxique – Ou comment l'industrie chimique essaie de tuer REACH*⁸ a fait état du «jeu des chaises musicales» entre la Commission et le lobby de l'industrie chimique. Le rapport définit cette expression comme la tactique par laquelle les fonctionnaires européens et les lobbies de l'industrie «échanget leurs postes de travail entre eux». Il explique la pratique alléguée en fournissant des informations sur les relations de travail de certaines personnes avec la Commission et l'industrie chimique.

Un porte-parole de la Commission a ensuite affirmé, en réponse aux questions pertinentes posées par les médias, que «concernant les ... personnes prises individuellement, deux d'entre elles n'ont jamais vraiment travaillé sur REACH. Pour moi, cela est donc un mystère de savoir comment il est possible de parler d'un jeu des chaises musicales, d'un comportement inapproprié. (...) J'estime que ces allégations sont absolument non fondées, déloyales et basées sur une recherche négligée». Greenpeace a porté plainte auprès du Médiateur, alléguant que la Commission avait émis des accusations inexactes, trompeuses et diffamatoires à l'encontre d'une étude publiée par Greenpeace.

8

REACH est le nouveau règlement européen sur les substances chimiques (règlement 1907/2006, JO 2006 L 396, p. 1) et est l'abréviation de «Registration, Evaluation and Authorisation of Chemicals» (Enregistrement, évaluation et autorisation des substances chimiques).



Le Médiateur a conclu que cette allégation n'était pas sans fondement. Il a noté en particulier que dans le contexte dans lequel cela était présenté dans le rapport⁹, l'expression «jeu des chaises musicales» pouvait raisonnablement être considérée comme remettant en question l'intégrité des personnes concernées et la décharge appropriée des obligations qu'elles devaient remplir au titre du statut des fonctionnaires. Ces accusations n'étaient pas dûment fondées dans le rapport, ce qui pouvait raisonnablement expliquer la réaction vive du porte-parole.

Même s'il n'a constaté aucune mauvaise administration concernant l'allégation du plaignant qu'il a examinée, le Médiateur a également souligné l'importance de la transparence en relation avec les activités de lobby exercées au cours des procédures législatives. Le Médiateur a admis l'importance accordée à ce point dans l'initiative de la Commission en cours consistant à accroître l'ouverture¹⁰, qui reconnaît que la question du lobbying est également liée au comportement des anciens ou actuels fonctionnaires et agents de l'Union européenne (UE) et est une question traitée explicitement dans les dispositions du statut des fonctionnaires. Le Médiateur a souligné que la mise en œuvre correcte et totale de ces dispositions était essentielle pour garantir la réalisation de normes élevées de transparence, que l'UE considère comme faisant partie de la légitimité de toute administration moderne.



La Banque européenne d'investissement

Refus d'autoriser l'accès du public à un contrat de financement

Résumé de la décision concernant la plainte 948/2006/BU contre la Banque européenne d'investissement (BEI)

Une ONG avait demandé à la BEI de lui donner accès à un contrat de financement concernant un projet de modernisation de voies ferrées en Slovaquie. La BEI avait rejeté cette requête en s'appuyant sur une exception prévue dans ses règles relatives à l'accès du public aux documents, qui mentionnait l'obligation de respecter le secret professionnel ainsi que la déontologie, les règles et les pratiques professionnelles applicables dans le secteur bancaire et financier. La BEI avait toutefois fait savoir au plaignant qu'elle ne voyait pas d'objection à ce que le contrat de financement soit rendu public par l'emprunteur ou par le gouvernement slovaque.

Dans sa plainte au Médiateur, le plaignant prétendait qu'en déléguant aux États membres la responsabilité de la divulgation, la BEI se rendait coupable d'une discrimination à l'encontre des citoyens qui ne parlent pas la langue de l'État membre en question. Le plaignant faisait également référence à la convention d'Aarhus, qui confère à tout un chacun le droit d'accéder aux informations concernant l'environnement.

Dans son avis sur la plainte, la BEI a fait valoir qu'en sa qualité de banque, elle se devait d'instaurer un climat de confiance avec ses partenaires, qui sont en droit de s'attendre à ce que celle-ci agisse conformément au cadre juridique existant et ne divulgue pas d'informations couvertes par le secret bancaire. À cet égard, la BEI a fait référence à ses règles relatives à l'accès du public aux documents, qu'elle a mises à jour le 28 mars 2006 dans le cadre de sa politique de divulgation. Les nouvelles règles, tout comme les anciennes, prévoient une exception pour les informations couvertes par le secret professionnel. Les nouvelles règles renforcent cette position en mentionnant explicitement la non-divulgation des contrats de financement. Enfin, la BEI a fait valoir qu'elle s'efforçait de promouvoir l'accès aux informations et que, pour les documents qui ne sont pas disponibles dans toutes les langues officielles de l'UE, une traduction pouvait être envisagée lorsqu'un document faisait l'objet d'un intérêt particulier.

⁹ Par exemple, la partie sur le «jeu des chaises musicales» du rapport est illustrée par une poupée mécanique et, sur la couverture du rapport, il y a une marionnette mue par une personne dont le visage est invisible.

¹⁰ Pour de plus amples informations sur cette «initiative européenne en matière de transparence», voir l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/commission_barroso/kallas/transparency_en.htm



La décision du Médiateur a reconnu le double rôle que joue la BEI, à la fois en tant qu'institution bancaire opérant sur les marchés financiers et en tant qu'organe communautaire. Le Médiateur a estimé que la BEI avait le droit de refuser l'accès aux documents en vertu de ses anciennes règles, qui s'appliquaient à l'époque. Le Médiateur a compris qu'en faisant également référence à ses nouvelles règles, qui mentionnent explicitement la non-divulgence des contrats de financement, la BEI voulait indiquer qu'elle avait pour principe, compte tenu de la confidentialité de ses relations avec ses partenaires commerciaux, de ne jamais rendre publics les contrats de financement et, par conséquent, de ne pas prévoir la possibilité de divulgation partielle. En ce qui concerne la convention d'Aarhus, le Médiateur a noté que le règlement 1367/2006¹¹ était contraignant pour la BEI, mais qu'il ne s'appliquait que depuis le 28 juin 2007. Il n'était donc pas applicable au moment où le plaignant a formulé sa requête.

En ce qui concerne les difficultés linguistiques que peuvent éventuellement rencontrer les citoyens lorsqu'ils souhaitent adresser une requête aux autorités d'autres États membres, le Médiateur a formulé une remarque complémentaire, encourageant la BEI à envisager la possibilité de contacter, à l'avenir, les autorités nationales afin de garantir la possibilité de divulgation totale ou, tout du moins, partielle des contrats de financement auxquels des citoyens demandent l'accès. La BEI pourrait ainsi contribuer à aplanir les difficultés linguistiques que peuvent rencontrer certains citoyens lorsqu'ils souhaitent adresser des demandes d'accès public aux autorités des États membres concernés.

Allégation de non-respect du droit environnemental national par un projet de transport financé par la Banque européenne d'investissement

Résumé de la décision concernant la plainte 1779/2006/MHZ contre la Banque européenne d'investissement (BEI)

Une organisation non gouvernementale (ONG) environnementale polonaise s'est plainte du fait que la BEI avait cofinancé le projet intitulé «Modernisation des routes en Pologne» alors qu'aucune évaluation des incidences environnementales stratégiques du projet n'avait été effectuée, comme le requiert le droit environnemental polonais. Selon le plaignant, la BEI a donc agi contrairement à sa propre «déclaration environnementale», prévoyant que la BEI doit garantir que les projets qu'elle finance respectent les principes et normes fixés par les législations environnementales communautaires et nationales. Le plaignant a également prétendu que la BEI ne l'avait pas informé de la réponse des autorités polonaises contactées par la BEI en relation avec la plainte du plaignant. Le plaignant a affirmé que la BEI devait suspendre son financement jusqu'à ce que le statut juridique du projet soit clarifié.

Dans son avis, la BEI a affirmé que les autorités polonaises (i) étaient pleinement responsables de la garantie du respect de la législation nationale applicable et que, après avoir été contactées par la Banque, (ii) elles l'ont informée que le droit polonais applicable ne requerrait aucune évaluation des incidences environnementales stratégiques du projet. En outre, entre-temps, elle avait informé le plaignant des conclusions des autorités polonaises.

Le Médiateur a estimé que la BEI pouvait (i) légitimement considérer que les autorités polonaises respectaient les dispositions légales applicables et (ii) légitimement attendre que lesdites autorités polonaises lui fournissent des informations *fiabes* sur l'application de ces dispositions de leur part. C'est pourquoi le Médiateur a accepté les raisons invoquées par la BEI pour se fier aux informations fournies par ces autorités lorsqu'elle a octroyé le prêt. Il a dès lors estimé qu'il ne s'agissait pas d'un cas de mauvaise administration. Le Médiateur a également noté que dans le même temps, la BEI avait informé le plaignant des conclusions des autorités polonaises. Le Médiateur a dès lors

¹¹

Règlement (CE) n° 1367/2006 du Parlement européen et du Conseil du 6 septembre 2006 concernant l'application aux institutions et organes de la Communauté européenne des dispositions de la convention d'Aarhus sur l'accès à l'information, la participation du public au processus décisionnel et l'accès à la justice en matière d'environnement, JO 2006 L 264, p. 13.



considéré qu'aucune enquête complémentaire ne se justifiait à cet égard. Le Médiateur a fait la même constatation concernant la demande du plaignant, étant donné qu'il semblait que la BEI avait déjà effectué le paiement concerné.

Le Médiateur a également fait référence aux constatations du médiateur polonais, auquel le plaignant avait soumis une plainte en parallèle à l'encontre des autorités polonaises. À cet égard, il a soumis également une remarque complémentaire afin qu'à l'avenir, la BEI puisse envisager de créer des canaux de communication avec les organismes nationaux et régionaux de contrôle, comme les médiateurs, et de leur demander des informations. Ceux-ci pourraient constituer des sources d'informations supplémentaires concernant le respect du droit national et communautaire par les projets financés par la Banque.



L'agence européenne des médicaments

Prétendue absence d'informations concernant un antidépresseur

Résumé de la décision concernant la plainte 2370/2005/OV contre l'Agence européenne des médicaments (EMA)

Le mari de la plaignante s'était suicidé alors qu'il suivait un traitement à base de l'antidépresseur Seroxat/Paroxetine. Après le décès de son mari, la plaignante avait contacté l'Agence européenne des médicaments concernant l'innocuité de ce médicament et le risque de suicide. Entre autres choses, la plaignante demandait des informations relatives à l'avis scientifique de l'Agence sur ce médicament. Cependant, certains de ses courriels étaient restés sans réponse. La plaignante avait également considéré que les réponses envoyées par l'Agence étaient insatisfaisantes. Dans sa plainte au Médiateur, la plaignante alléguait: un manque de transparence et d'informations de la part de l'Agence par rapport à sa requête; des retards injustifiés; le fait qu'elle n'avait pas été entendue en ce qui concerne l'innocuité du médicament et le risque de suicide qu'il pouvait engendrer; et une absence d'actes de la part de l'Agence relativement à ses inquiétudes.

Dans son avis, l'Agence a fait valoir qu'elle n'avait pas répondu à certains des courriels de la plaignante parce qu'ils étaient répétitifs et sans intérêt. Elle a également fait valoir que, pour le reste, elle avait transmis toutes les informations nécessaires à la plaignante.

Après avoir soigneusement analysé toute la correspondance pertinente, le Médiateur a conclu que l'Agence n'avait pas répondu à trois questions soulevées par la plaignante. Il a dès lors formulé une proposition de solution à l'amiable et a invité l'Agence (i) à présenter ses excuses à la plaignante pour avoir considéré certains de ses courriels comme répétitifs et sans intérêt et (ii) à répondre aux questions formulées dans ces courriels. L'Agence a accepté la proposition du Médiateur, a présenté ses excuses à la plaignante et a répondu aux trois questions.

Dans sa décision, le Médiateur a salué le fait que l'Agence a accepté sa proposition. Cependant, étant donné que la lettre d'excuses et les réponses à ses questions n'ont pas suffi à satisfaire la plaignante, le Médiateur a conclu qu'aucune solution à l'amiable ne pouvait être trouvée. Il a néanmoins estimé que, l'action de l'Agence ayant résolu les problèmes qu'il avait identifiés, il n'avait plus aucune raison de conclure à une mauvaise administration de la part de celle-ci.

En ce qui concerne l'allégation selon laquelle la plaignante n'aurait pas été entendue et celle du défaut d'action de la part de l'Agence, le Médiateur a conclu, sur la base d'une analyse de la procédure applicable à l'adoption des autorisations de mise sur le marché de médicaments, qu'il n'y avait pas eu de mauvaise administration de la part de l'Agence. Il a donc classé l'affaire.



3.2 AFFAIRES RÉGLÉES PAR L'INSTITUTION



La Commission européenne

Allégation de traitement insatisfaisant de demandes concernant l'élevage de chevaux en Autriche

Résumé de la décision concernant la plainte 3386/2005/WP contre la Commission européenne

Le *Volksanwalt* (médiateur) de la région autrichienne du Vorarlberg a communiqué au Médiateur une plainte qu'il avait reçue d'un éleveur de chevaux résidant dans la région du Vorarlberg. Le plaignant considérait que certaines règles régionales concernant les livres généalogiques des chevaux n'étaient pas conformes au droit communautaire. Par ailleurs, sa réclamation portait sur la présentation et le contenu des documents d'identification des chevaux («passeports pour chevaux»). Le plaignant alléguait essentiellement que la Commission n'avait pas correctement répondu à ses demandes d'éclaircissements.

Dans son avis, la Commission faisait valoir que, compte tenu de l'argumentation du plaignant, elle avait été en contact permanent avec les autorités autrichiennes compétentes et leur avait donné des indications sur la bonne interprétation du droit communautaire. Parallèlement, elle avait modifié les règles de l'UE applicables aux passeports pour chevaux. En ce qui concerne la question générale de l'application du droit communautaire aux organisations tenant les livres généalogiques des chevaux, cette question ayant déjà fait l'objet d'une demande de décision à titre préjudiciel auprès de la Cour de justice européenne, elle avait reçu une plainte pour infraction dans le cadre de laquelle elle avait à nouveau contacté les autorités autrichiennes. De plus, elle examinait une nouvelle réclamation du plaignant dans laquelle il soupçonnait une fraude relative à l'utilisation des passeports pour chevaux dans le Vorarlberg.

Après avoir soigneusement examiné les argumentations de la Commission et du plaignant, le Médiateur a demandé à la Commission de lui fournir des informations complémentaires sur les différentes procédures dans le cadre desquelles elle avait traité, ou traitait encore, les questions soulevées par le plaignant.

La Commission a donc fourni une description détaillée de deux procédures de traitement des plaintes concernant les préoccupations du plaignant, les deux faisant encore l'objet d'enquêtes. Elle a déclaré que la plupart des problèmes avaient été résolus. Les problèmes non résolus et relevant du droit communautaire faisaient encore l'objet d'enquêtes.

Dans ses observations et les autres contacts qu'il a eus avec les services du Médiateur, le plaignant déclarait que des résultats positifs avaient été obtenus, notamment quant aux passeports pour chevaux. Il ajoutait qu'il était entièrement satisfait de la façon dont sa plainte avait été traitée au niveau de l'UE, aussi bien par la Commission que par le Médiateur, et qu'il était persuadé que l'activité poursuivie par la Commission amènerait la résolution des problèmes restants.

Le Médiateur a accueilli favorablement les explications détaillées fournies par la Commission dans le cadre de sa demande et a exprimé sa confiance dans le fait qu'elle ferait de son mieux pour contribuer à résoudre les problèmes restants. Il a conclu qu'il apparaît que la Commission a pris des mesures pour régler l'affaire et a de ce fait donné satisfaction au plaignant.



Litige relatif à la formulation d'une convention d'arbitrage

Résumé de la décision concernant la plainte 1126/2006/SAB (confidentielle) contre la Commission européenne

Le plaignant travaillait pour une délégation de la Commission dans un pays tiers, sur la base d'un contrat ALAT (*Administrative and Technical Local Staff* – personnel administratif et technique local). La plainte portait sur le refus de la Commission de modifier, en partie, la formulation d'un projet de convention proposée au plaignant concernant le mandat de l'organe d'arbitrage chargé de décider du droit du plaignant à une allocation scolaire pour ses enfants. La partie en question de la convention proposée faisait référence à une allocation pour les «deux enfants [du plaignant] au jardin d'enfants». Selon le plaignant, cette formulation était trompeuse, étant donné que ses enfants étaient à la section «maternelle» d'une école française qui, selon lui, était un établissement d'enseignement à part entière. Il affirmait que l'introduction d'une expression comme «jardin d'enfants» dans la convention d'arbitrage présagerait l'issue dans son cas.

Le Médiateur a trouvé des bases suffisantes pour ouvrir une enquête en la matière et, dans sa lettre d'ouverture à la Commission, lui a expressément demandé si elle était prête à accepter sa proposition de formulation alternative spécifique pour le point crucial du projet de convention d'arbitrage.

Dans son avis, la Commission a proposé une formulation de la convention d'arbitrage qui, sur la base de la proposition du Médiateur, rencontrait également ses exigences concernant l'identification claire du point de litige. Le plaignant a accepté cette proposition finale et demandé au Médiateur de classer l'affaire. Le Médiateur a donc estimé que la Commission avait résolu le problème.

Après le classement de l'affaire, le plaignant a informé le Médiateur du fait que les arbitres s'étaient prononcés en sa faveur. Il a remercié le Médiateur pour son intervention efficace, en notant qu'il avait permis que l'arbitrage se déroule de manière équitable.

Rejet injustifié d'une offre de traduction

Résumé de la décision concernant la plainte 2633/2006/WP contre la Commission européenne

Un traducteur établi en Allemagne a présenté une offre en réponse à une invitation à soumissionner lancée par la Commission concernant des services de traduction en bulgare. Son offre a été rejetée au motif que, selon la Commission, sa qualité linguistique n'avait pas atteint la note minimale requise de 5/10. Toutefois, le plaignant a considéré que la plupart des termes et des phrases jugés incorrects dans le texte bulgare concerné étaient en réalité corrects. Dans la plainte qu'il a adressée au médiateur, il a fait valoir que la Commission avait rejeté son offre de manière injustifiée. Il a estimé qu'elle devait donc annuler sa décision de rejeter l'offre pour réintégrer cette dernière dans la suite de la procédure de sélection.

Dans son avis, la Commission a déclaré que, suite à la plainte déposée par le plaignant auprès du médiateur, elle avait décidé de réunir une nouvelle fois le comité d'évaluation interinstitutionnel pour réexaminer l'offre et éviter un éventuel traitement inéquitable. Le comité d'évaluation, assisté de deux linguistes bulgares supplémentaires, a accepté de retenir deux des arguments avancés par le plaignant. Le nombre définitif d'erreurs constatées dans l'offre a été ramené à cinq, de sorte que l'offre a été prise en compte dans la procédure de sélection. L'offre a finalement été acceptée avec la note de 12/20. La Commission a présenté ses excuses au plaignant pour les torts qu'elle avait pu lui occasionner.

La Commission a par ailleurs informé le médiateur que le plaignant s'était vu proposer un contrat-cadre.

Le plaignant a informé les services du médiateur qu'il était pleinement satisfait de la manière dont la Commission avait résolu son problème. Il a en outre déclaré qu'il avait été impressionné par la rapidité avec laquelle le problème avait été résolu et remercié le médiateur pour son intervention.



Le médiateur a accueilli favorablement le fait que la Commission ait rapidement résolu le problème soulevé par le plaignant et qu'elle lui ait présenté ses excuses. En conclusion, il a estimé que la Commission avait pris toutes mesures en vue d'aplanir le différend, et ce à la satisfaction du plaignant.

Mauvaise gestion d'un paiement dû au titre d'un contrat

Résumé de la décision concernant la plainte 3495/2006/GG (confidentielle) contre la Commission européenne

Le plaignant, une université allemande, avait pris part à un projet au titre du programme Erasmus. La Commission européenne avait convenu de lui verser une subvention maximum de 45 156 EUR. Un acompte de 40 640 EUR avait été versé. Pour finir, les dépenses totales du plaignant s'étaient élevées à 42 833 EUR. La gestion du projet avait été confiée à un « Bureau d'assistance technique » (BAT).

En mars 2002, le BAT a informé le plaignant que deux dépenses de 5 395 EUR et 4 111 EUR n'étaient pas considérées comme recevables. Le BAT indiquait que la subvention finale s'élevait à 33 327 EUR. Le plaignant a accepté la déduction du montant de 5 395 EUR et a remboursé ce montant au BAT. Toutefois, suite aux objections du plaignant, la Commission a accepté de considérer comme recevable le montant de 4 111 EUR. La Commission a informé le plaignant que le montant à rembourser s'élevait donc à 3 202 EUR.

D'après le plaignant, ce calcul était erroné. Il apparaît que la Commission a ajouté le montant de 4 111 EUR au montant de 33 327 EUR qui avait déjà été accepté, puis a déduit ce montant (37 438 EUR) de l'acompte de 40 640 EUR qui avait déjà été versé. La Commission a donc omis de tenir compte du fait que le plaignant avait déjà remboursé un montant de 5 395 EUR.

En mars 2004, le plaignant a informé la Commission qu'il estimait qu'une erreur s'était produite et que la Commission lui devait un montant de 2 193 EUR (c'est-à-dire la différence entre les 3 202 EUR réclamés par la Commission et le montant de 5 395 EUR déjà remboursé).

Malgré cela, en mai 2004, la Commission a informé le plaignant que le montant de 3 202 EUR n'ayant pas été remboursé, il serait déduit d'autres montants réclamés à la Commission par le plaignant.

Aucun des efforts ultérieurs du plaignant visant à convaincre la Commission qu'une erreur s'était produite n'a abouti.

Dans sa plainte au Médiateur, le plaignant a surtout insisté sur le fait que la Commission n'avait pas géré l'affaire correctement. Il demandait que la Commission lui rembourse un montant de 5 395 EUR, additionné d'intérêts s'élevant à 44,47 EUR.

Dans son avis, la Commission a indiqué qu'après avoir étudié le problème et au vu des preuves soumises par le plaignant, elle s'était empressée de rembourser le montant de 5 395 EUR au plaignant. Elle a continué en indiquant que ce paiement avait été débité de son compte le 20 décembre 2006. La Commission a également pris l'initiative de rembourser les intérêts au plaignant.

Dans ses observations, le plaignant a confirmé que le montant concerné lui a été remboursé dans son intégralité et qu'il était satisfait de l'issue de cette affaire. Le plaignant a remercié le Médiateur de son aide dans cette affaire.

Le Médiateur a noté avec satisfaction les mesures prises par la Commission pour régler l'affaire et satisfaire le plaignant.



Dans sa décision, le Médiateur a insisté sur le fait que le service de la Commission chargé de l'affaire (la direction générale de l'éducation et de la culture de la Commission) a agi rapidement pour régler cette affaire. Il apparaît que le problème principal a été résolu le 20 décembre 2006, c'est-à-dire moins de deux semaines après le transfert de la plainte à la Commission. Le Médiateur a donc félicité la Commission en général, et sa direction générale de l'éducation et de la culture en particulier, pour le traitement exemplaire qui a été réservé à cette plainte.

Rejet d'une demande de stage en raison de l'expérience professionnelle antérieure

Résumé de la décision concernant la plainte 471/2007/VIK contre la Commission européenne

La plaignante, une ressortissante portugaise, a présenté une demande de stage à la Commission. Elle a été informée que sa candidature avait été rejetée au motif qu'elle ne répondait pas aux critères d'admissibilité énumérés au point 2.3 des dispositions relatives au programme officiel de stages de la Commission européenne («les Dispositions»). Selon le point 2.3 des Dispositions, les candidatures émanant de personnes ayant déjà bénéficié d'un stage quelconque d'une durée de plus de six semaines ne sont pas acceptées par la Commission. Dans sa plainte adressée au Médiateur, la plaignante alléguait que sa candidature avait été rejetée à tort, étant donné que son expérience professionnelle intermittente avait eu lieu pendant les sessions plénières du Parlement et n'avait duré que trois semaines au total. Elle alléguait par ailleurs que le format du formulaire de candidature électronique ne permettait pas aux candidats dans sa situation de déclarer une expérience professionnelle intermittente et que la Commission n'avait pas modifié le formulaire en conséquence. La plaignante expliquait que la Commission avait également rejeté la nouvelle demande de stage qu'elle avait tenté de présenter. Elle alléguait qu'elle devait être autorisée à présenter sa demande de stage et que le formulaire de candidature électronique devait être modifié de manière à permettre aux candidats de déclarer leur expérience professionnelle intermittente.

Dans son avis, la Commission expliquait que la candidature de la plaignante avait été rejetée au motif que les travaux préparatoires et de suivi des sessions plénières avaient dû requérir davantage qu'une simple présence aux sessions plénières. Par ailleurs, la Commission avait appris que la plaignante était à l'époque en possession d'une carte de service valable pour trois mois. La Commission indiquait néanmoins qu'après avoir réexaminé le dossier de la plaignante, et notamment la déclaration du député du PE avec lequel elle avait travaillé, elle avait proposé de reconnaître l'admissibilité de sa candidature et de la soumettre aux comités de présélection pour la période de stage devant débuter en octobre 2007.

S'agissant du format du formulaire de candidature électronique, la Commission précisait que les candidats étaient invités à ne déclarer dans le formulaire que l'expérience professionnelle pertinente d'une durée minimale d'un mois. La Commission déclarait que, au moment où le formulaire de candidature a été conçu, l'expérience professionnelle d'une durée inférieure à un mois n'était pas considérée comme pertinente et ne devait dès lors pas être déclarée.

La plaignante a confirmé qu'elle était satisfaite de la manière dont la Commission avait résolu la question. Le Médiateur a clôturé l'affaire telle que réglée par la Commission.

Non-paiement initial du solde

Résumé de la décision concernant la plainte 1471/2007/(CC)/RT contre la Commission européenne

En 2004, une société française de conseil avait participé à un programme TSI (Technologies de la société de l'information) subventionné par la Commission européenne. Le projet comprenait une coopération de l'UE avec la Chine pour le programme *Digital Olympics*, visant à assurer une



organisation optimale des Jeux olympiques de Pékin en 2008, ainsi qu'une coopération UE-Chine à long terme dans le domaine des technologies de la société de l'information. La Commission avait accepté de payer un montant de 178 415,10 EUR pour la participation du plaignant à ce projet.

En juillet 2005, le plaignant a demandé le remboursement d'un premier montant de 90 379 EUR, que la Commission a payé. Dans un second bordereau de dépenses, le plaignant a demandé le versement d'un solde de 88 036,10 EUR. Un an plus tard, la Commission a envoyé les fiches financières définitives, qui n'incluaient pas le solde. La Commission n'ayant pas fourni une explication satisfaisante pour le non-paiement du solde, le plaignant s'est alors adressé au Médiateur.

Dans son avis, la Commission a fait savoir qu'elle avait trouvé un accord avec le plaignant lors de contacts directs et qu'elle avait procédé au remboursement du solde, soit 88 036,10 EUR. Le plaignant a fait savoir qu'il était totalement satisfait de la manière dont son problème avait été réglé. Il a remercié le Médiateur de son intervention.

La Commission ayant pris les mesures appropriées pour résoudre ce problème et ayant, ce faisant, donné satisfaction au plaignant, le Médiateur a donc été en mesure de clore le dossier.

3.3 SOLUTIONS À L'AMIABLE OBTENUES PAR LE MÉDIATEUR



La Commission européenne

Allégation de recouvrement injustifié d'une somme dans le cadre d'un projet de développement

Résumé de la décision concernant la plainte 2577/2004/OV (confidentielle) contre la Commission européenne

La plaignante, qui faisait partie d'un groupement d'entreprises, était une entreprise contractante participant à la mise en œuvre du projet de la Commission portant sur l'aide de l'UE à la réadaptation de l'administration libanaise. En août 1999, la plaignante a signé un contrat avec le pouvoir adjudicateur dans le cadre dudit projet, à savoir le ministre d'État chargé de la réforme administrative de la République libanaise (OMSAR). La plaignante a été confrontée à plusieurs problèmes liés à la manière dont le projet a été géré par la délégation de la Commission au Liban. Par lettre en date du 22 janvier 2003, la délégation a informé la plaignante qu'un montant de 29 306,65 EUR, correspondant à des frais d'indemnités journalières et de transport aérien facturés par le groupement d'entreprises pour l'équipe de soutien (de son siège administratif), ferait l'objet d'un recouvrement. Selon la plaignante, elle a subi d'importantes pertes financières en raison de la gestion inéquitable du contrat par la Commission, qui a également porté atteinte à la réputation du groupement d'entreprises.

En août 2004, la plaignante a déposé plainte auprès du Médiateur. Elle faisait valoir i) que la décision de la Commission de recouvrer le montant de 29 306,65 EUR était injustifiée et ii) que la Commission s'était montrée indécise et qu'elle avait tardé à répondre en ce qui concerne le plan que le groupement d'entreprises lui avait soumis en juin et en décembre 2002 et à nouveau en mars 2003 pour la deuxième phase du projet. Dans ses observations, la plaignante affirmait en outre iii) que la proposition relative à une deuxième phase avait été simplement rejetée, sans que l'occasion d'être entendu n'ait été donnée ni à l'OMSAR ni à la plaignante.

Dans son avis, la Commission a indiqué, pour ce qui est de la première allégation, qu'elle s'appuyait sur une base juridique suffisante pour réclamer le remboursement de la somme en question. Pour



ce qui est de la deuxième allégation, la Commission a expliqué que les retards ne lui étaient pas exclusivement imputables et qu'elle n'était pas demeurée inactive. Enfin, la Commission a rejeté la troisième allégation de la plaignante, affirmant avoir fait preuve de la plus grande souplesse à l'égard de cette dernière.

Au terme d'une analyse approfondie du dossier, le Médiateur a estimé qu'il y avait lieu de distinguer entre la période de dix jours précédant la prise d'effet au tout début du projet (en octobre 1999) et la partie restante de la période couverte par le contrat. Pour ce qui est de la première période, le Médiateur a conclu que la décision de la Commission de recouvrer les indemnités journalières et les frais de transport de l'équipe de soutien administratif pourrait constituer un cas de mauvaise administration. Aussi, le Médiateur a formulé une proposition de solution amiable entre la plaignante et la Commission. Il a suggéré que la Commission revoie sa décision de recouvrer le montant de 29 306,65 EUR.

Pour ce qui est des deux autres allégations, le Médiateur a considéré qu'il ne s'agissait pas de mauvaise administration.

Dans sa réponse à la proposition de solution amiable, la Commission a indiqué que, soucieuse de contribuer à régler la question, elle avait réexaminé le dossier et accepté la suggestion du Médiateur. La Commission a expliqué que des dépenses représentant un montant total de 3 536,23 EUR, correspondant à des indemnités journalières et à des billets d'avion, avaient été jugées éligibles et déduites du montant à recouvrer. Par conséquent, le montant à récupérer auprès de la plaignante serait réduit à 25 770,42 EUR. Dans ses observations, la plaignante a accepté la solution amiable, et elle a remercié le Médiateur pour son intervention.

Dans sa décision, le Médiateur a noté qu'une solution amiable avait été acceptée par la plaignante et la Commission et a clos le dossier.



L'Observatoire européen des phénomènes racistes et xénophobes

Allégation de défaut de communication d'informations adéquates à un soumissionnaire non retenu

Résumé des décisions concernant les plaintes 1858/2005/BB et 1859/2005/BB contre l'Observatoire européen des phénomènes racistes et xénophobes (EUMC)¹²

Le plaignant a demandé à M. D., chef d'unité à l'Observatoire européen des phénomènes racistes et xénophobes (EUMC), d'expliquer pourquoi ses offres en réponse à deux appels d'offres ouverts n'avaient pas été retenues. M. D. a répondu à la première requête, mais pas aux requêtes ultérieures visant à connaître l'identité de l'organisation retenue et le prix de cette offre et à obtenir une comparaison des notations et des scores de ses offres par rapport aux offres retenues. Dans sa première plainte, le plaignant a également affirmé que l'EUMC n'avait pas appliqué des critères transparents.

Selon l'EUMC, les requêtes n'étaient pas adressées à la personne de contact désignée et auraient dû être envoyées par courrier ordinaire ou recommandé, et pas par courrier électronique. L'Observatoire a fait une référence générale aux près de 300 «spams» qu'il reçoit quotidiennement. Il a renvoyé à l'avis d'attribution de marché pour le nom de l'offre retenue et son prix et a fourni les notations et les explications, maintenant que la procédure s'était déroulée de manière transparente.

Le Médiateur n'a pas été satisfait par les explications de l'EUMC. À cet égard, il a rappelé que l'administration devait fournir les informations demandées sauf si elle a des raisons valables et solides

¹²

Le Médiateur note que, conformément à l'article 33 du règlement (CE) n° 168/2007 du Conseil du 15 février 2007, l'EUMC a cessé d'exister à compter du 1^{er} mars 2007 et que son rôle est désormais repris par l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne.



de ne pas le faire. De plus, si il ou elle reçoit des demandes d'informations sur des domaines dont il ou elle n'est pas responsable, le fonctionnaire doit soit (i) fournir les coordonnées de la personne responsable, soit (ii) transmettre la demande directement à la personne responsable. Aucune de ces mesures n'a été prise dans le cas présent. En outre, le Médiateur a observé que l'objectif d'une obligation de transparence était de permettre de vérifier si les soumissionnaires étaient traités de manière équitable et de faciliter l'examen de l'impartialité et de l'intégrité des procédures de passation de marchés. À cet égard, l'obligation de motivation des décisions a trait à la nécessité d'assurer un niveau approprié de transparence dans les procédures d'attribution des marchés¹³.

Le Médiateur a dès lors fait des propositions de solutions à l'amiable, demandant à l'EUMC de fournir des informations adéquates sur les scores comparés et sur la transparence de la première procédure de passation de marché ou, à défaut, de fournir une indemnisation raisonnable.

L'EUMC a accepté les propositions du Médiateur pour des solutions à l'amiable et le plaignant a exprimé sa gratitude au Médiateur pour ses travaux et pour son rôle de gardien fiable de la transparence dans l'UE.

3.4 DÉCISIONS DE CLASSEMENT ASSORTIES D'UN COMMENTAIRE CRITIQUE DU MÉDIATEUR



Le Parlement européen

Motivation insuffisante et non-communication d'informations concernant la note reçue lors d'un test oral

Résumé de la décision concernant la plainte 1782/2004/OV (confidentielle) contre le Parlement européen

Le plaignant a participé à un concours ouvert organisé par le Parlement européen mais a été informé par ce dernier qu'il n'avait obtenu que 19/40 au test oral et que, par conséquent, son nom ne pouvait pas figurer sur la liste de réserve de recrutement. Par une lettre datée du 11 mars 2004, le plaignant a contesté ce résultat. Il y déclarait considérer que cette note était exagérément basse et demandait d'une part, un réexamen de son test oral, et d'autre part, que son nom figure sur ladite liste de réserve. Il demandait également que lui soit communiquée une ventilation de ses notes avec mention de la pondération pour chaque sujet du test oral. Selon le plaignant, le Parlement lui a envoyé, le 25 mars 2004, une réponse vague et insuffisamment motivée qui ne faisait que confirmer ses notes.

En juin 2004, le plaignant a déposé auprès du Médiateur une plainte alléguant que le service des concours du Parlement avait envoyé une réponse vague et insuffisamment motivée à sa lettre du 11 mars 2004. Il demandait (i) que les résultats obtenus lors du test oral soient réexaminés et que son nom figure sur la liste de réserve à l'issue du concours et (ii) que lui soient communiquées (a) une justification précise de ses notes; (b) une ventilation de ses notes au test oral; (c) la pondération de ses notes pour chaque sujet du test oral; (d) des informations sur le nombre total de candidats et sur leurs notes; et (e) les bonnes réponses à toutes les questions.

Dans son avis, le Parlement a déclaré que, dans sa lettre du 25 mars 2004, il avait confirmé les notes du plaignant. Il a observé que le jury avait respecté l'avis de concours et qu'aucune irrégularité

¹³

Voir affaire C-92/00, *HI*, Recueil [2002] I-5553, paragraphe 46.



n'avait été constatée. Il a également fait remarquer que le concours en question ne comprenait qu'un test oral ayant pour but d'évaluer la performance de chaque candidat par rapport à celle des autres candidats. Il a ajouté que puisqu'il n'y avait qu'une note générale, il ne pouvait communiquer au plaignant les «bonnes» réponses ou lui fournir une ventilation détaillée de sa note.

Le Médiateur a mené des enquêtes supplémentaires sur plusieurs aspects des demandes du plaignant et a par ailleurs examiné le dossier du Parlement concernant le concours et l'évaluation du test oral du plaignant. Lors de cet examen, il est apparu que, hormis une mention d'ordre général dans le rapport final du jury, aucun autre document n'était disponible concernant l'évaluation des tests oraux des candidats.

Dans sa décision, le Médiateur a conclu qu'il y avait eu mauvaise administration quant à l'insuffisance de motivation de la réponse du Parlement à la lettre du 11 mars 2004 du plaignant. Dans un commentaire critique, le Médiateur a fait remarquer que, dans le cas d'un test oral donnant lieu à une unique note globale, il est particulièrement important pour le Parlement de répondre de manière appropriée aux demandes de réexamen de cette note. En ce qui concerne les demandes du plaignant, il n'a pas été constaté de mauvaise administration. Le Médiateur a toutefois fait un commentaire supplémentaire dans lequel il recommandait que, dans les cas identiques au cas présent où un concours ne comprend qu'un test oral, le Parlement encourage les jurys à documenter leurs évaluations de manière plus détaillée. Il a ajouté qu'une telle ligne de conduite ne constituait pas une surcharge de travail excessive lorsque le nombre de candidats participant à un test oral est limité.

Allégation d'ingérence politique dans la nomination du chef du bureau d'information du Parlement dans un État membre

Résumé de la décision concernant la plainte 2825/2004/OV (confidentielle) contre le Parlement européen

En novembre 2002, le plaignant a posé sa candidature au poste de chef du bureau d'information du Parlement dans un État membre. Le président du jury l'a informé en février 2003 qu'après un examen comparatif des mérites des candidats, il ne figurait pas dans la liste des six meilleurs candidats invités à un entretien. Par lettre recommandée datée du 19 février 2003, le plaignant s'est plaint du rejet de sa candidature et a demandé que cette dernière soit réexaminée. Il n'a reçu aucune réponse à sa lettre. Il a soupçonné qu'un parti politique faisait opposition à sa nomination à ce poste.

En septembre 2004, le plaignant a par conséquent déposé une plainte auprès du Médiateur en alléguant que (i) des partis politiques intervenaient dans la nomination du chef du bureau d'information du Parlement et que cette intervention était contraire au statut des fonctionnaires, et que (ii) le Parlement n'avait pas répondu à sa lettre recommandée du 19 février 2003.

Dans son avis, le Parlement a déclaré qu'un jury indépendant avait été constitué et que les critères de sélection qu'il avait adoptés et appliqués de manière égale à tous les candidats étaient basés sur le profil détaillé décrit dans l'avis de vacance de poste. Dans ses observations concernant l'avis du Parlement, le plaignant a déclaré que certains MPE de l'État membre concerné s'étaient immiscés dans la procédure de sélection, semblaient connaître l'identité des candidats et avaient vu leurs candidatures et leurs CV.

Le Médiateur a procédé à trois séries d'enquêtes complémentaires et a notamment demandé au Parlement d'expliquer quelles mesures il avait prises pour garantir l'impartialité de la procédure de sélection, ainsi que l'anonymat des candidats et de leurs candidatures à l'égard de personnes autres que les membres du jury. Le Médiateur a également demandé au Parlement de faire des commentaires sur la déclaration du plaignant, selon laquelle des MPE, dont le nom n'était pas cité, avaient cherché à contacter directement le secrétaire général du Parlement afin d'influencer la procédure de sélection. Dans ses réponses, le Parlement a déclaré que le jury avait respecté le



caractère confidentiel de ses travaux et qu'aucun élément probant ne permettait de dire que ses membres avaient communiqué des informations concernant les candidats. Le président du Parlement a également confirmé qu'il pouvait garantir qu'il n'y avait pas eu d'ingérence, ou de tentative d'ingérence, de la part du secrétaire général dans les travaux du jury.

Dans sa décision, le Médiateur a d'abord fait remarquer que les allégations faites à l'encontre de MPE n'entrent pas dans le cadre de ses compétences car elles ne concernent pas un acte d'une institution ou d'un organisme communautaire. Il a dit comprendre la première allégation du plaignant suggérant que des fonctionnaires du Parlement prenant part à la procédure de sélection se laissaient influencer par des MPE. À cet égard, il a fait remarquer que le plaignant n'avait fourni aucune preuve tangible à l'appui de cette allégation et que les enquêtes complémentaires menées n'avaient pas fourni de preuve concrète susceptible de confirmer les soupçons du plaignant. Il a également pris note des déclarations sans équivoque du Parlement selon lesquelles la procédure de sélection n'avait fait l'objet d'aucune ingérence. En ce qui concerne la requête particulière du plaignant de demander le témoignage d'un assistant parlementaire européen, le Médiateur a fait remarquer que son statut ne lui permettait pas de demander aux MPE ou à leurs assistants de témoigner et que, de toute façon, compte tenu des déclarations sans équivoque du Parlement auxquelles il faut donner crédit, il ne serait pas approprié de prendre les témoignages volontairement consentis des personnes concernées. Compte tenu de ces considérations, le Médiateur a conclu qu'il n'était pas prouvé que la procédure de sélection pour le poste en question avait été exposée à des ingérences «extérieures» ou influencée par d'éventuelles ingérences. Par conséquent, aucune mauvaise administration n'a été constatée.

Le Médiateur a toutefois formulé un commentaire critique en ce qui concerne la deuxième allégation de défaut de réponse à la lettre recommandée du plaignant datée du 19 février 2003. Le Parlement n'a répondu à cette dernière que le 12 octobre 2005, c'est-à-dire plus de deux ans et demi plus tard, et après que le Médiateur a attiré son attention sur le défaut de réponse.



La Commission européenne

Inscription abusive d'une entreprise dans le système d'alerte rapide

Résumé de la décision concernant la plainte 2468/2004/OV (confidentielle) contre la Commission européenne

La plaignante, une entreprise, participait à plusieurs projets financés par la Commission. Dans le cadre d'un litige commercial, l'un de ses sous-traitants avait obtenu d'un tribunal luxembourgeois une ordonnance de saisie-arrêt à son encontre. Lorsque la Commission a été informée de cette ordonnance, elle a bloqué tous les paiements à effectuer à la plaignante et l'a inscrite dans son système d'alerte rapide. Ce système avertit la Commission des cas où un bénéficiaire réel ou potentiel a ou peut avoir commis des erreurs administratives (graves), voire même des actes frauduleux. Lorsque la Commission a été informée de ce que l'ordonnance de saisie-arrêt était plafonnée à 50 000 EUR, elle a décidé de retenir cette somme des montants dus à la plaignante. La plaignante a néanmoins continué à figurer dans le système d'alerte rapide jusqu'à la levée de l'ordonnance de saisie-arrêt, près d'un an plus tard.

Dans sa plainte adressée au Médiateur, la plaignante a allégué que la décision de la Commission a) de retenir la somme de 50 000 EUR et b) de la faire figurer dans le système d'alerte rapide était abusive, illégale et non fondée, et qu'elle enfreignait le code européen de bonne conduite administrative. Elle estimait également que la Commission devait diffuser une lettre explicative à l'ensemble de ses services afin de rétablir sa réputation. La plaignante considérait en effet que son inscription dans le système d'alerte rapide lui causait de graves problèmes en termes d'attribution de nouveaux marchés par la Commission, de retards de paiements et d'atteinte irréparable à sa réputation.



Dans son avis, la Commission a fait valoir que le blocage de la somme de 50 000 EUR était tout à fait justifié et que l'inscription de la plaignante dans le système d'alerte rapide avait été effectuée en application de son règlement intérieur.

Le Médiateur a procédé à une enquête complémentaire ainsi qu'à l'examen des documents pertinents. En ce qui concerne la décision de la Commission de retenir la somme de 50 000 EUR des montants dus à la plaignante, le Médiateur a conclu à l'absence de mauvaise administration puisque la Commission avait agi conformément à la loi.

Le Médiateur a relevé que la Commission avait maintenu l'inscription de la plaignante dans le système d'alerte rapide après avoir été informée de ce que l'ordonnance de saisie-arrêt était plafonnée à 50 000 EUR et après avoir bloqué cette somme. Le Médiateur a jugé crédibles les effets négatifs de cette inscription mentionnés par la plaignante. Dans ces conditions, le Médiateur a estimé que le maintien de l'inscription de la plaignante dans le système d'alerte rapide était abusif et constituait un cas de mauvaise administration. En conséquence, le Médiateur a estimé qu'il n'y avait pas lieu d'examiner les autres allégations.

Le Médiateur a contacté la plaignante pour rechercher une éventuelle solution à l'amiable. La plaignante a cependant préféré recevoir la décision finale du Médiateur. Aussi le Médiateur a-t-il classé l'affaire en formulant un commentaire critique.

Fuites à destination de la presse révélant les noms de candidats au poste de chef de représentation à Malte

Résumé de la décision concernant la plainte 452/2005/BU contre la Commission européenne

Un candidat au poste de chef de représentation à Malte a formulé une plainte contre la Commission à la suite de fuites à destination de la presse locale révélant les noms de candidats au poste en question et de la publication dans trois articles de journaux locaux des noms des personnes concernées. Les trois articles de presse citaient respectivement les noms de plusieurs candidats au poste, de neuf candidats sélectionnés pour un entretien et de trois candidates retenues pour le poste. Le plaignant estimait que les trois fuites à destination de la presse révélant les noms des candidats constituaient un abus de confiance et une violation du règlement (CE) n° 45/2001 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données¹⁴.

Dans son avis concernant la plainte, la Commission a informé le Médiateur que le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) avait ouvert une enquête sur la première fuite. À la demande du Médiateur, le CEPD l'a tenu informé de l'issue de son enquête. Dans sa décision, le Médiateur s'est référé au Mémoire d'accord entre le Médiateur européen et le Contrôleur européen de la protection des données du 30 novembre 2006 qui dispose qu'«[a]ucun des deux organismes n'envisage l'ouverture d'une enquête si l'autre traite ou a traité une plainte essentiellement identique, à moins que le plaignant présente de nouveaux éléments probants significatifs dans une affaire sur laquelle l'autre organisme a déjà conclu son enquête». Par conséquent, le Médiateur a considéré qu'il ne serait pas opportun qu'il poursuive son enquête pour ce qui est de la première fuite.

Toutefois, le Médiateur a demandé à la Commission de le tenir informé des résultats de sa propre enquête interne sur les informations contenues dans le deuxième et le troisième articles de presse, et de lui communiquer la liste des membres de son personnel et/ou des tierces parties qu'elle a autorisés à consulter les données à caractère personnel parues dans chacun des trois articles de presse.

¹⁴

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



En réponse, la Commission a indiqué n'avoir découvert aucun élément objectif permettant d'identifier la source des fuites. Elle a également expliqué qu'il était impossible de dresser une liste exhaustive des personnes ayant accès aux informations sur lesquelles étaient basés les articles de presse en raison i) du nombre élevé des destinataires du fichier contenant les candidatures au poste, ii) du nombre élevé de secrétariats et de membres du personnel concernés et iii) du nombre potentiel de personnes ayant accès aux données électroniques en question.

Dans sa décision, le Médiateur a considéré que le fait que la Commission communique les données à caractère personnel à «un nombre élevé de destinataires», le «nombre élevé de secrétariats et de membres du personnel concernés» et enfin l'impossibilité qui en découlait de dresser la liste des membres de son personnel ayant accès aux données à caractère personnel en question avaient aggravé dans une certaine mesure le risque de divulgation des données à caractère personnel à des personnes non autorisées. Le Médiateur a par conséquent formulé un commentaire critique en attirant l'attention sur le fait que cette situation était incompatible avec les obligations incombant à la Commission au titre du règlement (CE) n° 45/2001 et qu'elle constituait un cas de mauvaise administration.

Allégation de non-fondement du secret de la base de données PAC

Résumé de la décision concernant la plainte 1693/2005/PB contre la Commission européenne

Afin de connaître les bénéficiaires des subventions agricoles communautaires, la plaignante a demandé à la Commission de rendre publics les rapports comptables que lui envoient chaque année les États membres en ce qui concerne la politique agricole commune, conformément au règlement n° 2390/1999.

La Commission a déclaré que, les informations comptables fournies par les États membres étaient confidentielles, en vertu de ce même règlement. Elle a également indiqué que les rapports n'existaient plus en tant que «documents», leur contenu ayant été enregistré dans une très grande base de données (le règlement 1049/2001¹⁵ prévoit l'accès du public aux «documents» et non aux informations).

Dans une proposition de solution à l'amiable, le Médiateur a suggéré à la Commission de fournir les informations visées à la plaignante en vertu du principe de bonne administration. Cette proposition a été rejetée.

Dans sa décision de classement, le Médiateur a estimé que la Commission n'avait pu donner de motifs valables lui permettant d'invoquer la clause du règlement 2390/1999 relative à la confidentialité de l'information. La Commission n'avait fait référence aux intérêts protégés que dans des termes très généraux et n'avait pas fourni d'explication valable concernant l'applicabilité d'une exception particulière. À cet égard, le Médiateur a également signalé que le nouveau règlement financier¹⁶ et un accord politique récemment établi par le Conseil concernant un nouveau règlement obligeant les États membres à publier les listes nationales des bénéficiaires¹⁷ sapient les arguments avancés par la Commission quant à la confidentialité de ces données.

En ce qui concerne la non-existence des rapports en tant que «documents», la Commission a admis qu'il était problématique d'exclure, d'une manière générale, de l'accès au public les très nombreuses informations contenues dans les bases de données publiques. Les résultats des «opérations de routine» sont donc considérés comme des «documents». Cependant, les informations demandées

¹⁵ 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 2001 L 145, p. 43.

¹⁶ Article 53 *ter*, paragraphe 2, point d) du règlement financier modifié.

¹⁷ Voir le communiqué de presse du Conseil «Agriculture et Pêche» des 22 et 23 octobre 2007 (disponible à l'adresse suivante: http://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/fr/agricult/96780.pdf).



par la plaignante ne pouvaient, en l'occurrence, être récupérées par une «opération de routine», mais auraient nécessité une reprogrammation complexe de la base de données.

Le Médiateur a conclu que la position générale de la Commission en ce qui concerne l'accès du public aux informations contenues dans les bases de données n'était pas satisfaisante. Le Médiateur s'est toutefois abstenu de poursuivre l'examen de cette question, indiquant notamment qu'il s'agissait là d'une nouvelle question juridique, vaste et complexe, qui pourrait être examinée par le législateur communautaire dans le cadre de la réforme du règlement 1049/2001. Le Médiateur a donc classé l'affaire en formulant un commentaire critique. Cependant, il a également indiqué qu'il envisageait de consulter les membres du réseau européen des médiateurs afin de déterminer comment ces problèmes avaient été résolus au niveau national et d'être informé des bonnes pratiques en la matière. Les résultats de cette consultation seront transmis à la Commission et publiés sur le site Internet du Médiateur.

Refus d'accorder l'accès à un document consultatif interne

Résumé de la décision concernant la plainte 1844/2005/GG contre la Commission européenne

Un journaliste allemand a demandé à la Commission le droit de consulter un document que ses services avaient rédigé en 1995 en préparation d'une décision sur l'introduction d'éventuelles actions en violation contre la Grèce relative à la construction d'un nouvel aéroport à Spata. La Commission a rejeté la demande en faisant valoir que la divulgation de ce document saperait gravement son processus décisionnel. Le journaliste a estimé que la divulgation du document pouvait difficilement avoir un tel effet dans la mesure où sa rédaction remontait à près de dix ans. De plus, il a fait valoir que le public portait un intérêt considérable au financement du projet en question par l'Union européenne et que d'éventuelles irrégularités concernant ce projet avaient déjà fait l'objet d'articles dans de grands journaux.

Dans son avis, la Commission a expliqué que le document contenait des évaluations et des avis de ses services et reflétait le débat entre eux. Elle a fait référence aux lignes directrices selon lesquelles les documents concernant les actions en violation devaient normalement être divulgués une fois l'affaire classée. Les exceptions à cette règle étaient appliquées de façon restrictive. Toutefois, du point de vue de la Commission, la divulgation du document en question porterait gravement atteinte à sa capacité d'exercer efficacement ses pouvoirs concernant les actions en violation.

Après une évaluation approfondie de la question, le Médiateur a adressé à la Commission un projet de recommandation lui demandant d'accorder l'accès au document. Selon lui, l'interprétation faite par la Commission de l'exception à la règle d'accès du public à l'information était si générale qu'elle privait l'exception de son sens.

Dans son avis détaillé, la Commission a insisté sur le fait que l'accès au document ne pouvait être accordé. Elle ajoutait que sa position était uniquement basée sur la nature délicate des informations contenues dans le document. Dans le cas de questions épineuses telles que celle de l'aéroport de Spata, il était indispensable qu'elle reçoive des conseils discrétionnaires de ses services et qu'elle ait la liberté de ne pas suivre leurs recommandations. Selon elle, la divulgation du document aurait réouvert des discussions et jeté des doutes quant à la légalité de sa décision.

Dans ses observations, le plaignant soulignait que si le document avait un caractère tellement «explosif» que sa divulgation pouvait mettre en doute la légalité de la décision de la Commission, l'intérêt de le divulguer l'emportait clairement sur tous les autres intérêts.

Le Médiateur a noté que la Commission avait uniquement expliqué, dans son avis détaillé, pourquoi elle avait refusé l'accès au document en question, alors que dans son traitement de la demande du plaignant et dans son avis, elle n'avait fait référence qu'à la protection de son processus décisionnel en termes généraux. Par conséquent, le Médiateur a considéré que la Commission n'avait pas traité correctement la demande du plaignant.



En ce qui concerne la teneur du document, le Médiateur a accepté l'offre de la Commission de l'examiner. À la suite de cet examen, il a déclaré ne pas être convaincu que la divulgation de ce document aurait les conséquences négatives invoquées par la Commission.

Le Médiateur a classé l'affaire en formulant un commentaire critique.

Conditions contractuelles déloyales

Résumé de la décision concernant la plainte 3008/2005/OV contre la Commission européenne

Les quatre plaignants étaient employés en tant que civils contractuels internationaux («International Contracted Civilians») auprès de la mission de police de l'Union européenne «Proxima» à Skopje, dans l'ancienne République yougoslave de Macédoine (ARYM). Le jour où leur contrat «Proxima I» a expiré, ils ont été invités à signer un contrat «Proxima II», qui entrerait en vigueur le lendemain. Les plaignants ont relevé des changements considérables dans leur nouveau contrat concernant le salaire, les cotisations à la sécurité sociale, les indemnités de déménagement et les grades. Face à la possibilité de se retrouver au chômage le lendemain, ils ont signé le contrat.

Dans la plainte qu'ils ont présentée au Médiateur, les plaignants alléguaient qu'ils avaient été informés trop tard des conditions de leur nouveau contrat et qu'ils avaient dû le signer sous la contrainte. Ils soutenaient également, en substance, qu'ils devaient continuer à bénéficier des mêmes conditions qu'auparavant sur le plan du salaire, des cotisations à la sécurité sociale, des indemnités de déménagement et des grades.

Dans son avis, la Commission contestait que les plaignants aient été mis sous pression. S'agissant des revendications des plaignants, la Commission soutenait qu'en signant le nouveau contrat, qui n'était pas une prorogation du précédent contrat, les plaignants avaient accepté les conditions qui y étaient mentionnées.

Le Médiateur a estimé que la Commission n'avait pas informé les plaignants en temps voulu de leurs nouvelles conditions de travail et qu'il s'agissait d'un cas de mauvaise administration. Ce retard n'impliquait toutefois pas, en soi, que les plaignants avaient été mis sous pression.

S'agissant des revendications des plaignants, le Médiateur n'a constaté aucun cas de mauvaise administration, étant donné qu'une communication de la Commission d'août 2004 prévoit la possibilité que les contrats de type Proxima II contiennent des conditions différentes de celles appliquées aux contrats Proxima I.

S'agissant de la revendication des plaignants concernant les cotisations à la sécurité sociale, le Médiateur a estimé que les plaignants avaient été informés de leurs allocations à la sécurité sociale de façon encore plus tardive et que, par conséquent, ils avaient continué à cotiser à leur assurance privée en pure perte. Les services du Médiateur ont contacté les plaignants en juin 2007 afin de proposer une solution à l'amiable concernant cet aspect de l'affaire. Les plaignants ont néanmoins indiqué qu'ils ne souhaitaient pas aller dans ce sens. Le Médiateur a donc clôturé son enquête. La décision de clôture contenait deux remarques importantes concernant la mauvaise administration constatée.

Refus d'autoriser l'accès à une correspondance entre la Commission et le Danemark

Résumé de la décision concernant la plainte 3193/2005/TN contre la Commission européenne

Un membre danois du parlement européen avait demandé à avoir accès à une correspondance échangée entre la Commission et les autorités danoises. La Commission avait rejeté cette demande au motif que la divulgation de ces documents porterait atteinte à la protection des objectifs des activités d'enquête (article 4, paragraphe 2, 3^e tiret, du règlement 1049/2001¹⁸), ainsi qu'au processus

¹⁸

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



décisionnel de l'institution, ces documents ayant trait à une question sur laquelle elle n'avait pas encore pris de décision (article 4, paragraphe 3, premier alinéa du règlement).

Au cours de l'enquête du Médiateur, la Commission a finalement autorisé l'accès aux documents demandés. Cependant, comme la Commission semblait convaincue du bien-fondé de son refus initial, le Médiateur a estimé qu'il pouvait être utile d'examiner si elle avait effectivement le droit de rejeter la première demande d'accès formulée par le plaignant.

La Commission a fait valoir que l'échange de lettres faisait partie de son processus de suivi destiné à vérifier le respect du droit communautaire, qui pouvait conduire à l'ouverture d'une procédure d'infraction au traité Euratom à l'encontre du Danemark. La Commission a indiqué que, compte tenu du caractère politiquement sensible de cette question, il aurait été prématuré de divulguer ces lettres.

Le Médiateur a demandé à la Commission d'expliquer, entre autres, à quel type d'investigation correspondaient les lettres demandées, afin de justifier l'application de l'article 4, paragraphe 2, 3^e tiret, du règlement.

La Commission a répondu que la question principale était de savoir si les autorités danoises devaient l'informer des résultats de la surveillance de la radioactivité dans l'environnement au Groenland, de manière à ce qu'elle puisse déterminer si des mesures correctives étaient nécessaires. La Commission a indiqué qu'elle avait initialement demandé cette information en présumant que le traité Euratom s'appliquait au Groenland, mais qu'elle avait ensuite reconnu que ce n'était pas le cas. La Commission a fait valoir qu'au moment où le plaignant a formulé sa demande d'accès aux documents, elle ne savait pas encore si elle poursuivrait ses efforts en vue d'obtenir cette information du Danemark sur une base volontaire.

Le Médiateur a fait remarquer que, lors de l'examen de la demande d'accès, la Commission avait fait valoir que le suivi pouvait éventuellement donner lieu à une procédure d'infraction au traité Euratom, alors qu'à l'époque de la demande, elle avait déjà admis que le traité Euratom ne s'appliquait pas au Groenland. Le Médiateur a constaté que la Commission n'avait pas expliqué quel (autre) type d'enquête elle pouvait avoir menée dans le cadre de ses compétences. Par conséquent, le Médiateur a conclu que le refus initial de la Commission d'autoriser l'accès aux lettres n'était pas fondé sur des motifs valables et suffisants.

Allégation de traitement injuste dans une procédure d'appel d'offres

Résumé de la décision concernant la plainte 3693/2005/ID (confidentielle) contre la Commission européenne

Cette plainte concernait le rejet des soumissions du plaignant au motif que l'avis de marché précisait que «[p]our l'ensemble des lots, pas plus de (...) six soumissions ne peuvent être présentées par une personne physique ou morale (y compris des personnes morales appartenant au même groupe juridiquement constitué), quelle que soit la forme de la participation (...)». Le plaignant, un groupement européen d'intérêt économique (GEIE) constitué au titre du règlement 2137/85¹⁹, alléguait que la Commission avait indûment accusé X, un membre de ce GEIE, de soumissionner pour sept lots.

En premier lieu, le Médiateur a fait remarquer que son rôle ne consistait pas à évaluer la recevabilité des soumissions et de substituer son jugement à celui de l'institution concernée quant à savoir si une soumission répond ou non aux critères applicables de recevabilité/admissibilité. En conséquence, il a examiné si la Commission avait fourni des motifs valables et appropriés pour sa décision contestée.

¹⁹

Règlement (CEE) No 2137/85 du Conseil du 25 juillet 1985 relatif à l'institution d'un groupement européen d'intérêt économique (GEIE), JO 1985 L 199, p. 1.



Le Médiateur a fait remarquer, par ailleurs, qu'en vertu du principe d'égalité de traitement des soumissionnaires et de l'obligation connexe de transparence dans les procédures d'appel d'offres, les critères de recevabilité et d'attribution précisés dans un avis de marché (ou un document similaire) doivent être formulés de telle sorte que tous les soumissionnaires raisonnablement informés et normalement diligents puissent les interpréter de la même façon. De plus, lors de l'évaluation des soumissions, les critères susmentionnés doivent être appliqués objectivement et uniformément à tous les soumissionnaires. À cet égard, les informations communiquées par l'autorité contractante aux soumissionnaires potentiels en ce qui concerne l'interprétation et l'application des critères de recevabilité ou d'attribution, ou de règles du droit communautaire dont on peut raisonnablement considérer qu'elles ont une incidence sur l'application de ces critères, sont particulièrement importantes. Elles ont vraisemblablement une incidence sur la préparation et la formulation des soumissions et sont à la mesure de l'intérêt considérable qu'a la Communauté d'offrir aux soumissionnaires potentiels la possibilité de se mettre en concurrence sur un pied d'égalité. Par conséquent, lorsque l'autorité contractante examine les soumissions qu'elle a reçues, elle doit bien tenir compte de la teneur de ces informations, du moins dans la mesure où leur précision ou leur bien-fondé n'a pas été contesté par un soumissionnaire (potentiel) ou où elles ne sont manifestement pas en violation des dispositions pertinentes de l'avis de marché (ou d'un document similaire) ou du droit communautaire.

Dans le cas présent, le Médiateur a constaté que la Commission ne s'était pas conformée aux exigences susmentionnées. Il a également constaté qu'elle n'avait pas donné de raisons suffisantes à sa décision contestée, en tenant compte de certains passages de sa communication sur la participation des GEIE aux marchés publics et aux programmes financés par des fonds publics, sur lesquels le plaignant pouvait, du moins en principe, se fier au moment de préparer ses offres. Étant donné que les marchés concernés avaient été attribués, conclus et en cours d'exécution et que la décision contestée concernait la phase de sélection de la procédure de demande de soumissions, le Médiateur a conclu qu'il ne serait pas justifié d'accepter la plainte du plaignant selon laquelle la décision contestée devait être annulée et les candidatures rétablies. Le plaignant n'ayant pas introduit d'autres réclamations, le Médiateur a classé l'affaire en formulant un commentaire critique.

Retard évitable dans le traitement d'une plainte pour infraction

Résumé de la décision concernant la plainte 962/2006/OV contre la Commission européenne

En novembre 2002 et mars 2003, plusieurs résidents néerlandais de la commune de Bellingwolde avaient introduit des plaintes pour infraction auprès de la Commission européenne. Ils alléguaient une violation de la directive 85/337/CE²⁰ par les autorités allemandes, qui avaient autorisé la construction d'un parc d'éoliennes dans la commune allemande de Rhede, à deux pas de la frontière néerlandaise. Ces prétendues violations concernaient les conséquences préjudiciables du projet pour l'environnement et l'absence d'une évaluation d'impact environnemental. La Commission a promis à plusieurs reprises de prendre une décision concernant ces plaintes. Cependant, en avril 2006, les plaignants n'avaient toujours pas eu de nouvelles de la Commission. L'un des plaignants s'est alors adressé au Médiateur au nom de tous, en alléguant un retard évitable causé par la Commission.

Dans son avis, la Commission a fait valoir qu'elle avait ouvert une procédure d'infraction à l'encontre de l'Allemagne dans un délai d'un an à dater de la réception de ces plaintes, conformément à la communication de la Commission au Parlement européen et au Médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire²¹. L'affaire a donc fait l'objet d'un traitement rapide jusqu'à la réception, en juin 2004, de la réponse des autorités

²⁰

Directive 85/337/CEE du Conseil du 27 juin 1985 concernant l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement, JO 1985 L 175, p. 40.

²¹

COM(2002) 141 final, JO 2002 C 244, p. 5.



allemandes à l'avis motivé de la Commission. Une décision finale sur cette affaire n'a pu être prise avant juin 2006, en raison de longues discussions au sein de la Commission et de la difficulté de la question juridique concernée.

Le Médiateur a conclu que, jusqu'à la date de l'envoi de l'avis motivé aux autorités allemandes, le 1^{er} avril 2004, il ne semblait pas y avoir eu de retard injustifié causé par la Commission. Cependant, il a remarqué que la Commission n'avait pris la décision de classer l'affaire que le 28 juin 2006, soit presque deux ans après la réponse des autorités allemandes à l'avis motivé qu'elles avaient reçu. À cet égard, le Médiateur a estimé que le pouvoir discrétionnaire dont jouit la Commission en matière de traitement des plaintes pour infraction ne rendait pas pour autant inapplicable le principe général selon lequel les décisions doivent être prises dans un délai raisonnable. Le Médiateur a remarqué que la Commission n'avait fait référence qu'à ses consultations internes. En l'absence d'explications précises pouvant justifier ce retard, il a donc conclu que la Commission n'avait pas été en mesure de traiter les plaintes dans un délai raisonnable et a donc classé l'affaire en formulant un commentaire critique.

Incapacité de la Commission à donner suite à une plainte concernant une prétendue mauvaise transposition de la directive sur l'intermédiation en assurance

Résumé de la décision concernant la plainte 3543/2006/FOR contre la Commission européenne

Le Médiateur a reçu une plainte contre la Commission formulée par un citoyen irlandais concernant un défaut de vérification de la Commission, de la transposition en droit irlandais de la directive 2002/92/CE (la «directive sur l'intermédiation en assurance»), une transposition que le plaignant présume erronée. Selon le plaignant, les vendeurs de polices d'assurance en Irlande devaient se conformer à la législation qui avait été élaborée afin de réglementer la vente de produits d'investissement. De plus, les banques, qui agissent également en qualité d'intermédiaires d'assurance, étaient indûment exclues de l'application des règles sur l'intermédiation en assurance.

Dans son avis, la Commission a fait valoir que la directive sur l'intermédiation en assurance avait été adoptée sur la base du principe d'harmonisation minimale. Les États membres avaient donc le droit d'en régler les détails. Par conséquent, ce sont les États membres, et non la Commission, qui sont responsables de toute surréglementation. En outre, la Commission a fait valoir que les autorités irlandaises lui avaient fait savoir qu'une révision de la législation irlandaise était prévue en vue de résoudre ce problème. Selon les informations communiquées par le ministère irlandais des finances à la Commission, les banques agissant en tant qu'intermédiaires en produits d'assurance seront incluses dans le champ d'application des règles révisées. Par ailleurs, la Commission a également fait valoir que le problème d'une éventuelle surréglementation des intermédiaires en Irlande serait résolu au moyen des règles modifiées.

Dans sa décision, le Médiateur a tout d'abord fait remarquer que la Commission n'avait pas classé la première lettre du plaignant en tant que «plainte». Le Médiateur a donc formulé un commentaire critique concernant cette erreur de procédure.

Le Médiateur a également fait remarquer que le plaignant et la Commission, ainsi que les autorités irlandaises, admettaient maintenant que certains aspects de la législation transposant en droit irlandais la directive sur l'intermédiation en assurance n'étaient pas conformes à cette directive. En particulier, le plaignant et la Commission semblaient à présent s'accorder sur le fait que l'Irlande avait eu tort d'exclure les banques des règles sur l'intermédiation en assurance.

Le Médiateur a noté que les autorités irlandaises s'étaient engagées auprès de la Commission à rectifier les erreurs détectées dans la législation irlandaise. Le Médiateur a estimé que la Commission était tenue de vérifier si l'Irlande avait effectivement adopté la législation qu'elle s'était engagée à adopter, en vue de rectifier les erreurs que le plaignant avait décelées dans la législation irlandaise et dont la Commission avait admis l'existence. Sinon, il y aurait là une mauvaise administration de la part de la Commission. À cet égard, le Médiateur a fait valoir, dans une remarque complémentaire, que la Commission devait aboutir à une décision de mise en demeure ou à une décision motivée de classement avant le 26 janvier 2008.



Accès du public aux documents: motivation insuffisante d'une prolongation de délai et enregistrement tardif de demandes

Résumé de la décision concernant la plainte 3697/2006/PB contre la Commission européenne

Le plaignant avait présenté, en application du règlement n° 1049/2001²², une demande d'accès à des documents détenus par le groupe des régulateurs européens. Sa demande était traitée par la Commission.

Le plaignant s'interrogeait quant au retard apparemment considérable mis à enregistrer sa demande. Selon le règlement n° 1049/2001, le délai de réponse à une demande d'accès commence à courir à compter de la date de son enregistrement. Le Médiateur a conclu que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre son action à cet égard, mais a néanmoins formulé une remarque complémentaire précisant qu'il était d'avis que l'obligation légale de traiter les demandes avec promptitude implique pour la Commission la nécessité d'organiser ses services administratifs de sorte à garantir que l'enregistrement d'une demande se produise en principe au plus tard le premier jour ouvrable suivant sa réception.

Le plaignant avait également reproché à la Commission une mauvaise administration en ce qui concerne la prolongation du délai de réponse à sa demande. Le Médiateur a conclu à un cas de mauvaise administration à cet égard et adressé à la Commission un commentaire critique concernant le retard, ainsi qu'un deuxième commentaire critique concernant l'insuffisance des motifs avancés pour justifier son comportement.

Dans son deuxième commentaire critique, le Médiateur a fait observer que le règlement n° 1049/2001 ne permet aux institutions de prolonger le délai de réponse à une demande confirmative que moyennant «motivation circonstanciée», sachant que les éléments constitutifs d'une motivation suffisamment «circonstanciée» varient selon le cas. Il n'en demeure pas moins qu'un simple renvoi (comme dans le cas d'espèce), formulé selon des termes généraux, à la nécessité de consulter d'autres services de la Commission ne saurait satisfaire à l'exigence de motivation circonstanciée, puisque ce renvoi ne comporte pas d'éléments suffisants – notamment des explications des raisons pour lesquelles la consultation d'autres services particuliers de la Commission s'impose et précisant pourquoi cette consultation interne n'a pas pu être effectuée plus tôt - pour permettre d'établir si la prolongation du délai est justifiée. Dans le cas d'espèce, la Commission n'a justifié la prolongation du délai qu'en affirmant que: «le traitement de votre demande nous oblige à consulter d'autres services de la Commission». Ce type d'affirmation ne saurait équivaloir à une «motivation circonstanciée» au sens du règlement n° 1049/2001. Il s'ensuit que la Commission n'a pas respecté l'obligation légale qui lui incombait, ce qui constitue un cas de mauvaise administration.

Non-application de la communication concernant les relations avec le plaignant

Résumé de la décision concernant la plainte 446/2007/WP contre la Commission européenne

Un avocat allemand prétendait que la Commission n'avait pas dûment donné suite à une lettre dans laquelle il lui demandait d'initier une procédure d'infraction à l'encontre de l'Allemagne. Selon lui, l'Allemagne avait enfreint le droit communautaire dans le sens où il était pratiquement impossible de poursuivre des personnes appartenant ou ayant appartenu au gouvernement allemand pour des faits relevant du droit pénal. La Commission lui avait répondu qu'elle n'était pas compétente pour intervenir dans cette matière.

Dans sa lettre annonçant à la Commission l'ouverture de l'enquête, le Médiateur a indiqué que la «communication de la Commission concernant les relations avec le plaignant en matière

²²

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 2001 L 145, p. 43.



d'infractions au droit communautaire»²³ pouvait s'appliquer dans le cas présent. Dans ladite communication, la Commission établissait des normes régissant ses rapports avec les plaignants qui estiment que certaines mesures ou pratiques dans un État membre constituent une infraction au droit communautaire.

Dans son avis, la Commission a fait valoir que la communication ne s'appliquait pas, car la plainte du plaignant ne concernait pas un domaine pouvant faire l'objet de procédures d'infraction, mais bien un problème relevant de la coopération policière et judiciaire en matière pénale (titre VI du traité UE).

Le Médiateur a constaté que le plaignant avait clairement rédigé sa lettre de façon à ce que celle-ci constitue une plainte pour infraction. Il a fait remarquer que le deuxième paragraphe du point 3 de la communication contenait une liste exhaustive des raisons pour lesquelles des correspondances ne sont pas considérées comme pouvant faire l'objet d'une instruction comme plainte, par exemple si elles énoncent «des griefs ne relevant manifestement pas du champ d'application du droit communautaire». La communication établit que, lorsque la Commission décide de ne pas enregistrer la correspondance comme plainte, elle doit «en avvertir son auteur par simple lettre indiquant la ou les raisons visées au deuxième paragraphe du point 3».

Le Médiateur a estimé que le défaut d'application, par la Commission, de la communication lorsqu'elle a répondu au plaignant constituait un cas de mauvaise administration. Il a donc formulé un commentaire critique. Toutefois, le Médiateur a estimé que la plainte du plaignant semblait effectivement énoncer «des griefs ne relevant manifestement pas du champ d'application du droit communautaire». En particulier, le plaignant n'a pas expliqué en quoi la responsabilité pénale des hommes politiques était liée, selon lui, à une obligation incombant à l'Allemagne en vertu du traité CE. Par conséquent, le Médiateur a estimé que la Commission avait eu raison de conclure qu'elle ne pouvait instruire l'affaire du plaignant dans le cadre d'une procédure d'infraction.

Non-publication du rapport annuel 2005 sur l'accès aux documents

Résumé de la décision concernant la plainte 668/2007/MHZ contre la Commission européenne

Statewatch s'est plaint au Médiateur de ce que la Commission n'avait pas publié en 2006 son rapport annuel 2005 concernant l'accès aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, alors que l'article 17, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 1049/2001²⁴ l'y oblige. Selon le plaignant, ce rapport annuel représente pour les citoyens le seul moyen d'être informés des réponses données par la Commission aux demandes d'accès à des documents. *Statewatch* était d'avis que la non-publication de ce rapport dans les délais impartis constituait un cas évident de mauvaise administration.

Dans son avis, la Commission a indiqué qu'elle avait tout à fait connaissance de l'obligation de publier un rapport annuel, en expliquant que l'élaboration du rapport 2005 avait été retardée en raison d'importants mouvements de personnel au sein du service chargé des questions d'accès aux documents. Elle a par ailleurs ajouté que la priorité avait été accordée au lancement de la consultation publique sur la révision du règlement relatif à l'accès du public aux documents.

Estimant que les raisons avancées par la Commission pour se justifier n'étaient pas convaincantes, le Médiateur a conclu que le fait que la Commission n'avait pas publié le rapport annuel 2005 avant la fin 2006 constituait un cas de mauvaise administration et formulé un commentaire critique à cet égard. Le Médiateur a souligné que les citoyens ne pouvaient guère faire confiance aux institutions si elles ne peuvent pas elles-mêmes respecter les délais qu'elles fixent.

²³ Communication de la Commission au Parlement européen et au médiateur européen concernant les relations avec le plaignant en matière d'infractions au droit communautaire, JO 2002 C 244, p. 5.

²⁴ 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 2001 L 145, p. 43.



Le Médiateur a également formulé une remarque complémentaire, signalant que la publication de rapports constitue un mécanisme essentiel de responsabilisation à l'égard des citoyens européens et de communication avec ceux-ci. Le Médiateur a par ailleurs encouragé la Commission à donner l'exemple aux nombreuses agences communautaires qui ont été créées récemment en veillant à la publication des rapports en temps voulu à l'avenir.

La Commission a finalement publié le rapport en question en septembre 2007. Aussi le Médiateur a-t-il classé l'affaire.



L'Office européen de sélection du personnel

Contestation de l'obligation, dans le cadre des concours, de s'inscrire et de consulter le système d'information sur internet

Résumé de la décision concernant la plainte 3346/2004/ELB contre l'Office européen de sélection du personnel (EPSO)

L'EPSO a adopté un système en vertu duquel les candidats participant à des concours généraux sont obligés de s'inscrire et de communiquer avec l'EPSO sur internet. Le plaignant a contesté ce système. Son principal argument était que cette exigence était discriminatoire compte tenu de la faible pénétration d'internet dans certains États membres et des difficultés d'accéder à internet dans les zones rurales. L'EPSO a rejeté les allégations du plaignant en se référant tout particulièrement aux raisons d'adoption du système en question.

Le Médiateur a tout d'abord noté que le principe d'égalité de traitement des candidats ou des candidats potentiels à des concours est un principe fondamental que les institutions et organismes communautaires sont tenus de respecter. Le Médiateur a constaté que l'obligation en question n'est pas, en principe, discriminatoire compte tenu (i) de certaines données statistiques sur l'utilisation d'internet ou sur son accessibilité, données fournies par les parties ou disponibles sur le site web d'Eurostat; (ii) du fait qu'il n'est pas prouvé qu'un nombre considérable de personnes souhaitant poser leur candidature à l'EPSO ou participer à des concours de l'EPSO ont été dans l'impossibilité de le faire en raison de leur difficulté d'accès à internet; (iii) du fait qu'en matière de connaissances et d'expériences communes, l'accès à internet est en amélioration constante; (iv) des justifications du système par l'EPSO, à savoir, une plus grande transparence et une amélioration de l'accessibilité aux informations.

Toutefois, le Médiateur n'a pas exclu la possibilité que, dans certains cas, des candidats et des candidats potentiels puissent avoir des difficultés considérables et objectivement justifiables de déposer des candidatures auprès de l'EPSO ou de communiquer avec lui par internet. Dans de tels cas, le principe susmentionné de traitement non discriminatoire exige que l'EPSO prévoie une exception à l'obligation de s'inscrire et de communiquer par internet. Le Médiateur a par conséquent estimé que le défaut d'action en ce sens de la part de l'EPSO était assimilable à une mauvaise administration et a adressé un projet de recommandation pertinent à l'EPSO. Il a également suggéré, sur la base d'une analyse pertinente, que l'EPSO puisse exiger que les demandes d'exception soient appuyées par une preuve que la personne concernée doit raisonnablement pouvoir fournir dans ce cas.

L'EPSO n'a pas accepté le projet de recommandation. Ce faisant, il s'en est remis à des arguments que le Médiateur a considérés comme non convaincants. Ce dernier a noté, *inter alia*, que la commodité de l'administration, au sens où elle sert à éviter les difficultés d'évaluation juste et impartiale des demandes pertinentes d'exception, et compte tenu de son analyse pertinente dans le projet de recommandation, est insuffisante pour valider ce qui, sinon, constitue une violation du principe d'égalité de traitement des candidats ou candidats potentiels. Le Médiateur a par conséquent confirmé son constat de mauvaise administration et a classé l'affaire en formulant un commentaire critique.



Exigences linguistiques pour les candidats dans des concours généraux

Résumé de la décision concernant la plainte 3114/2005/MHZ contre l'Office européen de sélection du personnel (EPSO)

La plainte portait sur le régime linguistique des concours de recrutement à la suite de l'élargissement de l'Union à dix nouveaux États membres, le 1^{er} mai 2004.

Peu après l'élargissement, un règlement a été adopté, dérogeant temporairement aux dispositions habituelles du statut des fonctionnaires, en permettant à certains postes d'être pourvus par nomination de ressortissants des nouveaux États membres²⁵. Le règlement prévoit également que les concours se poursuivent jusqu'en 2010 pour le recrutement des fonctionnaires dont la langue principale est une des 11 langues des anciens États membres.

L'EPSO a ensuite organisé deux séries de concours.

La première série de concours était réservée aux ressortissants des nouveaux États membres. Les candidats devaient avoir pour langue principale une des dix langues des nouveaux États membres. Ils devaient également produire la preuve d'une connaissance satisfaisante d'une des 11 langues des anciens États membres. De plus, ils devaient effectuer une partie des tests en anglais, en français ou en allemand.

La deuxième série de concours était ouverte aux ressortissants des 25 États membres. Les candidats devaient avoir pour langue principale une des 11 langues des anciens États membres et produire la preuve d'une connaissance satisfaisante d'une autre de ces 11 langues. Toutefois, ils ne devaient pas obligatoirement connaître l'anglais, le français ou l'allemand.

L'Association des anciens élèves de l'École nationale polonaise d'administration publique s'est plainte du fait qu'en organisant les concours de cette manière, l'EPSO défavorisait les citoyens des nouveaux États membres.

L'EPSO estimait pour sa part que chaque concours avait ses propres objectifs et que, dès lors, la discrimination ou l'absence d'égalité de traitement ne pouvaient être invoquées en comparant deux avis de concours. L'EPSO a indiqué que le règlement 401/2004 («le Règlement») constituait la base juridique des concours en question.

Le Médiateur a demandé à l'EPSO d'expliquer pourquoi seules les 11 «anciennes» langues étaient acceptées comme deuxième langue et pourquoi seuls les candidats des nouveaux États membres devaient connaître l'anglais, le français ou l'allemand. Dans sa réponse, l'EPSO a affirmé que la connaissance d'une des 11 langues était «plus adaptée aux réalités de l'organisation administrative des institutions pendant la période de transition» et qu'«il n'existe aucune obligation possible de tenir compte de l'immense variété de choix que les candidats peuvent faire lorsqu'ils choisissent une deuxième langue.».

L'analyse de l'affaire par le Médiateur a débuté par le rappel de l'article 12 du traité CE, qui interdit toute discrimination fondée sur la nationalité, et de la jurisprudence des tribunaux communautaires concernant le principe de non-discrimination.

Il a souligné que la législation devait être interprétée à la lumière de ces principes juridiques et que les exigences linguistiques pouvaient constituer une discrimination indirecte fondée sur la nationalité, sauf si elles se justifiaient.

²⁵

Règlement (CE, EURATOM) n° 401/2004 du Conseil du 23 février 2004 instituant, à l'occasion de l'adhésion de Chypre, de l'Estonie, de la Hongrie, de la Lettonie, de la Lituanie, de Malte, de la Pologne, de la République tchèque, de la Slovaquie et de la Slovénie, des mesures particulières et temporaires concernant le recrutement de fonctionnaires des Communautés européennes, JO 2004 L 67, p. 1.



Le Médiateur a estimé que les exigences en matière de langues principales des concours étaient autorisées par le Règlement. Toutefois, le Règlement ne prévoyait rien concernant les exigences relatives aux deuxièmes langues et ne requérait pas la connaissance de l'anglais, du français ou de l'allemand.

Même si, en principe, certaines raisons convaincantes pourraient expliquer la nécessité de connaître des langues communautaires spécifiques pour exercer les futures tâches de fonctionnaires, l'EPSO n'a pas précisé de manière adéquate pourquoi seules les 11 anciennes langues étaient acceptées comme deuxième langue.

Le Médiateur a également convenu qu'il pourrait être justifié d'exiger la connaissance de langues spécifiques afin d'assurer une communication interne efficace. Toutefois, l'EPSO n'a pas expliqué pourquoi il considérait qu'il était essentiel pour les candidats des nouveaux États membres de connaître l'anglais, le français ou l'allemand, alors que cela n'était pas nécessaire pour les candidats de la deuxième série de concours, même si les deux groupes de candidats allaient être amenés à exercer des fonctions fondamentalement identiques.

Le Médiateur a estimé qu'à cet égard l'EPSO n'avait pas respecté le principe de non-discrimination et a formulé un commentaire critique.



La Banque européenne d'investissement

Défaut de garantie du respect du droit communautaire dans le cadre de travaux de reconstruction d'une rivière

Résumé de la décision concernant la plainte 1807/2006/MHZ contre la Banque européenne d'investissement (BEI)

Deux organisations non gouvernementales (ONG) environnementales polonaises se sont plaintes auprès du Médiateur, affirmant que, contrairement à sa «déclaration environnementale», la BEI n'avait pas pu assurer le respect de la directive relative aux évaluations d'incidences environnementales dans le cadre des travaux de reconstruction et de réparation après les inondations de 2001. Les plaignants ont également affirmé que la BEI n'avait pas fait preuve de la diligence nécessaire lors de sa mission de contrôle en Pologne en octobre 2004 et ils ont affirmé qu'elle devrait assurer que tous les projets qu'elle accepte de financer dans les États non membres respectent la directive. Enfin, les plaignants affirmaient que la BEI leur avait refusé l'accès au contrat de financement du projet et aux documents connexes.

Dans son avis, la BEI, a estimé que, sur la base (i) de son évaluation des rapports pertinents envoyés par les autorités polonaises et (ii) de ses visites de contrôle en Pologne, notamment en 2004, les procédures pertinentes appliquées par les autorités polonaises étaient acceptables. La BEI a refusé l'accès au contrat de financement et a laissé entendre que les contrats de financement étaient par principe couverts par le secret professionnel. Toutefois, au cours de l'enquête, elle a divulgué les documents connexes.

Le Médiateur a estimé que la BEI n'avait pas réagi aux rapports polonais concernés, ce qui semblait suggérer que les autorités polonaises n'estimaient pas que la procédure pertinente prévue par la directive était nécessaire pour les travaux. Cette approche semblait contraire à l'interprétation de la directive par la Cour de justice européenne²⁶. Le Médiateur a estimé que cela constituait un cas de mauvaise administration et il a formulé un commentaire critique. Toutefois, concernant l'allégation relative à la mission de contrôle de 2004 en Pologne, il a estimé qu'aucune autre enquête ne se justifiait, étant donné que la BEI semblait avoir donné un suivi raisonnable aux plaintes reçues par

²⁶

C-72/95 *Kraaijeveld* [1996] Recueil I-5403, paragraphes 32 et 49.



différentes ONG au cours de la mission. Le Médiateur a fait les mêmes constatations concernant la demande des plaignants car il semblait que la BEI avait pris certaines initiatives pour améliorer sa procédure et diffuser les meilleures pratiques de l'Union européenne (UE).

Concernant l'accès au contrat de financement, le Médiateur, sur la base d'une décision antérieure, a estimé qu'il était raisonnable d'accepter que la BEI, en sa qualité d'institution bancaire, fût tenue de respecter le secret professionnel. Il a également noté que la BEI avait divulgué les autres documents au cours de l'enquête. Pour ces raisons, aucune autre enquête n'était justifiée concernant l'accès aux documents.

Le Médiateur a fait une autre remarque, notant que les plaignants avaient joué un rôle utile en portant à l'attention de la BEI des informations pertinentes dont elle n'était pas consciente précédemment. Il a continué en disant qu'il avait confiance dans le fait qu'à l'avenir, la Banque continuerait de s'engager de manière constructive avec les ONG dans les différents États membres et en dehors de l'UE.



L'Office européen de lutte antifraude

Une demande d'accès à une liste crée une «charge disproportionnée»

Résumé de la décision concernant la plainte 2350/2005/GG contre l'Office européen de lutte anti-fraude

Un journaliste allemand avait adressé à l'Office européen de lutte anti-fraude (OLAF) une demande d'accès à la liste complète de sa correspondance avec le gouvernement fédéral allemand et les gouvernements des *Länder* allemands pour les années 2000 à 2004. Sa demande était fondée sur l'article 11 du règlement (CE) n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission²⁷. L'OLAF lui a répondu qu'une telle liste n'existait pas et que la production de la liste demandée ferait peser une charge disproportionnée sur son personnel. L'OLAF s'est proposé d'aider autant que possible le plaignant à condition que celui-ci limite sa demande, ce que le plaignant a toutefois refusé.

L'OLAF a maintenu sa position tout au long de l'enquête du Médiateur, expliquant que, pour pouvoir répondre à la demande du plaignant, il lui faudrait passer en revue quelque 8 000 documents et demander à la plupart de ses chefs d'unité de vérifier la correspondance relevant de leur responsabilité. En outre, il faudrait qu'un juriste allemand et le délégué à la protection des données veillent au respect des exigences en la matière. Selon l'OLAF, ceci aurait pour conséquence de détourner ses ressources humaines limitées de leur mission essentielle consistant à décourager et détecter les actes frauduleux. Toutefois, en signe de bonne volonté, l'OLAF a fourni au plaignant une liste reprenant les courriers pertinents échangés au cours du dernier trimestre 2004.

Le Médiateur a relevé que l'OLAF ne niait pas le droit du plaignant de recevoir le type d'information qu'il demandait, mais qu'il affirmait simplement que le recueil de toutes les informations demandées nécessiterait un effort disproportionné. Le Médiateur a rappelé que, selon la jurisprudence du juge communautaire, une demande d'accès à des documents ne peut être rejetée pour ces motifs que dans des situations exceptionnelles. Le Médiateur estimait que cette jurisprudence était pertinente dans le cas d'espèce. Il n'était pas convaincu que l'OLAF avait à fournir un effort disproportionné pour pouvoir répondre à la demande du plaignant. Environ un cinquième seulement des documents figurant sur la liste fournie par l'OLAF étaient pertinents. Le nombre global de documents concernés était donc nettement plus faible que ne l'avait indiqué l'OLAF. Le Médiateur a admis que la liste

²⁷

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 2001 L 145, p. 43.



restante était encore très longue et que cela supposerait donc une charge de travail considérable que de s'assurer qu'elle ne comporte pas de données confidentielles. Toutefois, eu égard aux données à contrôler, il est parvenu à la conclusion que l'OLAF n'avait pas démontré que cette charge de travail était disproportionnée.

Le Médiateur a souligné que, pour pouvoir faire valoir les droits qui leur sont conférés par le règlement (CE) n° 1049/2001, les citoyens doivent savoir quels types de documents l'administration concernée a en sa possession. Il s'est déclaré d'avis que, tant qu'il n'existera pas de registre facilement accessible ou tant que ce registre ne sera pas assez complet, les institutions européennes doivent être disposées à fournir aux citoyens des listes ad hoc, même si leur élaboration représente une charge de travail considérable.

L'OLAF ayant rejeté la proposition de solution à l'amiable du Médiateur, puis son projet de recommandation, le Médiateur a classé l'affaire en formulant des commentaires critiques portant à la fois sur le fond et la forme de celle-ci.

3.5 PROJETS DE RECOMMANDATIONS ACCEPTÉS PAR L'INSTITUTION



La Commission européenne

Publication d'informations incorrectes et trompeuses sur les droits des passagers aériens

Résumé des décisions concernant les plaintes 1475/2005/(IP)GG et 1476/2005/(BB)GG contre la Commission européenne

Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91²⁸ entré en vigueur le 17 février 2005. Pour informer les passagers de leurs nouveaux droits au titre du règlement 261/2004, la Commission avait préparé et publié une brochure, une affiche et une fiche d'information. La Commission avait également produit une petite vidéo de présentation et émis un communiqué pour marquer l'entrée en vigueur du règlement. Tous ces documents avaient également été placés sur le site internet de la Commission.

Deux associations de compagnies aériennes (ERA – Association des compagnies régionales européennes et IACA – Association internationale de charters aériens) estimaient que les documents publiés par la Commission contenaient des informations incorrectes et trompeuses.

La Commission ayant rejeté le plus gros de leurs objections, les deux associations ont fait appel au Médiateur.

Les deux associations alléguaient que les informations relatives aux droits des passagers au titre du règlement 261/2004 que la Commission avait publiées sur son affiche, sur sa brochure, sur sa fiche d'information et dans sa présentation vidéo contenaient des déclarations inexacts et trompeuses. Les plaignants demandaient que la Commission retire ces déclarations.

²⁸

JO 2004 L 46, p. 1.



La plainte soumise par l'ERA allait plus loin (il était reproché à la Commission de ne pas agir de manière juste et raisonnable, de ne pas privilégier le service, de ne pas être accessible et obligeante et de ne pas répondre aux lettres dans un délai approprié ; le tout associé à une demande d'excuses).

Après une enquête approfondie, le Médiateur a conclu qu'un certain nombre des déclarations critiquées par les plaignants étaient en effet inexactes ou trompeuses. Le Médiateur a donc adressé, pour chaque cas, un projet de recommandation à la Commission l'incitant à corriger ces déclarations. Le projet de recommandation relatif à la plainte soumise par l'ERA demandait également à la Commission de présenter ses excuses au plaignant.

Dans son avis circonstancié, la Commission a informé le Médiateur qu'elle avait pris note de son projet de recommandation et que la brochure, l'affiche, la fiche d'information et la présentation vidéo en question avaient été retirées de son site internet. La Commission indiquait également que des informations corrigées seraient produites et que les nouveaux documents avaient été envoyés aux personnes concernées, notamment les plaignants, pour examen.

Cas 1476/2005/(BB)GG

Dans ses observations, l'IACA a indiqué sa satisfaction de voir que, suite au projet de recommandation du Médiateur, la Commission avait retiré de son site internet les documents trompeurs sur les droits des passagers. L'IACA a souligné qu'elle était satisfaite de la procédure ayant mené à la publication d'une nouvelle version de l'affiche de la Commission le 4 avril 2007.

Au vu de ce qui précède, le Médiateur a considéré que la Commission avait appliqué de manière satisfaisante le projet de recommandation émis pour cette affaire.

Cas 1475/2005/(IP)GG

Dans ses observations, l'ERA a salué les mesures prises par la Commission et a ajouté que la Commission avait accepté tous les commentaires émis par l'association au sujet des nouveaux documents. Toutefois, l'ERA estimait que trois problèmes restaient à résoudre : (i) l'ancienne version de l'affiche étant encore présente dans de nombreux aéroports de l'Union européenne, il était demandé au Médiateur d'émettre une recommandation spécifique suggérant à la Commission de demander aux aéroports de retirer ces affiches. (ii) Il était également suggéré que le Médiateur demande à la Commission de s'engager à consulter les associations de compagnies aériennes et à suivre leurs recommandations avant de modifier la nouvelle affiche ou de produire de nouveaux documents. (iii) La Commission n'avait pas présenté ses excuses au plaignant et n'avait pas mentionné cette partie du projet de recommandation dans son avis circonstancié. Il a été demandé au Médiateur d'approfondir cette question.

En ce qui concerne le premier point (qui avait aussi été mentionné par l'IACA), le Médiateur a noté qu'il était certain que la Commission prendrait les mesures nécessaires dans ce sens une fois le problème porté à son attention par cette décision. Le Médiateur invitait cependant la Commission à lui envoyer un rapport à ce sujet avant le 31 juillet 2007.

En ce qui concerne le deuxième problème, le Médiateur a estimé inopportun d'élargir ses investigations à cette nouvelle demande à ce stade avancé de l'enquête. Le plaignant reste libre de déposer une nouvelle plainte à ce sujet, après avoir d'abord sollicité la Commission selon les usages en vigueur.

En ce qui concerne le troisième problème, le Médiateur a regretté la position adoptée par la Commission à ce sujet. Le Médiateur a réitéré son opinion indiquant qu'il lui semblait nécessaire que la Commission présente ses excuses dans le cas présent. Il a cependant décidé qu'il ne serait pas opportun de transmettre un rapport spécial au Parlement européen dans le cas présent. Le Médiateur a donc classé l'affaire en formulant un commentaire critique.

**Recouvrement de sommes indûment versées à l'héritier d'un ancien fonctionnaire***Résumé de la décision concernant la plainte 1617/2005/(BB)JF contre la Commission européenne*

Le plaignant est le seul héritier d'un ancien employé de la Commission qui est décédé le 8 novembre 1998. En mai 2003, la Commission a prié le plaignant de rembourser la pension - indûment versée - de son père au titre du mois de décembre 1998. Bien qu'il ait accepté dans un premier temps d'effectuer ce remboursement en plusieurs mensualités en respectant un échéancier en douze mois, le plaignant a estimé qu'il ne serait pas équitable de la part de la Commission d'exécuter l'ordre de recouvrement. Il a fait valoir à l'appui qu'il avait agi de bonne foi et qu'il n'avait pas connaissance des montants se trouvant sur le compte bancaire correspondant en raison de circonstances tragiques, à savoir la perte de plusieurs êtres chers sur une très courte période. Il a donc revendiqué l'annulation de l'ordre de recouvrement par la Commission.

Dans son avis concernant cette plainte, la Commission a fait valoir que l'irrégularité du versement était manifeste et que, pour cette raison, le plaignant ne pouvait pas ne pas avoir connaissance de ce versement, s'il avait normalement fait preuve d'attention. Elle a également considéré que le plaignant ne pouvait invoquer sa bonne foi, du fait qu'il n'avait pas respecté l'échéancier de remboursement élaboré sur la base de sa propre proposition.

Dans ses observations, s'appuyant sur l'article 85 du statut du personnel, le plaignant a expliqué qu'il avait changé d'avis concernant le recouvrement après avoir constaté que l'autorité investie du pouvoir de nomination avait la faculté d'annuler une dette. Enfin, le plaignant a rappelé qu'il était au chômage. Il a donc souhaité que la Commission adopte une approche plus humaine et moins automatique dans cette affaire.

Dans sa proposition de solution à l'amiable, le Médiateur a relevé que ce versement indu provenait d'une erreur commise par la Commission. Reconnaissant que la Commission avait le devoir de recouvrer les sommes indûment versées pour protéger les intérêts financiers de la Communauté, il a toutefois fait valoir que, dans certains États membres, les administrations chargées des impôts, taxes et allocations avaient, en consultation avec leur médiateur national, adopté des politiques visant à faire en sorte que les versements indus résultant d'une erreur de l'administration ne soient pas recouverts sauf s'il était équitable et raisonnable de le faire. À cet égard, le Médiateur a souligné que des circonstances exceptionnelles comme un deuil pouvaient être admises par ces services pour fournir une explication raisonnable au fait qu'un bénéficiaire n'avait pas vérifié l'exactitude des paiements effectués sur des comptes bancaires. Compte tenu des circonstances exceptionnelles entourant la plainte, le Médiateur a invité la Commission à envisager s'il ne serait pas équitable et raisonnable d'annuler l'ordre de recouvrement ou de réduire d'une manière significative le montant en cause.

Dans sa réponse, la Commission a maintenu avoir agi conformément aux dispositions légales pertinentes. Tout en admettant être seule responsable de ce versement indu, elle a fait valoir que cette erreur s'expliquait par le fait que décembre était le mois au cours duquel avait lieu l'adaptation annuelle de la pension. Autrement dit, elle devait encore payer au père du plaignant l'«adaptation» annuelle pour la période allant de juillet à novembre 1998.

Le Médiateur a noté que le montant payé indûment en décembre 1998 l'avait été dans le contexte d'autres paiements, qui étaient dus. Aussi a-t-il trouvé incongru l'argument selon lequel la nature indue du paiement était à ce point «évidente» que le plaignant ne pouvait l'ignorer. Il a rappelé qu'en l'occurrence la Commission avait affaire à une personne qui n'était ni «agent», ni «fonctionnaire» et qui, au contraire de ces personnels, n'était pas censée devoir porter une attention particulière aux versements perçus à ce titre. En conséquence de quoi il a adressé à la Commission un projet de recommandation invitant celle-ci à examiner s'il ne serait pas conforme aux règlements applicables, en plus d'adopter une attitude juste et raisonnable, d'annuler l'ordre de recouvrement en question.

Dans sa réponse, la Commission a déclaré que, compte tenu de l'importance que le Médiateur avait accordée à cette plainte, elle avait décidé d'accepter sa recommandation et, à titre exceptionnel, d'annuler l'ordre de recouvrement.



Dans sa décision, le Médiateur s'est félicité de la réponse de la Commission et a insisté sur le fait que la démarche adoptée par la Commission était positive et allait dans le sens des attentes des citoyens européens à l'égard d'une Union européenne plus humaine.

3.6 AFFAIRES CLASSÉES POUR D'AUTRES MOTIFS



Le Parlement européen

Refus d'organiser une nouvelle épreuve écrite pour une candidate ayant accouché la veille des épreuves

Résumé de la décision concernant la plainte 3278/2004/ELB contre le Parlement européen

La plaignante a posé sa candidature à un concours interne organisé par le Parlement. Dans cette candidature, elle a mentionné qu'elle était enceinte et que son accouchement était prévu pour le 17 juin 2004. Elle a été invitée à participer aux épreuves, qui se sont déroulées le 2 juillet 2004, et elle a accouché la veille. Ce même jour, elle a informé le Parlement qu'elle ne serait pas en état de se présenter aux épreuves et a demandé à pouvoir participer à ces épreuves ultérieurement. Le Parlement a répondu par la négative à cette demande. Dans sa plainte, l'intéressée a affirmé que ce refus était discriminatoire.

Après avoir proposé une solution amiable et un projet de recommandation, le Médiateur a conclu que le refus contesté ne traduisait pas un juste équilibre entre les intérêts concurrents qui étaient en jeu. Après avoir rappelé les principes fondamentaux de non-discrimination fondée sur le sexe et de respect de la vie privée et familiale, le Médiateur a noté que, dans le contexte d'une catégorisation fondée sur le sexe ou d'une classification faisant peser une charge sur un droit fondamental, le défenseur de la catégorisation en cause doit prouver que celle-ci sert un objectif légitime d'intérêt général et que les moyens employés sont proportionnels à l'atteinte de cet objectif. Le Médiateur a estimé que la décision en question impliquait *de facto* une discrimination fondée sur le sexe et qu'un tel refus pouvait rendre l'exercice de la liberté fondamentale de procréation beaucoup moins attrayant pour les candidates et, par voie de conséquence, faire peser une charge réelle et palpable sur leur droit au respect de la vie privée. Par conséquent, il appartenait au Parlement de défendre sa décision contestée.

Pour ce qui est de la référence faite par le Parlement au principe d'égalité de traitement des candidats et à la nécessité qui en découle de faire en sorte que les épreuves écrites se déroulent à la même date pour tous les candidats, le Médiateur a estimé qu'ils constituaient un objectif légitime d'intérêt général, dont la réalisation pourrait, mais pas en soi, justifier le maintien de la décision contestée. Le Parlement, qui a admis qu'il aurait pu organiser les épreuves à une date ultérieure, n'a pas démontré qu'il avait respecté le principe de proportionnalité, qui exige un juste équilibre entre les intérêts et principes concurrents relatifs au refus contesté. En particulier, le Parlement n'a pas démontré qu'il avait, en arrêtant la date des épreuves, tenu dûment compte, à la lumière de l'affaire 130/75 *Prais / Conseil*²⁹, des informations que la plaignante lui avait communiquées en ce qui concerne la date probable de son accouchement. Dans ce contexte, le Parlement a semblé n'avoir pas tenu compte de l'incertitude inhérente à la date de l'accouchement, ni de l'état physique de l'intéressée après l'accouchement, ni du délai de récupération nécessaire pour participer à une épreuve.

²⁹

Affaire C-130/75 *Prais / Conseil*, Rec.1976, p. 1589.



Pour ces raisons, le Médiateur a conclu que le refus contesté n'était pas fondé. Toutefois, l'intéressée ayant entre-temps retiré sa plainte, et le Parlement s'étant engagé à revoir les conditions de participation aux futurs concours des femmes qui viennent d'accoucher ainsi que sa politique en ce qui concerne la fixation de la date des épreuves auxquelles participent des candidates enceintes, le Médiateur a décidé de classer le dossier. Il s'est également félicité de l'engagement pris par le Parlement de revoir les conditions de participation aux concours des femmes qui allaitent, et il a demandé au Parlement de veiller à ce que la réglementation concernée reflète un prudent et juste équilibre entre les intérêts et les principes concurrents qui sont en jeu, notamment le principe d'égalité de traitement des candidats.



La Commission européenne

Prise en charge médicale d'anciens conjoints au titre du régime d'assurance maladie commun

Résumé des décisions concernant les plaintes confidentielles 368/2005/(MF)(BU)BM et 2776/2005/ID contre la Commission européenne

L'ex-conjoint divorcé d'un fonctionnaire de la Commission européenne, a appris qu'il était atteint d'une maladie grave. En réponse à une demande de remboursement de ses frais médicaux au titre du régime d'assurance maladie commun aux institutions des Communautés européennes (ci-après le RCAM), le plaignant a été informé que l'assurance maladie ne serait valable que pour une durée d'un an à compter de la date de son divorce. Le plaignant a allégué que la Commission devait prolonger cette période.

L'enquête du Médiateur a révélé que la Commission avait accepté de faire bénéficier le plaignant d'une période d'assurance supplémentaire en ce qui concerne les dépenses afférentes à sa maladie grave. Le Médiateur a également relevé que la Commission avait pris l'initiative d'inviter le plaignant à prendre contact avec ses services si le traitement de la maladie grave devait être poursuivi au-delà de la date d'expiration de sa prise en charge par le RCAM.

Estimant que l'approche adoptée par la Commission respectait les droits fondamentaux du plaignant en matière de soins médicaux ainsi que son droit à une bonne administration³⁰, le Médiateur n'a donc pas jugé utile de poursuivre son enquête sur l'allégation du plaignant.

S'agissant du caractère général de la question, la Commission a reconnu au cours de l'enquête qu'elle venait de déceler une lacune en ce qui concerne l'assurance maladie des ex-époux de fonctionnaires, en précisant qu'elle avait introduit une nouvelle disposition d'exécution à caractère général, applicable à compter du 1^{er} juillet 2007, afin de permettre au RCAM de continuer à couvrir, sous certaines conditions, les ex-époux de fonctionnaires atteints d'une maladie grave.

Le Médiateur a examiné par la suite une question similaire dans le contexte de l'affaire 2776/2005/ID. Dans cette affaire, l'enquête du Médiateur a révélé que la Commission avait décidé de prolonger la prise en charge médicale du plaignant par le RCAM pour une période portant sur presque deux ans, étant donné que le plaignant souffrait d'une maladie grave, dont le traitement nécessitait des frais considérables. Le Médiateur a approuvé la Commission pour sa décision de prolonger la prise en charge médicale par le RCAM, en faisant remarquer qu'elle reflète une prise en considération sensible et pragmatique de l'état médical du plaignant.

³⁰

Articles 35 et 41 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.



Occultation de noms de représentants de l'industrie

Résumé de la décision concernant la plainte 3269/2005/TN contre la Commission européenne

La plainte, qui a été présentée pour le compte d'une ONG, concernait l'occultation par la Commission des noms des représentants de l'industrie dans des documents auxquels l'accès avait été accordé au titre du règlement n° 1049/2001³¹. Le plaignant alléguait que la Commission n'avait pas respecté son obligation d'offrir un accès adéquat aux documents. Il soutenait que la Commission n'avait pas expliqué en quoi la divulgation des noms concernés «porterait atteinte à la protection de la vie privée et de l'intégrité de l'individu», comme prévu à l'article 4, paragraphe 1, point b), du règlement n° 1049/2001, et qu'elle s'était, à tort, fondée sur l'article 8, point b), du règlement n° 45/2001³², pour justifier l'occultation de ces noms.

La Commission a soutenu que la divulgation des noms des personnes concernées porterait atteinte à leur droit à la vie privée, protégé par la législation communautaire relative à la protection des données à caractère personnel. La Commission estimait que sa décision d'occulter ces noms était conforme à l'interprétation du contrôleur européen de la protection des données (CEPD), telle qu'exposée dans son document de référence sur l'accès du public aux documents et sur la protection des données.

Le Médiateur s'est adressé par écrit au CEPD pour lui demander de commenter la position adoptée par la Commission, en particulier en ce qui concerne l'applicabilité du règlement n° 45/2001 au cas d'espèce. En réponse à la requête du Médiateur, le CEPD a déclaré qu'il souhaitait attendre l'arrêt du Tribunal de première instance dans l'affaire T-194/04 *Bavarian Lager v Commission* avant d'examiner le cas d'espèce. Le CEPD expliquait qu'il était intervenu dans l'affaire en question en faveur du demandeur parce que, selon lui, la position de la Commission ne débouchait pas sur une issue satisfaisante.

Étant donné qu'il n'était pas établi clairement à quel moment l'arrêt serait rendu dans l'affaire T-194/04, le Médiateur s'est résolu à examiner le cas d'espèce sans attendre l'arrêt du tribunal et l'avis du CEPD.

Le Médiateur a analysé ainsi le cas en se fondant sur les orientations du CEPD, selon lesquelles trois conditions doivent être satisfaites pour que l'accès soit refusé au titre de l'article 4, paragraphe 1, point b), du règlement n° 1049/2001. Le Médiateur a estimé que la Commission n'avait pas établi si l'une quelconque des trois conditions était remplie. Il a dès lors constaté que l'allégation du plaignant semblait fondée.

Dans une situation de ce genre, le Médiateur aurait normalement tendance à rechercher une solution à l'amiable, en vertu de l'article 3, paragraphe 5, du Statut du Médiateur européen. Cependant, considérant que la question de l'occultation de noms de personnes dans des documents auxquels l'accès a été accordé au titre du règlement n° 1049/2001 était en cours d'examen par le Tribunal de première instance dans l'affaire T-194/04, le Médiateur a considéré qu'il ne serait pas utile de proposer une solution à l'amiable, étant donné que la Commission ne prendrait vraisemblablement pas de mesure avant que le Tribunal ne rende son arrêt. Le Médiateur a donc estimé qu'il n'y avait pas de motifs justifiant la poursuite de son enquête et a clôturé l'affaire. Il a fait remarquer que le plaignant pourrait envisager de présenter une nouvelle plainte auprès du Médiateur après que l'arrêt aura été rendu par le Tribunal dans l'affaire T-194/04 et que la Commission aura agi en conséquence.

³¹ 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 2001 L 145, p. 43.

³² Règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données, JO 2001 L 8, p. 1.



Note: Le Tribunal de première instance a rendu son arrêt dans l'affaire T-194/04 le 8 novembre 2007. Le Tribunal a annulé la décision de la Commission de refuser de révéler les noms de tous les participants à une réunion dans le contexte des procédures de recours en manquement.



Europol

Allégation d'abus de pouvoir en ce qui concerne l'accès aux données

Résumé de la décision concernant la plainte 183/2006/MF contre Europol

La plaignante a demandé à la commission française de protection des données (Commission nationale de l'informatique et des libertés – CNIL) de vérifier si des données la concernant étaient conservées par Europol. La CNIL a fait suivre la lettre à Europol qui a informé la plaignante qu'aucunes données personnelles la concernant, données auxquelles elle avait droit d'accès conformément à l'article 19, paragraphe 1, de la convention Europol et à la législation française applicable, n'étaient conservées par Europol. Le comité de recours a confirmé la décision d'Europol.

Dans la plainte qu'elle a déposée auprès du Médiateur, la plaignante alléguait qu'Europol avait indûment refusé de communiquer des informations sur les données la concernant et de lui permettre d'accéder à ces données. De son point de vue, cela constituait un abus de pouvoir. Elle alléguait par ailleurs qu'Europol n'avait pas correctement donné suite à son recours devant le comité de recours car la traduction en français de sa réponse a été adressée à un autre requérant.

Le directeur d'Europol a informé le Médiateur que la lettre de ce dernier demandant à Europol de lui donner un avis concernant la plainte avait été envoyée à l'autorité de contrôle commune (ACC) d'Europol.

Dans une lettre adressée au Médiateur, l'ACC déclarait que la décision du comité de recours était exécutoire pour toutes les parties concernées. L'article 195, paragraphe 1, du traité instituant la Communauté européenne (traité CE), dispose que le Médiateur dirige des enquêtes sur d'éventuels cas de mauvaise administration, sauf si les faits allégués font ou ont fait l'objet de poursuites judiciaires. Étant donné que le comité de recours doit être considéré comme un comité indépendant offrant aux particuliers un recours en justice contre les décisions d'Europol, l'ACC a supposé que cette exception s'appliquait dans le cas présent. En ce qui concerne le défaut allégué de traitement approprié du recours de la plaignante, l'ACC a déclaré que deux décisions, dans deux affaires différentes, avaient été prises par le comité de recours et que la première page de la traduction en français de la décision concernant le recours de la plaignante avait, par inadvertance, été remplacée par la première page de la traduction en français de l'autre décision. L'ACC a souligné que de telles erreurs ne devraient pas se produire et a ajouté qu'elle adresserait des excuses à la plaignante.

Dans sa décision, le Médiateur a fait remarquer que l'exception précisée dans l'article 195, paragraphe 1, du traité CE n'était applicable que lorsqu'une affaire avait été jugée ou était en instance de jugement par un tribunal et que son interprétation était confirmée par l'article 1, paragraphe 3, de son statut. Le Médiateur a fait remarquer qu'il n'était pas convaincu que le comité de recours devait être considéré comme une instance judiciaire au sens de l'article 195 du traité CE et que le fait qu'il ait examiné une affaire l'empêchait de procéder à une enquête. Il a toutefois considéré qu'il n'était pas nécessaire qu'il prenne une position définitive sur cette question dans la présente affaire. Il a fait remarquer, dans ce contexte, que la plaignante n'avait fourni aucune information concrète à l'appui de son allégation selon laquelle la décision d'Europol avait été mauvaise et constituait un abus de pouvoir. Pas plus qu'un examen sérieux de la décision du comité de recours n'avait fourni d'informations susceptibles de mettre en doute la décision d'Europol. Compte tenu de cette situation, le Médiateur a considéré qu'il n'avait aucun motif de poursuivre son enquête quant à la première allégation de la plaignante.



En ce qui concerne l'allégation de défaut de traitement approprié du recours de la plaignante, le Médiateur a fait remarquer que l'ACC avait présenté ses excuses à cette dernière pour l'erreur commise. Le Médiateur a estimé qu'il n'avait, là encore, aucun motif de poursuivre son enquête quant à cet aspect de l'affaire.



L'Agence européenne de la sécurité aérienne

Allégation d'une insuffisance de base juridique pour décider de la certification de navigabilité d'aéronefs

Résumé de la décision concernant la plainte 1103/2006/BU (confidentielle) contre l'Agence européenne de la sécurité aérienne (EASA)

Le plaignant s'est plaint au Médiateur de l'application par l'EASA de l'article 2(3)(a)(i) du règlement 1702/2003³³ établissant des règles d'application pour, entre autres, la certification de navigabilité et environnementale des aéronefs. La clause mentionnée ci-dessus précise en essence que :

- un produit non certifié dans le cadre des procédures des autorités conjointes de l'aviation et qui possède un certificat de type (CT), délivré par un État membre avant le 28 septembre 2003, sera considéré comme ayant un CT délivré conformément au règlement 1702/2003 (CT-EASA), sauf si
- l'EASA estime que la base de certification de type de ce produit ne prévoit pas un niveau de sécurité suffisant.

Selon le plaignant, il découle de la clause ci-dessus que les produits (aéronefs) qui possèdent un CT national délivré par un État membre seront *automatiquement* considérés comme ayant un CT-EASA, et que toute dérogation à ce principe de reconnaissance automatique devra être dûment précisée et motivée, et exposer les raisons techniques spécifiques pour l'aéronef concerné.

Dans ce contexte, le plaignant a attaqué la décision n° 2004/01/CF³⁴ de l'EASA, par laquelle celle-ci applique l'article 2(3)(a)(i) du règlement 1702/2003 précité. Dans sa décision, l'EASA a en effet établi que la base de la certification de type des produits repris dans la liste de l'annexe à la même décision ne prévoit peut-être pas un niveau de sécurité suffisant, étant donné que :

- les produits conçus dans un État membre ne peuvent être considérés comme détenant un CT-EASA que si la base de la certification de type prévoit un niveau de sécurité suffisant,
- les codes de navigabilité utilisés dans certains États membres ne sont pas suffisamment connus de l'EASA pour garantir qu'ils prévoient un niveau de sécurité suffisant, et
- l'EASA ne dispose pas actuellement de détails suffisants à propos de la base de la certification de type utilisée dans la certification des produits par certains États membres.

Le plaignant a fait remarquer que l'approche prise par l'EASA dans sa décision 2004/01/CF implique qu'un produit ne sera pas considéré comme ayant un CT-EASA à moins que l'EASA n'estime que la base de sa certification de type prévoit un niveau de sécurité suffisant, et que donc elle contredit le principe de reconnaissance automatique prévu à l'article 2(3)(a)(i) du règlement 1702/2003. Selon le plaignant, le fait que l'EASA ne soit pas capable de se familiariser elle-même avec certains codes de

³³ Règlement (CE) n° 1702/2003 de la Commission du 24 septembre 2003 établissant des règles d'application pour la certification de navigabilité et environnementale des aéronefs et produits, pièces et équipements associés, ainsi que pour la certification des organismes de conception et de production, JO 2003 L 243, p. 6.

³⁴ Décision n° 2004/01/CF du 28 avril 2004 du directeur exécutif de l'EASA relative à l'application de l'article 2(3)(a) du règlement 1702/2003.



navigabilité n'est pas une raison valable pour conclure que la base nationale de la certification de type des produits repris dans la liste de l'annexe à la décision 2004/01/CF ne prévoit peut-être pas un niveau de sécurité suffisant.

Le plaignant a donc allégué que l'EASA n'était pas habilitée à baser sa décision 2004/01/CF sur l'article 2(3)(a)(i) du règlement 1702/2003. Il a également allégué que, en violation de ce même article, l'EASA était dans l'incapacité de déterminer les CT-EASA pour certains types d'aéronefs.

Après avoir attentivement analysé les clauses pertinentes et les arguments du plaignant et de l'EASA, le Médiateur n'était pas convaincu que la décision 2004/01/CF de l'EASA (i) trouve une base juridique suffisante dans le règlement 1702/2003, et (ii) expose de manière précise et suffisante les bases sur lesquelles elle a été fondée. C'est pourquoi il a fait à l'EASA une proposition de résolution à l'amiable, à savoir qu'elle envisage de modifier sa décision 2004/01/CF aux fins de respecter le règlement 1702/2003 et les principes de bonne administration.

Dans sa réponse à la proposition de résolution à l'amiable, l'EASA a déclaré qu'elle avait été capable de déterminer la conception approuvée pour tous les aéronefs soumis à la décision 2004/01/CF et relevant du cadre de ses responsabilités, y compris les types d'aéronefs auxquels le plaignant faisait référence et pour lesquels un CT-EASA serait délivré. Pour finir, l'EASA a précisé que la décision 2004/01/CF avait en conséquence été abrogée par une nouvelle décision³⁵.

Le Médiateur a accueilli favorablement la réponse rapide et positive de l'EASA à sa proposition de résolution amiable de la plainte. En particulier, le Médiateur et le plaignant ont salué le fait que l'EASA ait abrogé, dans son intégralité, la décision 2004/01/CF contestée. Le Médiateur a également fait remarquer que l'EASA avait délivré un CT-EASA pour les types d'aéronefs auxquels le plaignant faisait référence. Cependant, le plaignant a informé le Médiateur qu'il n'était que partiellement satisfait par le CT-EASA et qu'il songeait à faire de nouvelles démarches administratives à ce propos auprès de l'EASA. Sur la base des résultats de ses demandes, le Médiateur a considéré qu'aucune demande ultérieure n'était justifiée pour ce dossier qu'il a donc clos.

3.7 AFFAIRES CLASSÉES APRÈS UN RAPPORT SPÉCIAL



La Commission européenne

Omission de statuer sur une plainte relative à la directive sur le temps de travail

Résumé de la décision concernant la plainte 3453/2005/GG contre la Commission européenne

En 2001, un médecin allemand avait présenté à la Commission européenne une plainte pour non-respect par l'Allemagne de la législation européenne en matière de temps de travail, et plus particulièrement en ce qui concerne les heures de garde effectuées par les médecins en milieu hospitalier. Les règles applicables avaient été définies par la directive 93/104/CE et sont restées en vigueur jusqu'au remplacement de celle-ci par la directive 2003/88/CE. Dans deux arrêts rendus en 2000 et 2003, la Cour de justice des Communautés européennes a statué que les heures de garde doivent être considérées comme du temps de travail au sens de ces règles.

Dans une plainte adressée au Médiateur en décembre 2003 (plainte 2333/2003/GG), le plaignant alléguait que la Commission n'avait pas traité sa plainte dirigée contre l'Allemagne dans un délai

³⁵

Décision n° 2007/002/C du 23 mars 2007 du directeur exécutif de l'EASA abrogeant la décision 2004/01/CF du 28 avril 2004 du directeur exécutif de l'EASA relative à l'application de l'article 2(3)(a) du règlement (CE) n° 1702/2003 de la Commission.



raisonnable. Après examen de l'affaire, le Médiateur a estimé que l'allégation du plaignant était fondée, en relevant toutefois que l'Allemagne avait récemment introduit dans ce domaine une nouvelle législation que la Commission devait encore examiner et que cette dernière acceptait que les arrêts de la Cour de justice avaient clarifié les questions juridiques en cause. Supposant que la Commission ne tarderait plus à traiter la plainte pour infraction au droit communautaire déposée par le plaignant, le Médiateur a clos son enquête.

En novembre 2005, le plaignant s'est de nouveau adressé au Médiateur. Dans sa nouvelle plainte (3453/2005/GG), le plaignant réitérait sur le fond l'allégation qu'il avait soulevée dans sa précédente plainte, selon laquelle la Commission n'avait pas traité sa plainte pour infraction au droit communautaire dans un délai raisonnable. Le Médiateur a décidé d'ouvrir une nouvelle enquête.

Dans son avis, la Commission a signalé qu'elle avait présenté en septembre 2004 au législateur communautaire une proposition de modification de la directive 2003/88/CE, en précisant qu'elle examinerait la plainte pour infraction au droit communautaire déposée par le plaignant à la lumière de cette proposition et de ses discussions en cours avec les autres institutions communautaires.

Le Médiateur a estimé que la présentation d'une proposition de modification d'une directive ne permettait pas à la Commission d'ignorer son obligation de veiller au respect de la directive existante par les États membres. Il a également considéré que le pouvoir d'appréciation dont la Commission dispose incontestablement en ce qui concerne les allégations d'infractions au droit communautaire par les États membres ne l'autorisait pas à reporter indéfiniment une conclusion concernant une plainte au motif que le texte législatif applicable risquait d'être modifié par la suite.

Le 12 septembre 2006, le Médiateur a donc adressé à la Commission un projet de recommandation l'invitant instamment à traiter le plus rapidement possible la plainte pour infraction au droit communautaire.

Dans son avis circonstancié, la Commission a maintenu sa position.

Par conséquent, le Médiateur a soumis, le 10 septembre 2007, un rapport spécial au Parlement concernant cette affaire.

3.8 ENQUÊTES D'INITIATIVE DU MÉDIATEUR

Mesures prises par la Commission européenne en vue de l'intégration des personnes souffrant d'un handicap

Résumé de la décision prise suite à l'enquête d'initiative OI/3/2003/JMA

Les personnes handicapées sont confrontées à un grand nombre d'obstacles qui les empêchent de prétendre à l'égalité des chances, à l'indépendance et à l'intégration socio-économique complète. Bien que l'Union européenne ait répondu à ce défi en adoptant un certain nombre d'initiatives légales et politiques visant à supprimer ces obstacles, le Médiateur a considéré que la gravité de la situation vécue par les personnes handicapées exigeait que les engagements pris soient mis en pratique par le biais de mesures effectives. Au vu du rôle central joué par la Commission dans le cadre institutionnel de l'Union européenne et des engagements spécifiques qu'elle a pris envers les personnes handicapées, le Médiateur a considéré utile de faire le bilan des mesures prises par cette institution dans ce domaine et de vérifier si elles sont compatibles avec les obligations légales de l'institution et les engagements qu'elle a pris. Le Médiateur a donc décidé d'ouvrir une enquête de sa propre initiative sur les mesures adoptées par la Commission en vue de l'intégration des personnes handicapées, pour éviter que ces citoyens ne souffrent de discriminations dans leurs relations avec l'institution. Il a demandé à la



Commission de l'informer (i) des mesures qu'elle a prises ou entend prendre pour veiller à ce que les personnes handicapées ne souffrent pas de discriminations dans leurs relations avec elle et (ii) du calendrier fixé pour l'adoption de ces mesures.

L'enquête du Médiateur a été réalisée par le biais d'un dialogue ouvert et transparent auquel des personnes handicapées, des groupes de représentants, d'autres médiateurs nationaux et régionaux et des citoyens ont été invités à participer.

Sur la base de son examen, le Médiateur considère que la Commission a fait un réel effort pour intégrer les personnes handicapées, même si certains aspects de sa politique ne semblent pas avoir rencontré les attentes du public. Le Médiateur reconnaît que des progrès ont été réalisés dans un certain nombre de domaines, notamment:

- en vue d'assurer que, lorsqu'elles recrutent des personnes handicapées, toutes les institutions de l'UE respectent les principes fondamentaux garantis dans le nouveau statut, comme la non-discrimination fondée sur un handicap (article 1^{er} *quinquies*, paragraphe 1) ou la nécessité de fournir aux fonctionnaires souffrant d'un handicap des aménagements raisonnables pour qu'ils puissent effectuer les tâches qui leur sont assignées (article 1^{er} *quinquies*, paragraphe 4);
- les candidats à un concours de l'UE qui souffrent d'un handicap peuvent à présent bénéficier d'un certain nombre de mesures pour faciliter leur participation au concours; de plus, la Commission a entrepris de réfléchir aux différents moyens de favoriser le recrutement par ses propres services de personnes handicapées;
- de nouvelles dispositions relatives à l'accessibilité aux locaux de la Commission ont été adoptées; elles sont entièrement conformes aux normes fixées par l'UE et la loi belge, et répondent spécifiquement aux besoins des personnes handicapées;
- la Commission a rendu les informations plus accessibles aux personnes souffrant d'un handicap, en particulier en ce qui concerne les données qu'elle a placées sur son site web; l'institution a fait des efforts louables en ce sens;
- la Commission a fait des efforts pour rendre ses services plus conscients des difficultés rencontrées par les personnes handicapées, afin qu'ils puissent y répondre adéquatement, si nécessaire. À cet égard, le code de bonne conduite adopté par la Commission devrait être un outil très efficace pour sensibiliser son personnel, bien que des efforts doivent encore être consentis pour veiller à ce que les normes de conduite soient entièrement respectées et régulièrement mises à jour.

Le Médiateur est conscient du fait que, comme le public l'a souligné pendant le processus de consultation, des actions sont toujours nécessaires dans d'autres domaines, notamment:

- l'aide financière apportée par la Commission aux fonctionnaires ou aux membres de leurs familles souffrant d'un handicap est toujours perçue comme insuffisante; le public considère également que la dotation budgétaire consacrée aux dépenses dues à l'existence d'un handicap devrait être augmentée;
- les mesures adoptées pour favoriser le recrutement de personnes handicapées semblent manquer de transparence, et une évaluation plus fiable de la situation a été demandée;
- il semble également qu'il y ait une certaine insatisfaction quant à l'accès des personnes handicapées aux informations de la Commission;
- la situation des élèves souffrant d'un handicap dans les Écoles européennes semble être inadéquate et la politique menée par les Écoles en vue de l'intégration de cette catégorie d'enfants ne semble pas avoir contribué efficacement à leur intégration;
- l'application du code de bonne conduite de la Commission a révélé un certain nombre d'inadéquations, en particulier en ce qui concerne le nombre insuffisant d'actions entreprises pour sensibiliser le personnel de l'institution au moyen de cours ou de séminaires de formation.



Le Médiateur est conscient du fait que la Commission s'est engagée sur un certain nombre de points pour s'attaquer aux préoccupations du public susmentionnées. Le Médiateur note que la Commission s'est engagée à:

- rembourser intégralement les dépenses dues à l'existence d'un handicap si l'autorité budgétaire garantit la disponibilité des fonds nécessaires et à la condition qu'un accord interinstitutionnel soit conclu;
- se pencher sur la question de la publication de rapports plus généraux sur le recrutement de personnes handicapées et d'y inclure des statistiques existantes et à venir;
- adopter de nouvelles normes relatives à l'accessibilité de ses locaux pour les personnes handicapées, et augmenter le nombre d'emplacements de stationnement réservés aux personnes handicapées dans ou près de tous ses bâtiments;
- organiser à l'avenir des actions de sensibilisation spécifiques qui pourraient prendre la forme d'une formation, d'un séminaire ou d'une conférence à l'intention du personnel.

Compte tenu des engagements pris par la Commission, le Médiateur considère qu'à présent aucune autre action supplémentaire ne semble être nécessaire vis-à-vis des questions susmentionnées.

Toutefois, le Médiateur estime qu'en ce qui concerne la situation des élèves souffrant d'un handicap au sein des Écoles européennes, il ressort que la situation actuelle n'est toujours pas satisfaisante. Pour surveiller de près l'évolution de cette situation dans un avenir proche, le Médiateur considère qu'il est nécessaire que la Commission l'informe, pour la fin de 2007, des progrès accomplis par les Écoles européennes en vue de l'intégration des enfants souffrant d'un handicap. Ce rapport permettra au Médiateur de décider si une action supplémentaire de sa part à ce sujet est nécessaire ou non.

Le Médiateur espère que les résultats de son initiative aideront la Commission à réévaluer certaines de ses actions dans ce domaine, en vue de les corriger, le cas échéant, et, de cette manière, d'offrir un meilleur service à tous les citoyens européens.

3.9 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR

Présomption de discrimination en raison de la nationalité

Résumé de la question Q1/2007/ELB posée par le médiateur du Luxembourg

Le médiateur du Luxembourg a posé une question au médiateur européen après avoir été interpellé par un citoyen du Luxembourg (ci-après «le plaignant») au sujet d'un différend l'opposant au ministère français de la défense.

Le plaignant est né en France et a déménagé au Luxembourg. À l'âge de 20 ans, il a choisi de servir dans l'armée française, et ce pendant 29 mois. Il a ensuite acquis la nationalité luxembourgeoise. Il s'est vu octroyer le statut d'ancien combattant et, à ce titre, a sollicité une pension. Le ministère français de la défense a rejeté sa demande au motif qu'il avait renoncé à la nationalité française après avoir servi dans l'armée française. Le médiateur du Luxembourg a transmis ce dossier au médiateur français, lequel a estimé que les droits du plaignant avaient été évalués selon les dispositions réglementaires applicables.

En l'occurrence, compte tenu des informations figurant dans la lettre et du dossier présenté par le plaignant, le médiateur européen a conclu qu'il était invité à prendre position sur la question



suivante: dans les circonstances telles que décrites en l'espèce, s'agit-il d'une violation du principe de non-discrimination en raison de la nationalité?

Le médiateur a noté que selon l'article 12 du traité CE, «[d]ans le domaine d'application du présent traité, et sans préjudice des dispositions particulières qu'il prévoit, est interdite toute discrimination exercée en raison de la nationalité». Cette interdiction est une expression du principe général d'égalité, qui est un principe fondamental du droit communautaire. Néanmoins, ce principe intervient lorsqu'une situation relève du champ d'application du droit communautaire; il ne peut, en tant que tel, avoir pour effet d'élargir le champ d'application de ce droit. En conséquence, la législation nationale, qui couvre le traitement différencié des citoyens de l'Union européenne du point de vue de la nationalité, ne peut être réputée incompatible avec le principe général précité du droit communautaire (et ne sera pas examinée au regard de sa compatibilité avec le principe de non-discrimination) si cette disposition législative concerne une situation qui ne relève pas du champ d'application du droit communautaire.

Dans le cas présent, la situation du plaignant ne semble pas présenter de liens suffisants avec le droit communautaire ni relever du champ d'application de celui-ci. À cet égard, il ne semble pas exister de disposition législative communautaire secondaire relative à la question évoquée. Dans les circonstances telles que décrites en l'espèce, il n'y a manifestement pas eu violation du principe général du droit communautaire interdisant la discrimination en raison de la nationalité.

RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE



4



4 RELATIONS AVEC LES AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

Le Médiateur européen consacre une grande partie de son temps à rencontrer les membres et les fonctionnaires des institutions et organes de l'Union en vue de promouvoir une culture du service au sein de l'administration communautaire. Plus de 60 réunions de ce type ont été organisées tout au long de l'année. Ces réunions permettent au Médiateur d'expliquer le raisonnement sur lequel se fondent ses travaux et de sensibiliser les membres et les fonctionnaires à la nécessité d'apporter une réponse constructive aux plaintes. Le présent chapitre contient une vue d'ensemble de ces réunions.

À trois occasions, le Médiateur a rencontré des fonctionnaires de tous les niveaux travaillant au sein de la Commission européenne. Comme la Commission est l'institution contre laquelle la plus grande proportion des enquêtes menées par le Médiateur est dirigée, il est essentiel que celle-ci joue un rôle de premier plan dans le développement d'une culture de service pour les citoyens et dans le respect des droits de ces derniers. Les réactions recueillies par le Médiateur au cours de ces réunions étaient très encourageantes. M^{me} Margot WALLSTRÖM, vice-présidente de la Commission, en charge notamment des relations avec le Médiateur, et M^{me} Catherine DAY, secrétaire générale de la Commission, ont joué un rôle essentiel dans l'organisation de ces trois réunions.

Les réunions avec les membres et fonctionnaires du Parlement européen revêtent également une importance particulière, compte tenu de la relation privilégiée qu'entretient le Médiateur avec le Parlement. Celui-ci élit le médiateur qui est responsable devant lui. Dans ce contexte, le débat sur le rapport annuel du Médiateur en séance plénière représente un point culminant du calendrier du Médiateur en ce qui concerne ses relations avec le Parlement. Ce débat s'est tenu le 25 octobre et la session est décrite plus en détail au point 6.1 du présent rapport.

Le Médiateur entretient d'excellentes relations de travail avec la commission des pétitions du Parlement, qui est responsable des relations avec le Médiateur et rédige le rapport sur son rapport annuel. En 2007, M. DIAMANDOUROS a participé à trois réunions de la commission des pétitions, durant lesquelles il a présenté son rapport annuel et deux rapports spéciaux. Ces derniers concernaient l'utilisation des langues sur les sites web des présidences du Conseil et des problèmes relatifs à la mise en œuvre de la directive européenne sur le temps de travail. À la demande de la commission, le Médiateur a été représenté par un membre de son personnel à chacune de ses réunions organisées en 2007. Le Médiateur a participé en personne à des réunions de la commission des pétitions et de la commission des affaires constitutionnelles pour expliquer les modifications qu'il propose d'apporter à son statut (voir chapitre 2). Enfin, le Médiateur a été invité par la commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures pour qu'il puisse lui faire part de son expérience en matière de traitement de plaintes concernant des refus d'accès aux documents en vue de la réforme du règlement n° 1049/2001 qui a été engagée.

En 2007, le Médiateur a poursuivi ses efforts de dialogue avec les autres institutions et organes. En février, il a rencontré M. Dimitris DIMITRIADIS, président du Comité économique et social européen. En juillet, il s'est rendu à Francfort pour rencontrer M. Jean-Claude TRICHET, président de la Banque centrale européenne, M. Lucas D. PAPADEMOS, vice-président, et M^{me} Gertrude TUMPEL-GUGERELL, membre du directoire. Ces réunions ont été suivies d'une présentation devant les dirigeants de la Banque. L'année 2007 a également été marquée par une réunion avec le président de la Cour de Justice des Communautés européennes, M. Vassilios SKOURIS.



Afin de tenir son équipe informée des développements dans les autres institutions et organes européens, le Médiateur organise régulièrement des réunions du personnel à Strasbourg, auxquelles il invite des orateurs extérieurs. En mars 2007, le président du Tribunal de la fonction publique de l'UE, M. Paul J. MAHONEY, s'est adressé aux membres de l'équipe du Médiateur, leur donnant un aperçu de l'expérience acquise par ce tribunal de création récente et abordant des questions directement liées aux activités des personnes chargées de traiter les plaintes adressées au Médiateur. En décembre, le contrôleur européen de la protection des données, M. Peter HUSTINX, est venu à Strasbourg pour présenter les derniers développements dans le domaine de la protection des données et pour répondre aux questions du personnel du bureau du Médiateur, tant en ce qui concerne le traitement des plaintes que les tâches administratives au sein de l'institution. La vivacité des séances de questions-réponses qui ont suivi ces deux présentations démontre bien à quel point celles-ci ont été précieuses pour l'équipe du Médiateur.

Les réunions et manifestations susmentionnées et toutes les autres activités du Médiateur dans ce domaine sont énumérées dans les sections du présent chapitre qui font immédiatement suite¹.

4.1 LE PARLEMENT EUROPÉEN

16 janvier: réunion avec M. Christian PENNERA, juriste.

17 janvier: réunion avec M. Andrew DUFF, député européen.

12 février: réunion avec M. Herbert BÖSCH, député européen.

12 février: réunion avec M. Julian PRIESTLEY, secrétaire général.

12 février: réunion avec M. Nicolas-Pierre RIEFFEL, directeur général «Infrastructure et interprétation».

13 février: participation à la présentation du programme de travail du président du Parlement européen, M. Hans-Gert PÖTTERING, député européen.

13 février: réunions avec M^{me} Anneli JÄÄTTEENMÄKI, députée européenne, et avec M. Paolo CASACA, député européen.

13 mars: présentation du rapport annuel 2006 du Médiateur à M. Hans-Gert PÖTTERING, député européen.

14 mars: réunion avec M^{me} Diana WALLIS, députée européenne.

27 mars: présentation du rapport spécial du Médiateur sur l'utilisation des langues sur les sites web des présidences du Conseil lors d'une réunion de la commission des pétitions.

24 avril: réunion avec M^{me} Sylvia-Yvonne KAUFMANN, députée européenne.

24 avril: réunion avec M. David HARLEY, secrétaire général adjoint.

25 avril: réunion avec M. Íñigo MÉNDEZ DE VIGO, député européen.

26 avril: réunion avec M. Richard CORBETT, député européen.

26 avril: réunion avec M. Harald RØMER, secrétaire général.

26 avril: réunion avec M. Christian PENNERA.

2 mai: présentation par M. DIAMANDOUROS des modifications proposées au statut du Médiateur devant la commission des affaires constitutionnelles.

¹ Sauf mention contraire, les réunions et manifestations ont eu lieu à Bruxelles, à Luxembourg ou à Strasbourg.



2 mai: réunion avec le président de la commission des pétitions, M. Marcin LIBICKI, député européen, et avec le rapporteur sur le rapport annuel 2006 du Médiateur, M^{me} Luciana SBARBATI, députée européenne. Le chef du secrétariat de la commission des pétitions, M. David LOWE, était également présent lors de cette réunion.

2 mai: présentation du rapport annuel 2006 du Médiateur à la commission des pétitions. Au cours de cette réunion, M. DIAMANDOUROS a également présenté les modifications proposées au statut du Médiateur.

9 mai: participation du Médiateur à la cérémonie de la journée de l'Europe organisée à Strasbourg par le bureau d'information du Parlement européen.

22 mai: réunions avec M^{me} Charlotte CEDERSCHIÖLD, députée européenne, et avec M. Jacky HÉNIN, député européen.

20 juin: réunions avec M^{me} Luciana SBARBATI, députée européenne, et avec M. Ville ITÄLÄ, député européen.

21 juin: réunion avec M. Metin KAZAK, député européen.

4 octobre: réunions avec M^{me} Diana WALLIS, députée européenne, et avec M. Costas BOTOPOULOS, député européen.

4 octobre: présentation du rapport spécial du Médiateur sur les problèmes relatifs à la mise en œuvre de la directive européenne sur le temps de travail lors d'une réunion de la commission des pétitions.

24 octobre: réunions avec Sir Robert ATKINS, député européen, et avec M. Andrew DUFF, député européen.

25 octobre: présentation du rapport annuel 2006 du Médiateur à la séance plénière du Parlement européen (voir le point 6.1).

15 novembre: réunions avec M. Martin SCHULZ, député européen, et avec M. Paul VAN BUITENEN, député européen.

22 novembre: réunions avec M^{me} Diana WALLIS, députée européenne, et avec M. Ioannis VARVITSIOTIS, député européen.

29 novembre: exposé du Médiateur sur son expérience en matière de traitement de plaintes concernant le refus d'accès aux documents lors d'une réunion de la commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures ayant pour thème la réforme en cours du règlement n° 1049/2001².

10 décembre: réunion avec M^{me} Maria Eleni KOPPA, députée européenne.

11 décembre: réunions avec M^{me} Anneli JÄÄTTEENMÄKI, députée européenne, M^{me} Maria DA ASSUNÇÃO ESTEVES, députée européenne, et M. Costas BOTOPOULOS, député européen, avec M. Ingo FRIEDRICH, député européen, avec M. Michael CASHMAN, député européen, avec M. Marco CAPPATO, député européen, et avec M. Emilio DE CAPITANI, chef du secrétariat de la commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures.

12 décembre: réunions avec M^{me} Charlotte CEDERSCHIÖLD, députée européenne, avec M^{me} Diana WALLIS, députée européenne, avec M. Brian CROWLEY, député européen, avec M. Jens-Peter BONDE, député européen, avec Sir Robert ATKINS, député européen, avec M^{me} Margrete AUKEN, députée européenne, et M. David HAMMERSTEIN, député européen, et avec M. Christian PENNERA.

12 décembre: participation à la cérémonie organisée pour célébrer la proclamation formelle de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

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 2001 L 145, p. 43.



13 décembre: réunions avec M^{me} Rodi KRATSA-TSAGAROPOULOU, députée européenne, et avec M. Joseph DAUL, député européen.

4.2 LA COMMISSION EUROPÉENNE

12 janvier: réunion avec M. Themis THEMISTOCLEOUS, chef de la représentation de la Commission européenne à Nicosie (Chypre).

15 mars: réunion avec M. Fernando FRUTUOSO DE MELO, directeur du secrétariat général responsable, entre autres, des relations avec le Médiateur européen.

24 avril: réunion avec M. Siim KALLAS, vice-président en charge des affaires administratives, de l'audit et de la lutte antifraude.

22 mai: réunion avec M. Michel PETITE, directeur général du service juridique.

28 juin: réunion avec M^{me} Catherine DAY, secrétaire générale.

12 septembre: exposé lors d'une réunion des chefs des délégations extérieures de la Commission.

6 novembre: réunion avec M. Jean-Claude EECKHOUT, directeur général honoraire et conseiller spécial.

7 novembre: réunion avec M^{me} Catherine DAY, suivie d'un exposé devant le personnel de la Commission chargé de coordonner le traitement des enquêtes du Médiateur. M^{me} Margot WALLSTRÖM, vice-présidente chargée des relations institutionnelles et de la stratégie de communication, et M^{me} DAY ont participé à la réunion.

29 novembre: réunion avec les directeurs généraux.

4.3 AUTRES INSTITUTIONS ET ORGANES

12 février: réunion avec M. Dimitris DIMITRIADIS, président du Comité économique et social européen.



M. DIAMANDOUROS et M. Dimitris DIMITRIADIS, président du Comité économique et social européen.
Strasbourg, le 12 février 2007.



15 mars: réunion avec M. Rémy JACOB, directeur général de la direction de la stratégie, et M. Felismino ALCARPE, chef de division adjoint de la Banque européenne d'investissement.

30 mars: exposé de M. Paul J. MAHONEY, président du Tribunal de la fonction publique de l'UE, devant le personnel du Médiateur européen.

2 juillet: réunions avec M. Jean-Claude TRICHET, président de la Banque centrale européenne, M. Lucas D. PAPADEMOS, vice-président, et M^{me} Gertrude TUMPEL-GUGERELL, membre du directoire. Celles-ci ont été suivies d'un exposé devant le personnel d'encadrement supérieur de la Banque à Francfort, en Allemagne.

16 juillet: réunion avec le président de la Cour de justice des Communautés européennes, M. Vassilios SKOURIS.

6 novembre: réunion avec M. l'ambassadeur Vassilis KASKARELIS, représentant permanent de la Grèce auprès de l'Union européenne.

7 décembre: exposé de M. Peter HUSTINX, contrôleur européen de la protection des données, devant le personnel du Médiateur européen.

RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANISMES SIMILAIRES



5



5 RELATIONS AVEC LES MÉDIATEURS ET ORGANISMES SIMILAIRES

Les médiateurs de toute l'UE, aux niveaux national, régional et local, jouent un rôle essentiel pour assurer le respect des droits dont jouissent les citoyens en vertu du droit communautaire. Le Médiateur européen coopère étroitement avec ses homologues pour veiller à ce que les plaintes des citoyens relatives à la législation communautaire soient traitées rapidement et de façon efficace. Cette coopération s'inscrit largement dans le cadre du réseau européen des médiateurs. Le présent chapitre décrit les activités du réseau en 2007, dont le sixième séminaire des médiateurs nationaux des États membres de l'UE et des pays candidats a constitué le point culminant. Un compte-rendu détaillé de cet événement est présenté ci-dessous. Au cours du séminaire, les médiateurs ont adopté une déclaration qui vise à informer les citoyens et les autres personnes ayant recours aux services d'un Médiateur des avantages qu'ils peuvent espérer obtenir en s'adressant à un membre du réseau quant à un problème relevant du champ d'application du droit communautaire. Ce développement est considéré comme une avancée importante en vue de conférer au réseau une identité publique plus claire. La déclaration est reproduite dans son intégralité dans le présent chapitre.

Les autres activités présentées dans ce chapitre comprennent les séminaires et conférences auxquelles le Médiateur européen et son équipe ont participé en 2007, ainsi que les contacts bilatéraux que M. DIAMANDOUROS a entretenus avec ses homologues des États membres de l'UE et de pays tiers.

5.1 LE RÉSEAU EUROPÉEN DES MÉDIATEURS

Le réseau européen des médiateurs est composé de près de 90 bureaux dans 31 pays d'Europe. Au sein de l'Union, il couvre les médiateurs et organismes similaires à l'échelon européen, national et régional. Au niveau national, il comprend également la Norvège, l'Islande, ainsi que les pays candidats à l'adhésion à l'UE. Chaque Médiateur national et organisme similaire au sein des États membres de l'UE, de même qu'en Norvège et en Islande, a nommé un agent de liaison qui sera la personne de contact pour les autres membres du réseau.

Le réseau, qui a été établi en 1996, n'a cessé de se développer pour se transformer en un puissant outil de collaboration pour les médiateurs et leur personnel et constitue un mécanisme de coopération efficace lors du traitement des affaires. Il revêt une importance particulière pour le Médiateur européen car il lui permet de traiter promptement et efficacement les plaintes qui ne relèvent pas de son mandat. Les expériences et les meilleures pratiques sont partagées par le biais de séminaires et de réunions, d'un bulletin d'information régulier, d'un forum de discussion électronique et d'un service électronique de presse journalier. Les visites d'information du Médiateur européen organisées par les médiateurs des États membres et des pays candidats se sont avérées extrêmement efficaces pour le développement du réseau. En conséquence, le point 5.1 se termine par une brève mention des visites d'information du Médiateur en 2007. Ces visites sont couvertes dans plus de détails au point 6.2.

Toutes les activités décrites ci-après sont essentielles pour permettre aux médiateurs d'intervenir en vue de garantir la bonne application du droit communautaire à travers toute l'UE. Ceci est vital pour que les citoyens puissent pleinement jouir des droits que la législation de l'UE leur confère. Le Médiateur européen considère qu'il s'agit d'une priorité particulière et consacre des ressources considérables au développement de ce réseau.



Séminaires des médiateurs nationaux

Tous les deux ans, des séminaires des médiateurs nationaux sont organisés conjointement par le Médiateur européen et l'un de ses homologues nationaux. Le sixième séminaire des Médiateurs nationaux des États membres de l'Union et des pays candidats a été organisé par le médiateur français, M. Jean-Paul DELEVOYE, et le Médiateur européen. Il s'est tenu à Strasbourg du 14 au 16 octobre 2007. C'était la deuxième fois que le séminaire des médiateurs nationaux était organisé à Strasbourg, un peu plus de onze ans après le tout premier séminaire, qui s'était tenu en septembre 1996.

Lors de cette réunion, les 27 États membres de l'UE étaient représentés, ainsi que deux des trois pays candidats à l'adhésion, plus la Norvège et l'Islande. Comme convenu lors du cinquième séminaire, des représentants des pays de l'Union européenne dans lesquels il existe des médiateurs au niveau régional, à savoir la Belgique, l'Allemagne, l'Espagne, l'Italie, l'Autriche et le Royaume-Uni¹, ont également été invités, pour la première fois, à participer au séminaire.

Le séminaire de 2007 avait pour thème «Penser la bonne administration dans l'Union européenne». Ce thème a été choisi sachant que plusieurs médiateurs, des niveaux régional, national ou européen, et représentant différentes cultures et traditions administratives, réfléchissaient depuis un certain temps à des moyens d'affiner, de repenser et d'approfondir leur perception de la bonne administration, en vue d'améliorer la qualité des services offerts aux citoyens et, de manière plus générale, aux utilisateurs des administrations publiques qu'ils supervisent. Ce choix s'est avéré payant.

Discussions menées au cours du séminaire

Le séminaire a été ouvert par les coorganisateur, M. DELEVOYE et M. DIAMANDOUROS, et a été inauguré par un discours de bienvenue du maire de Strasbourg et de la sénatrice Fabienne KELLER, ainsi que par un message de bienvenue envoyé par le premier ministre français, M. François FILLON. Ce dernier a souligné le rôle que jouait l'Europe dans la diffusion des valeurs de tolérance, de dialogue et de démocratie à travers le monde. Les médiateurs européens sont l'une des manifestations les plus évidentes de ces valeurs, a-t-il déclaré. Dans leur rôle de superviseurs d'une législation communautaire qui gagne sans cesse en importance, les médiateurs font partie des personnes qui jouent concrètement, jour après jour, un rôle de premier plan dans la construction de l'Europe.



Le Maire de Strasbourg, la sénatrice Fabienne KELLER, M. DIAMANDOUROS, et le Médiateur de la République française, M. Jean-Paul DELEVOYE, ouvrent le sixième séminaire des médiateurs nationaux des États membres de l'UE et des pays candidats. Strasbourg, le 15 octobre 2007.

Discours d'ouverture

Le juge Allan ROSAS, Président de la troisième chambre de la Cour de justice des Communautés européennes (CJCE), a ouvert le séminaire par un discours intitulé «Assurer l'application uniforme du droit communautaire dans l'Union des 27: le rôle des juridictions et autorités nationales». Selon le juge ROSAS, l'une des caractéristiques fondamentales du droit communautaire est qu'il doit être

¹ Ces pays sont cités dans l'ordre protocolaire.



appliqué directement par toutes les personnes concernées, y compris par les autorités administratives nationales. Il a souligné que les médiateurs nationaux jouaient un rôle particulièrement important dans le suivi des décisions et pratiques administratives concernant l'application et la mise en œuvre du droit national, mais aussi du droit communautaire. Selon lui, compter sur le seul système judiciaire pour assurer la bonne application du droit communautaire serait une erreur, a-t-il déclaré. D'après M. Rosas, les citoyens préfèrent de loin que les principes de légalité et de bonne administration, qui sont reconnus dans la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, soient directement respectés, sans qu'il soit nécessaire de recourir à des procédures judiciaires susceptibles de s'avérer longues et coûteuses. À cet égard, il convient de rappeler que l'une des pierres angulaires de l'édifice juridique communautaire est son rapport direct aux citoyens, qui peuvent l'invoquer directement devant les tribunaux et les autorités administratives. Il a confirmé que le travail des médiateurs contribuait à renforcer le rôle des citoyens. La jurisprudence de la CJCE relative à la citoyenneté européenne a également contribué à rehausser l'importance de l'«Europe des citoyens».



Le juge Allan ROSAS, président de la troisième chambre de la Cour de justice des Communautés européennes, prononce le discours d'ouverture du sixième séminaire des médiateurs nationaux des États membres de l'UE et des pays candidats. Strasbourg, le 15 octobre 2007.

En ce qui concerne la question de l'application *uniforme* à laquelle il fait référence dans le titre de son discours, le juge a admis que l'application décentralisée constituait un vrai défi. L'élargissement de l'UE, qui compte maintenant 27 États membres, accroît cette difficulté. Selon lui, la décentralisation devrait être associée à la coordination et la coopération, à la responsabilité, à l'obligation de rendre compte et à la transparence. Les institutions nationales de suivi et de contrôle, et la coordination entre ces dernières et les institutions européennes revêtent une importance capitale. À cet égard, le juge ROSAS a salué l'organisation régulière des séminaires des médiateurs nationaux.



M. Jens NYMAND-CHRISTENSEN, directeur responsable pour l'amélioration de la réglementation et les questions institutionnelles au sein du secrétariat général de la Commission européenne, prononce un discours lors du sixième séminaire des médiateurs nationaux des États membres de l'UE et des pays candidats. Strasbourg, le 15 octobre 2007.



Séance thématique I: Légalité et bonne administration: y a-t-il une différence?

M. DIAMANDOUROS a ouvert la première séance thématique, qui était présidée par la Médiatrice nationale de la République d'Irlande, Mme Emily O'REILLY. Sa présentation a notamment été consacrée à la notion de «vie au-delà de la légalité». D'après lui, il est positif de maintenir l'existence d'un espace conceptuel pour la vie au-delà de la légalité, car celle-ci est bénéfique pour les citoyens européens. Premièrement, le droit et la légalité restent étroitement associés au blâme et aux sanctions. Mais une culture du service, que les médiateurs doivent veiller à promouvoir, n'est pas une culture du blâme, a-t-il déclaré. De plus, toute tentative de promouvoir une culture du service par la loi ne peut que conforter une vision réductrice et légaliste et qu'encourager, en même temps, la tendance qu'ont certains plaignants à considérer leur plainte comme une dénonciation, plutôt que comme un instrument leur permettant d'obtenir réparation ou de trouver une solution constructive à leur problème.

Une deuxième remarque pertinente concerne la relation entre le travail des médiateurs et celui des tribunaux. La logique des procédures judiciaires est d'aboutir à un jugement, par lequel le tribunal détermine par voie d'autorité les droits des parties. Les procédures de médiation suivent, quant à elles, une toute autre logique et requièrent une certaine flexibilité entre deux modes de fonctionnement. D'un côté, il y a le mode de résolution des conflits, qui se concentre sur la résolution des problèmes, le dénouement des conflits et la recherche de compromis et de solutions gagnant-gagnant. De l'autre, il y a le mode déclaratoire, par lequel le médiateur détermine s'il y a eu ou non mauvaise administration. Ce mode repose sur une logique analogue à celle des tribunaux, où l'une des parties considère généralement qu'elle a gagné et l'autre, qu'elle a perdu. Le juste équilibre entre ces deux modes varie selon les cas et certaines affaires nécessitent parfois de passer de l'un à l'autre à plusieurs reprises. Selon M. DIAMANDOUROS, les institutions européennes sont moins réticentes à coopérer avec lui dans le mode de résolution des conflits, car elles savent que son enquête n'a pas pour seul but de déterminer les droits des parties.

M. Alex BRENNINKMEIJER, Médiateur national des Pays-Bas, et M. Joseph SAID PULLICINO, Médiateur national de Malte, ont ensuite pris la parole à titre d'intervenants. Selon M. BRENNINKMEIJER, les citoyens attendent bien plus que la légalité. Ils exigent une bonne administration et une bonne gouvernance, qui contribuent à renforcer l'acceptation et la légitimité du gouvernement, pour, finalement, lui gagner la confiance de l'opinion publique. La légalité doit obligatoirement être assortie d'une bonne gouvernance et d'une égalité de traitement des citoyens. M. SAID PULLICINO a confirmé que le test de la bonne administration couvre un spectre d'activités allant bien au-delà de la légalité au sens strict. Lorsque la mauvaise administration n'implique pas l'illégalité, elle peut tout de même être évaluée à l'aune, stricte, des principes de bonne administration, qui sont de plus en plus reconnus comme une source informelle de droit. À l'instar de la légalité, la bonne administration implique toujours le respect de l'État de droit et ne constitue en aucun cas un droit de contourner ou de transgresser la loi. Comme la légalité, la bonne administration consiste également à agir de façon à ce que les citoyens, autrement dit les clients de l'administration, reçoivent le niveau de services qu'ils sont en droit d'attendre.

Une Europe de résultats – Prévention, partenariat et transparence

Vint ensuite le tour de M. Jens NYMAND-CHRISTENSEN, le directeur responsable pour l'amélioration de la réglementation et les questions institutionnelles au sein du Secrétariat général de la Commission européenne. Le titre de son intervention était «Une Europe de résultats - prévention, partenariat et transparence». M. NYMAND-CHRISTENSEN s'est concentré sur la communication adoptée par la Commission en septembre 2007, elle-même intitulée «Pour une Europe des résultats - application du droit communautaire»². Cette communication formule une série de propositions visant à améliorer l'application du droit communautaire par les États membres. L'objectif de ces propositions est de veiller à ce que le droit communautaire soit mieux appliqué et que les plaintes formulées par les citoyens et les sociétés soient traitées plus

²

COM(2007) 502. Disponible à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/community_law/eulaw/pdf/com_2007_502_fr.pdf



rapidement. La communication décrit les actions que mènera la Commission à cet égard, ainsi que les contributions attendues, notamment, de la part des États membres. Elle définit quatre zones d'intervention: l'adoption de mesures préventives plus ciblées; l'amélioration de la fourniture d'informations et de la résolution des problèmes; une gestion plus efficace des infractions de façon à satisfaire le plus grand nombre; et le renforcement de la transparence.

L'une des suggestions les plus importantes contenues dans la communication concerne un exercice dans lequel les autorités des États membres pourraient, dans certains cas, se voir demander, dans un délai relativement court (8 semaines), des solutions à des problèmes liés au droit communautaire et une réponse *directe* aux personnes ayant signalé ces problèmes à la Commission. Le but de cet exercice serait d'apporter une réponse plus rapide aux plaintes et aux demandes de renseignements formulées par les citoyens et les sociétés. Dans son allocution d'orientation, M. NYMAND-CHRISTENSEN a expliqué plus en détails cette proposition, qui revêt une importance particulière pour les médiateurs des États membres. Il leur a fait savoir que de nombreux États membres avaient souhaité s'associer à ce projet pilote, qui devrait durer un an. La Commission rédigera ensuite un rapport relatant son expérience.

Séance thématique II: Les relations entre les médiateurs et les tribunaux

M. Mats MELIN, Médiateur parlementaire en chef de la Suède, a ouvert la séance de discussion en examinant les modalités de l'octroi aux médiateurs de compétences de supervision des tribunaux, qui varient considérablement d'un pays à l'autre. Selon lui, si l'importance particulière que revêt le rôle des tribunaux dans un pays régi par l'État de droit doit naturellement être reconnue, il convient toutefois de les superviser d'une manière ou d'une autre. Il s'est efforcé de déterminer comment les membres de la magistrature percevaient le médiateur dans un système tel que celui qui existe en Suède, où les médiateurs supervisent réellement les tribunaux. Il a examiné les différentes fonctions des tribunaux et des médiateurs et a souligné que celles-ci pouvaient entrer en conflit mutuel sur des questions de droit particulières. Il a conclu en s'interrogeant sur la manière dont les médiateurs géraient les situations dans lesquelles leur interprétation du droit différait de celle d'un tribunal, en particulier un tribunal de dernière instance.

M. Marc FISCHBACH, Médiateur national du Luxembourg, et M. Janusz KOCHANOWSKI, Commissaire à la Protection des droits civils de Pologne, sont intervenus lors de cette séance, présidée par M. Allar JÕKS, Chancelier législatif d'Estonie. M. FISCHBACH a commencé par informer ses collègues du fait que les citoyens lui font souvent part des problèmes qu'ils rencontrent dans leurs relations avec les tribunaux. La difficulté consiste, selon lui, à bien saisir les limites dans lesquelles le médiateur peut intervenir. En effet, bien que les médiateurs doivent respecter le principe légitime de l'indépendance du système judiciaire, ils doivent également garantir le droit des parties à un procès ou à une audience. Selon lui, les médiateurs doivent faire la distinction entre la justice, d'une part, - autrement dit, l'exercice souverain du devoir de rendre la justice - et l'administration judiciaire, de l'autre, ce terme désignant tout mécanisme administratif intervenant avant ou après une décision judiciaire. Bien que le médiateur ne puisse pas interférer dans l'exercice de la fonction souveraine du magistrat, il a le pouvoir d'examiner toute faille de l'administration judiciaire. M. FISCHBACH a conclu en indiquant qu'il serait peut-être plus approprié de parler de la relation entre le médiateur et l'administration judiciaire que de la relation qui peut exister entre le médiateur et les tribunaux. M. KOCHANOWSKI a, pour sa part, identifié une double approche. D'un côté, le commissaire polonais décide de s'impliquer dans les affaires que lui soumettent des citoyens lorsque, selon lui, les jugements rendus ont violé les droits de la personne. De l'autre, il accepte également des affaires d'une nature plus générale, souvent dans le but d'améliorer le fonctionnement de l'administration de la justice, par exemple en initiant des réformes du droit ou en tentant de clarifier les points prêtant à controverse dans certaines décisions judiciaires. C'est pourquoi le commissaire, respectant pleinement l'indépendance des tribunaux et la nature contradictoire des procédures civiles, n'use de son droit à saisir les tribunaux qu'avec une extrême prudence. Il ne soutient l'une des parties que s'il constate que la personne lui demandant de l'aide n'est pas capable de défendre seule ses droits ou lorsque l'affaire peut faire avancer les choses en permettant de résoudre d'autres affaires similaires où les droits des personnes sont menacés.



Séance thématique III: Recours, réparations et solutions: que peuvent offrir les médiateurs?

Cette séance était présidée par M. Peter KOSTELKA, membre du Collège des médiateurs d'Autriche.

Mme Ann ABRAHAM, Parlementaire et Médiatrice des Services de santé du Royaume-Uni, était la principale oratrice de cette séance. Elle a abordé la question du recours en considérant tout d'abord le médiateur comme un système de justice - la source d'un avantage direct pour les citoyens lésés. Elle a ensuite examiné la manière dont le recours, qui ne se limite pas à une réparation financière ou à la résolution d'un conflit, illustre le rôle plus large endossé par le médiateur au bénéfice de tous - bénéfice collectif qui découle de la promotion de la bonne administration et du traitement efficace des plaintes, ainsi que des améliorations apportées dans la fourniture des services publics, mais qui nourrit également l'ambition d'informer les responsables de la politique d'intérêt général. À titre d'exemple, Mme ABRAHAM a évoqué les enquêtes menées par son bureau en ce qui concerne l'administration du système de crédit d'impôt au Royaume-Uni. Elle a conclu en évoquant le cadre de principes qu'elle a commencé à développer, avec la publication d'un ensemble de «principes de bonne administration» et de «principes relatifs aux recours».

Mme Zdenka ČEBAŠEK-TRAVNIK, Médiatrice des Droits de l'homme de Slovénie, et M. Arne FLIFLET, Médiateur parlementaire de la Norvège, ont pris la parole afin de lancer le débat. Mme ČEBAŠEK-TRAVNIK a souligné les nombreux facteurs qui influencent le mode d'action du médiateur, en les regroupant dans les catégories suivantes: la société et la culture; le système politique; les relations internationales; les problèmes rencontrés par le pays; et les caractéristiques individuelles du médiateur. Elle a illustré sa thèse en citant un exemple concret d'un problème sensible traité par son bureau, qui concernait une famille de Roms installée en Slovénie. M. FLIFLET a indiqué que les médiateurs avaient chacun une expérience, une personnalité et des compétences juridictionnelles très différentes et que cela influençait forcément leur travail. Il a souligné le rôle complémentaire que le médiateur joue par rapport aux tribunaux, étant donné qu'il offre une gamme bien plus large de recours, de réparations et de solutions.

Séance thématique IV: Libre circulation des personnes: quels sont les problèmes et comment les médiateurs peuvent-ils les traiter?

Le but de cette dernière séance, présidée par le Médiateur national de l'Espagne, M. Enrique MÚGICA HERZOG, était d'illustrer concrètement la contribution que peuvent apporter les médiateurs en résolvant les plaintes des citoyens relatives au droit communautaire. M. Jean-Paul DELEVOYE a prononcé le discours d'ouverture de cette séance. Il a commencé par retracer l'évolution du droit à la libre circulation des années 50 à nos jours. Il a ensuite poursuivi en présentant brièvement quelques-uns des obstacles à la mobilité, un fait confirmé, selon lui, par la très faible proportion de plaintes que reçoit son cabinet à ce sujet. Il a cependant indiqué que ces plaintes allaient probablement être de plus en plus nombreuses dans les années à venir et a souligné le rôle important que pouvaient jouer les médiateurs à cet égard. Il a conclu en insistant sur la nécessité que les médiateurs coopèrent entre eux pour résoudre efficacement les plaintes relatives à la libre circulation.

Le premier intervenant fut ensuite Mme Eliana NICOLAOU, Commissaire en charge de l'administration de Chypre. Selon elle, la pleine mise en œuvre et la réalisation du droit de libre circulation constituent l'un des plus grands défis que doivent relever les médiateurs lorsqu'ils s'efforcent de créer une véritable culture de la mobilité dans l'UE, dans le respect total des droits de l'homme. Elle a alors cité des exemples de domaines problématiques à Chypre, notamment en ce qui concerne la reconnaissance mutuelle des diplômes. M. Yorgos KAMINIS, Médiateur national de la République hellénique, a enchaîné en présentant plusieurs exemples tirés de son propre pays. Il a fait valoir que la pression exercée au sein de certaines professions, ainsi que la pression politique - principalement au niveau communal - empêchaient les citoyens de l'UE d'exercer leur profession en Grèce. Le Médiateur a un rôle important à jouer en aidant ces citoyens à exercer leur droit à la libre circulation conformément au droit communautaire.



Déclaration du Réseau européen des médiateurs

Outre les quatre séances thématiques, le séminaire a également permis de lancer un débat en profondeur sur une question qui revêt une importance capitale pour le Réseau, à savoir la Déclaration du Réseau européen des médiateurs. Lors du cinquième séminaire des médiateurs nationaux, qui s'est tenu à La Haye en septembre 2005, le Médiateur européen avait proposé de rédiger un projet de déclaration visant à informer les citoyens et les autres personnes ayant recours aux services d'un médiateur des avantages qu'ils pouvaient espérer obtenir en s'adressant à un membre du Réseau concernant un problème relevant du champ d'application du droit communautaire. Ce projet de déclaration a été distribué aux membres du Réseau avant le séminaire.

Le débat portant sur cette déclaration a été ouvert par l'allocution d'orientation de celui qui détient le record du monde d'années de service en tant que médiateur national, le Médiateur parlementaire du Danemark, M. Hans GAMMELTOFT-HANSEN. Celui-ci a rappelé que le but de ces discussions était d'adopter une déclaration à l'intention des citoyens, qui décrive aussi brièvement et aussi simplement que possible les caractéristiques fondamentales qui unissent les médiateurs européens et qui sont communes à chacun d'entre eux. M. GAMMELTOFT-HANSEN a encouragé ses collègues à approuver le projet de déclaration.



M. DIAMANDOUROS offre un présent au Médiateur du Danemark, M. Hans GAMMELTOFT-HANSEN, pour fêter ses 20 ans de service. Strasbourg, le 15 octobre 2007.

Après un débat animé, la déclaration a finalement été adoptée par consensus. Le Médiateur européen a annoncé son engagement à contribuer à mieux faire connaître cette déclaration et il a invité ses collègues à en faire de même. La déclaration, qui est reproduite ci-dessous dans son intégralité, fera régulièrement l'objet de révisions.

Un excellent séminaire

Parallèlement aux séances officielles stimulantes, le séminaire a permis des discussions et des contacts plus informels. La visite guidée de Strasbourg a ajouté à l'attrait de cet événement, de même que le dîner officiel qui s'est déroulé dans l'impressionnant *Palais Rohan* et au cours duquel il a été rendu hommage au médiateur danois pour célébrer sa vingtième année de service. Les médiateurs ont remercié le maire de Strasbourg pour son accueil et son hospitalité.



À la fin du séminaire, il a été annoncé que le septième séminaire des Médiateurs nationaux des États membres de l'Union et des pays candidats se tiendrait à Chypre en 2009.



Les participants au sixième séminaire des médiateurs nationaux des États membres de l'UE et des pays candidats. Strasbourg, le 15 octobre 2007.



Le Réseau européen des Médiateurs

Déclaration

Déclaration adoptée lors du Sixième séminaire des Médiateurs nationaux des Etats membres de l'UE et des pays candidats qui s'est tenu à Strasbourg, du 14 au 16 octobre 2007

Le réseau européen des Médiateurs a rédigé cette déclaration afin de mieux faire connaître la dimension communautaire du travail des Médiateurs et de préciser les services qu'ils offrent aux personnes qui leur adressent des plaintes concernant des questions relevant du droit de l'Union européenne.

Les Médiateurs nationaux et régionaux jouent un rôle essentiel pour permettre aux citoyens et résidents de l'Union européenne de connaître et d'exercer leurs droits. Avec le Médiateur européen, ils forment le *Réseau européen des Médiateurs*.

Le réseau européen des Médiateurs rassemble, sur la base du volontariat, les Médiateurs et organismes similaires à l'échelon national et régional des États membres de l'Union européenne, les Médiateurs nationaux des pays candidats, de l'Islande et de la Norvège ainsi que le Médiateur européen et la commission des pétitions du Parlement européen. En Allemagne, les commissions des pétitions au niveau national et régional remplissent le même rôle que les médiateurs. Elles font partie du réseau.

Le droit et les politiques de l'Union européenne ont des répercussions de plus en plus importantes sur la vie quotidienne des citoyens et résidents des États membres. La plupart sont mis en application par les autorités publiques dans les Etats Membres. Les Médiateurs nationaux et régionaux traitent les plaintes contre les autorités publiques des États membres, y compris celles ayant trait aux activités relevant du droit de l'Union européenne. Le Médiateur européen supervise les institutions de l'Union européenne, comme la Commission européenne.

Le Médiateur national ou régional compétent est chargé de traiter les plaintes dirigées contre les autorités publiques d'un État membre, y compris les plaintes concernant une question relevant du droit de l'Union européenne. Le Médiateur européen enquête sur des plaintes dirigées contre les institutions et organes de l'Union européenne.

Bien que les attributions et les responsabilités des différents Médiateurs du réseau varient énormément, tous ont à cœur de rendre un service qui soit impartial, efficace et juste. Dans les limites de leurs mandats, ils défendent les principes sur lesquels se fonde l'Union européenne.

"L'Union est fondée sur les principes de la liberté, de la démocratie, du respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales, ainsi que de l'État de droit, principes qui sont communs aux États membres" (article 6, paragraphe 1, du traité sur l'Union européenne).

L'une des principales activités du réseau est le partage d'informations sur le droit de l'Union et les meilleures pratiques, de manière à offrir un service optimal au public. Les Médiateurs nationaux et régionaux du réseau peuvent demander au Médiateur européen des réponses écrites à des questions relatives au droit de l'Union européenne et à son interprétation, y compris des questions soulevées lors du traitement de certains cas particuliers.

Le rôle et la fonction des Médiateurs

Les Médiateurs du réseau sont des personnes indépendantes et impartiales, dont la fonction est établie par la constitution ou par la loi, et qui traitent des plaintes dirigées contre les autorités publiques.



Ils tentent d'obtenir un résultat adapté pour chaque plainte. Après avoir examiné une plainte et avoir conclu qu'elle est fondée, un Médiateur peut critiquer ce qui s'est passé et déclarer comment, selon lui ou elle, l'affaire aurait dû être traitée correctement. Dans de nombreux pays, le Médiateur peut également proposer des solutions, qui peuvent être, par exemple, la révision d'une décision, des excuses ou la fourniture d'une compensation financière. Certains Médiateurs peuvent tenter de rechercher une solution à l'amiable pour le plaignant.

Dans certains cas, le plaignant peut avoir le choix entre la saisine du Médiateur ou d'un tribunal. Toutefois, un Médiateur ne peut généralement pas examiner une plainte si un tribunal a déjà traité ou traite de la question. Contrairement à celles d'un tribunal, les décisions du Médiateur ne sont pas juridiquement contraignantes mais les autorités publiques se plient généralement aux recommandations du Médiateur. Si elles ne le font pas, le Médiateur peut, par exemple en notifiant le Parlement, attirer l'attention des pouvoirs politiques et du public sur l'affaire.

Outre le traitement des plaintes, les Médiateurs travaillent également en amont, pour améliorer la qualité de l'administration et des services publics. Ils encouragent la bonne administration et le respect des droits, suggèrent des solutions pertinentes pour résoudre des problèmes structureux, diffusent les bonnes pratiques et encouragent une culture du service.

Les Médiateurs incitent les autorités publiques à considérer les plaintes comme une occasion de communiquer véritablement avec le plaignant et de remédier aux éventuelles carences de leurs services. En conséquence, la plupart des Médiateurs n'enquêtent pas sur les plaintes avant que l'organe concerné par la plainte n'ait eu la possibilité raisonnable d'y répondre lui-même.

Les raisons précises justifiant l'intervention d'un Médiateur peuvent varier grandement au sein du réseau mais il s'agit généralement d'une violation des droits, y compris des droits de l'homme et des droits fondamentaux; de tout autre comportement illégal, y compris le non-respect des principes généraux du droit; et de toute action qui n'est pas conforme aux principes de bonne administration. Parmi les exemples de mauvaise administration qu'un Médiateur peut contribuer à corriger, citons: des délais déraisonnables, le non-respect des procédures ou des politiques établies, l'absence d'impartialité, l'injustice, la communication d'informations ou de conseils erronés, l'incohérence et le manque de politesse.

Service au public

Les Médiateurs du réseau s'engagent à traiter tous les membres du public avec courtoisie et respect. Ils s'emploient à être accessibles et à avoir le sens du service, à être justes, impartiaux, cohérents et efficaces.

Dans les limites fixées par la loi et dans le respect de la vie privée et des raisons légitimes justifiant la confidentialité, les Médiateurs du réseau s'engagent à la transparence de leurs actions et de leurs décisions. Ils rendent publics les critères appliqués dans le traitement des plaintes, motivent leurs décisions et informent le public de leurs activités.

Les Médiateurs du réseau cherchent à maintenir un équilibre entre l'examen détaillé des plaintes et la rapidité de traitement des plaintes, en tenant compte des intérêts du plaignant et de la nécessité d'utiliser efficacement les ressources dont ils disposent.

Accessibilité

Les Médiateurs du réseau cherchent à faciliter un accès libre et égal pour chaque personne autorisée à faire appel à leurs services.

En règle générale, les plaintes peuvent être adressées directement à un Médiateur.

Les services d'un Médiateur sont généralement gratuits pour le plaignant.

Lorsque la loi impose des dérogations aux principes susmentionnés, le Médiateur cherche, autant que faire se peut, à en limiter les effets négatifs pour les plaignants.



Traitement des plaintes

Les membres du réseau se fixent comme objectif de traiter rapidement et avec efficacité les plaintes. Ils tiennent compte des dispositions du droit communautaire applicables en la matière, y compris des principes généraux du droit, comme le respect des droits fondamentaux. La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne pourrait constituer à cet égard une précieuse référence.

Chaque plainte reçue est analysée avec soin en vue d'y apporter la solution adéquate.

Si une plainte n'est pas recevable, le Médiateur en informe rapidement le plaignant, en lui expliquant clairement la ou les raisons. Si possible, le Médiateur suggère au plaignant de contacter un autre organisme susceptible de l'aider.

Certains Médiateurs ont recours à une procédure simplifiée, si une analyse préliminaire montre que le problème du plaignant peut être résolu rapidement, par un appel téléphonique, par exemple.

Si la plainte donne lieu à une enquête approfondie, le Médiateur fournit des informations au plaignant concernant l'enquête, ou s'assure que le plaignant peut facilement obtenir ces informations qui pourraient, par exemple, concerner:

- la procédure appliquée;
- la portée de l'enquête, y compris l'aspect/les aspects examiné(s); et
- l'avancement de l'enquête.

À la fin de son enquête, le Médiateur rédige un rapport ou une décision qui comporte normalement les éléments suivants:

- les résultats de l'enquête du Médiateur;
- si le Médiateur estime la plainte en partie ou totalement justifiée et les raisons motivant cette opinion; et
- le cas échéant, les recommandations du Médiateur aux autorités publiques concernées.

Publication de l'information

Les Médiateurs appartenant au réseau publient des informations faciles à comprendre sous une forme largement accessible. Ces informations portent, par exemple, sur:

- qui est autorisé à adresser une plainte;
- contre quelles autorités publiques une plainte peut être introduite;
- les types d'activités susceptibles de faire l'objet d'une plainte, y compris les activités relevant du droit de l'Union européenne;
- les conditions présidant à la recevabilité des plaintes;
- la manière de se plaindre;
- la/les langue(s) à utiliser pour se plaindre;
- *(le cas échéant)* les conditions dans lesquelles le Médiateur a recours à une procédure simplifiée;
- comment obtenir un conseil personnalisé sur la possibilité d'adresser une plainte (service d'assistance téléphonique, par exemple); et
- les résultats et solutions envisageables si la plainte s'avère justifiée.

Le Médiateur européen s'est engagé à faciliter un large accès aux informations publiées par les membres nationaux et régionaux du réseau.



Des informations sur le réseau et les liens vers les sites web de ses membres sont disponibles sur le site web du Médiateur européen (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ces informations sont également disponibles sur demande auprès de ses services (tél. +33 3 88 17 23 13).

Une amélioration constante du service offert au public

Les Médiateurs appartenant au réseau s'engagent à améliorer de façon constante le service offert au public. À cet effet, la présente déclaration sera régulièrement mise à jour, au moins tous les deux ans, afin de refléter l'évolution des meilleures pratiques.

Coopération dans le traitement des affaires

Les médiateurs nationaux et régionaux des États membres sont compétents pour traiter une grande partie des plaintes qui ne relèvent pas du mandat du Médiateur européen parce qu'elles ne sont pas introduites contre une institution ou un organe communautaire. En 2007, le Médiateur a réorienté 816 plaignants vers un Médiateur national ou régional et a renvoyé 51 plaintes au Médiateur compétent. Des exemples de ces plaintes sont donnés au point 2.5 du présent rapport.

Outre les échanges d'informations informels qui ont lieu régulièrement par le biais du réseau, il existe une procédure spéciale permettant aux médiateurs nationaux ou régionaux de demander des réponses écrites à leurs demandes de renseignements sur le droit communautaire et son interprétation, y compris dans le cadre du traitement d'affaires particulières. Le Médiateur européen répond directement ou oriente la question, s'il y a lieu, vers une institution ou un organe communautaire afin d'obtenir la réponse. Cette pratique est maintenant consacrée dans la déclaration du réseau européen des médiateurs. En 2007, trois nouvelles demandes de renseignements ont ainsi été reçues, l'une venant d'un Médiateur national, l'autre d'un Médiateur régional et la troisième d'un Médiateur local, et trois ont été closes, dont une datant de 2005 et une autre de 2006. Un exemple de ce genre de demandes de renseignements est présenté à la fin du chapitre 3.

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 de la région européenne plus large 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 deux fois par an, en avril et en octobre.

Le bulletin s'est avéré être un forum des plus précieux pour l'échange d'informations sur le droit communautaire et les meilleures pratiques. En 2007, ces deux questions ont englobé un large éventail de sujets, y compris des articles sur la suprématie du droit communautaire, la discrimination et les obstacles à la libre circulation, les problèmes dans le domaine du droit environnemental, la protection des droits des enfants et des personnes âgées, les problèmes dans le secteur des soins de santé et les questions relatives au respect de la vie privée et à la protection des données.

Outils de communication électronique

En novembre 2000, le Médiateur a lancé un forum de discussion sur l'internet et un forum d'échange de documents pour les médiateurs et les membres de leur équipe faisant partie du réseau. Plus de 230 personnes ont accès à ce forum qui offre aux bureaux la possibilité de partager tous les jours des informations et de coopérer 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'Union européenne. Presque tous les bureaux des médiateurs nationaux et régionaux d'Europe le consultent ou y contribuent régulièrement.



En 2007, le forum de discussion a continué de représenter, pour les bureaux des médiateurs, un moyen très utile de partager les informations par l'envoi de questions et de réponses. Plusieurs discussions d'intérêt majeur ont été lancées par son intermédiaire, couvrant des questions aussi diverses que la discrimination fondée sur l'âge, le cadre juridique pour l'hospitalisation psychiatrique non volontaire, la qualité du service public, le statut des experts juridiques dans les bureaux du Médiateur, ainsi que les initiatives de la Commission européenne en vue d'améliorer le traitement des plaintes pour infraction.

Le contenu du forum de discussion comporte une liste officielle des médiateurs nationaux et régionaux des États membres de l'UE, de Norvège, d'Islande et des pays candidats à l'adhésion à l'UE. Cette liste est mise à jour chaque fois que les coordonnées du bureau d'un Médiateur changent. Il s'agit dès lors d'une ressource indispensable pour les médiateurs de toute l'Europe.

Visites d'information

Au cours de 2007, le Médiateur européen a rendu visite à ses homologues en Allemagne (mars), en Suède (mai) et en Belgique (novembre). Ces visites ont offert une excellente occasion d'intensifier les relations de travail au sein du réseau européen des médiateurs et de sensibiliser le public au recours non juridictionnel que constituent le Médiateur et la commission des pétitions. Ces visites sont décrites dans les détails au point 6.2.

5.2 AUTRES SÉMINAIRES ET CONFÉRENCES DU MÉDIATEUR

Les efforts du Médiateur européen en vue de collaborer avec ses homologues s'étendent au-delà des activités du réseau européen des médiateurs. En tant que membre actif de plusieurs organisations de médiateurs, il participe régulièrement à des conférences et à des séminaires qu'elles animent.

Parmi les événements auxquels a participé M. DIAMANDOUROS en 2007, on peut citer la table ronde des médiateurs du Conseil de l'Europe, qui s'est tenue en avril à Athènes, en Grèce, ainsi qu'un séminaire organisé en septembre par le Médiateur bulgare à Sofia dans le cadre du programme Eunomia du Médiateur grec et du commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe.

Le Médiateur européen a également été invité à participer à des événements organisés à l'occasion de divers anniversaires des institutions de Médiateur. Le 27 mars, il a rencontré à Londres M^{me} Ann ABRAHAM, médiatrice parlementaire et des services de santé du Royaume-Uni, à l'occasion du 40^e anniversaire de ce bureau. En tant que premier Médiateur grec, M. DIAMANDOUROS a été invité par M. Yorgos KAMINIS à participer à l'événement organisé à Athènes en avril en vue de célébrer le dixième anniversaire de l'institution du Médiateur grec. Le 22 juin, il s'est rendu à Madrid pour célébrer le 25^e anniversaire du *Defensor del Pueblo*, en Espagne, en compagnie de M. Enrique MÚGICA HERZOG. Au début de l'année, M. DIAMANDOUROS s'est également joint à la commissaire en charge de l'administration de Chypre, M^{me} Eliana NICOLAOU, pour inaugurer les nouveaux bureaux de la commissaire à Nicosie.



M. DIAMANDOUROS et le Médiateur national, M. Enrique MÚGICA HERZOG, rencontre son Altesse Royale le Prince des Asturies. Madrid, le 22 juin 2007.

Les membres de l'équipe du Médiateur européen ont également représenté l'institution au cours de divers événements organisés par les médiateurs tout au long de l'année. En septembre, M. Nicholas CATEPHORES, assistant du Médiateur, a participé à la 28^e conférence annuelle de l'Association des médiateurs des États-Unis, qui s'est tenue à Ancharage (États-Unis), tandis que M^{me} Ida PALUMBO, juriste, a participé à une conférence organisée en octobre par le Médiateur régional de Vénétie, en Italie. Enfin, M. Olivier VERHEECKE, principal conseiller juridique, a participé à la première réunion des médiateurs méditerranéens, qui s'est tenue en novembre à Rabat, au Maroc, et était organisée conjointement par le *Defensor del Pueblo* espagnol, le Médiateur de la République française, et le *Diwan Al Madhalim* (Médiateur) marocain.

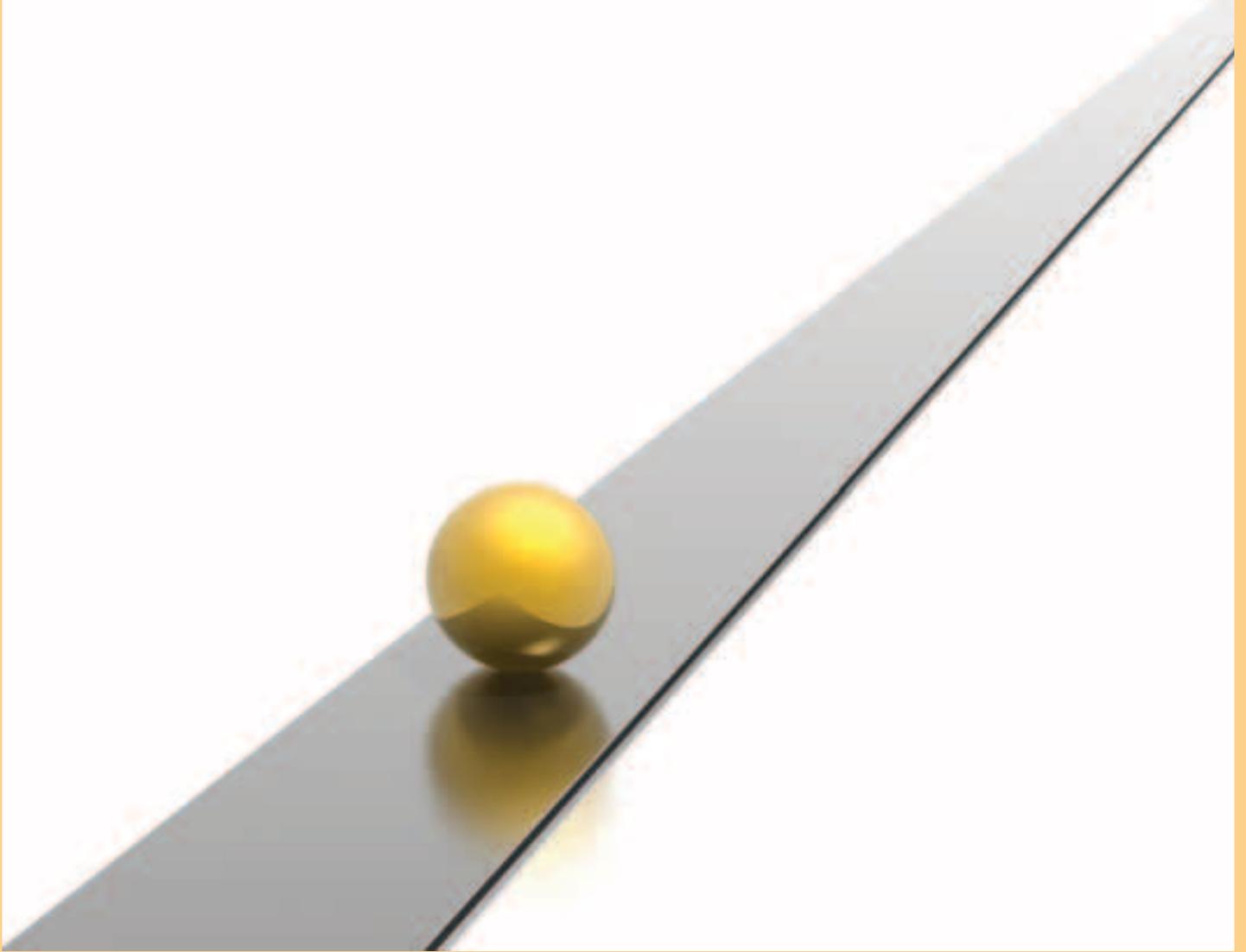
5.3 AUTRES ÉVÉNEMENTS IMPLIQUANT LES MÉDIATEURS ET LEUR PERSONNEL

L'année 2007 a vu de multiples contacts bilatéraux entre le Médiateur européen et les médiateurs d'Europe et du monde entier, organisés dans l'optique de promouvoir la fonction de Médiateur, de discuter des relations interinstitutionnelles et de procéder à des échanges de meilleures pratiques.

Au cours de l'année, M. DIAMANDOUROS a rencontré son homologue chypriote, M^{me} Eliana NICOLAOU, commissaire en charge de l'administration; M. Ulrich GALLE, Médiateur de Rhénanie-Palatinat (Allemagne); M. Kjartan BJÖRGVINSSON, Médiateur adjoint d'Islande; M. Henrique NASCIMENTO RODRIGUES, Médiateur du Portugal; et M. Jean-Paul DELEVOYE, Médiateur de la République française.

M. DIAMANDOUROS a également pris le temps de rencontrer et de s'entretenir avec des médiateurs de pays tiers, dont le Médiateur du Timor oriental, M. Sebastião DIAS XIMENES, le Médiateur du Maroc, M. Moulay Mhamed IRAKI, et le Médiateur de l'Ontario (Canada), M. André MARIN.

COMMUNICATIONS



6



6 COMMUNICATIONS

Le Médiateur européen sait pertinemment à quel point il importe de veiller à ce que les personnes qui rencontrent des problèmes avec l'administration de l'UE sachent qu'elles ont le droit d'introduire des plaintes. Chaque année, des efforts soutenus sont déployés en vue d'informer les citoyens, les entreprises, les organisations non gouvernementales et d'autres entités pertinentes à propos des services du Médiateur. En 2007, plus de 130 exposés ont été présentés par le Médiateur et son personnel au cours de conférences, de séminaires et de réunions. La présence du Médiateur dans les médias s'est intensifiée, celui-ci ayant donné six conférences de presse et plus de 40 interviews à des journalistes de la presse écrite, audiovisuelle et électronique. Les visites du Médiateur en Allemagne, en Suède et en Belgique lui ont offert des occasions multiples de sensibiliser les citoyens de ces pays à la mission qu'il s'efforce de remplir.

Le présent chapitre fournit des informations détaillées sur les activités du Médiateur européen dans le domaine des communications en 2007. Il commence par l'examen des moments forts de l'année et se poursuit par les visites d'information du Médiateur, la participation à des événements et conférences, les relations avec les médias, les publications et les communications électroniques.

6.1 LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

LE 50E ANNIVERSAIRE DU TRAITÉ DE ROME

En 2007, l'Union européenne a célébré le 50^e anniversaire du traité de Rome. Une série d'événements ont été organisés aux quatre coins de l'Union pour marquer cette date importante. Le Médiateur européen et son personnel ont participé activement à plusieurs de ces événements. Les journées «portes ouvertes» organisées à Berlin, à Budapest et à Varsovie ont été des moments forts, avec des milliers de personnes s'y arrêtant pour en savoir un peu plus sur les activités de l'Union.



Des citoyens ont visité le stand du Médiateur lors de la journée portes ouvertes organisée à Berlin le 25 mars 2007.

Le bureau a également participé, comme il le fait chaque année, aux journées «portes ouvertes» organisées par le Parlement européen à Strasbourg et à Bruxelles. Une documentation en 26 langues décrivant le travail du Médiateur a été distribuée aux visiteurs, ainsi que divers articles promotionnels. Des membres du personnel étaient présents à chacun de ces événements pour répondre aux questions relatives au travail du Médiateur.



Plusieurs milliers de visiteurs se sont arrêtés au stand du Médiateur lors des journées portes ouvertes organisées à Strasbourg et à Bruxelles les 1er et 5 mai 2007. Un grand nombre d'entre eux ont longuement discuté avec le personnel du Médiateur.



Le quiz européen pour les enfants constituait la pièce maîtresse du stand du Médiateur lors des journées portes ouvertes organisées à Strasbourg et à Bruxelles les 1er et 5 mai 2007.

En mai, le Médiateur s'est rendu en personne à Varsovie pour participer à une table ronde réunissant toutes les parties prenantes, qui était organisée par la représentation de la Commission européenne en Pologne. Il a également été invité à participer en tant qu'orateur à un événement organisé à l'occasion de la journée de l'Europe au Parlement européen à Strasbourg, qui a rassemblé environ 500 étudiants.

Tous ces événements ont donné au Médiateur et à son personnel l'occasion de rencontrer des citoyens intéressés et de les informer de la manière dont ils peuvent avoir recours à ses services. Les réactions recueillies au cours de ces événements étaient très positives.

LE RAPPORT ANNUEL 2006

Le rapport annuel est la publication la plus importante du Médiateur. Il fournit un aperçu des activités de traitement des plaintes du Médiateur dans une année donnée, offre un compte rendu des efforts qu'il a déployés pour sensibiliser le public à son travail, et explique l'emploi qui a été fait des ressources mises à sa disposition. Le rapport du Médiateur présente aussi un intérêt pour un large éventail de groupes et de personnes à différents niveaux: homologues, responsables politiques, fonctionnaires, professionnels, universitaires, groupes d'intérêt, organisations non gouvernementales, journalistes et citoyens aux niveaux européen, national, régional et local.

M. DIAMANDOUROS a présenté son rapport à M. Hans-Gert PÖTTERING, député européen et président du Parlement européen, le 13 mars 2007, et à la commission des pétitions du Parlement le 2 mai. Cette deuxième réunion a donné au Médiateur l'occasion d'expliquer les résultats obtenus durant l'année en question et d'échanger des vues avec les membres de la commission quant à des idées et initiatives pour l'avenir.

M^{me} Luciana SBARBATI, députée européenne, a rédigé le rapport de la commission des pétitions sur les activités du Médiateur pour 2006. Le 25 octobre, la séance plénière du Parlement a débattu le rapport de M^{me} SBARBATI avec la participation de M. DIAMANDOUROS et de la vice-présidente de la Commission européenne M^{me} Margot WALLSTRÖM. La séance plénière a ensuite adopté une résolution basée sur le rapport de M^{me} SBARBATI, déclarant sa satisfaction à l'égard des activités du Médiateur et de sa visibilité et se félicitant de la coopération constructive mise en œuvre entre celui-ci et les institutions.

Le 3 mai, le Médiateur a présenté son rapport aux médias lors d'une conférence de presse. Les journalistes qui, au nombre de plus de cinquante, ont assisté à l'événement, lui ont donné l'occasion d'attirer l'attention sur les principales conclusions des enquêtes qu'il a menées en 2006.



ATELIER «LA BONNE ADMINISTRATION ET LE MÉDIATEUR EUROPÉEN»

Les 8 et 9 novembre, le Médiateur a organisé un atelier à Bruxelles en vue de développer des idées et des stratégies permettant au Médiateur européen de promouvoir le principe de bonne administration au sein des institutions et organes de l'UE. Parmi les participants, on comptait des anciens médiateurs, des anciens fonctionnaires de haut niveau des principales institutions de l'UE, ainsi que des représentants du monde universitaire.

Après s'être d'abord attardés sur le concept de bonne administration dans le contexte de l'Union, les participants ont ensuite examiné le rôle du Médiateur européen dans le cadre d'une culture du service aux citoyens. Parmi les questions abordées figuraient notamment les suivantes: comment repérer les éléments essentiels d'une culture du service dans le contexte de l'UE, comment délimiter les frontières de la bonne administration, et comment encourager les institutions et organes communautaires à adopter des techniques permettant de réduire ou de désamorcer les conflits et de promouvoir un dialogue constructif avec les citoyens. Les participants ont ensuite examiné la relation entre le travail du Médiateur et celui des tribunaux. Ils ont cherché des solutions alternatives permettant à ce dernier d'affirmer une identité positive se démarquant nettement du rôle des tribunaux, et ont tenté de déterminer à quel point le Médiateur devait se montrer proactif en définissant et en communiquant un libellé clair et précis, par exemple, en ce qui concerne les droits et responsabilités attachés à la citoyenneté européenne.

L'atelier a donné lieu à un débat animé sur la manière dont le Médiateur européen peut contribuer à mettre en pratique le droit à une bonne administration. Il a également permis de dégager des idées stimulantes et novatrices pour les années à venir.

6.2 VISITES D'INFORMATION

En vue d'informer les citoyens de leur droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen, et d'intensifier encore ses relations de travail avec ses homologues nationaux et régionaux, le Médiateur a lancé, en 2003, un programme intensif de visites d'information dans les États membres et les pays en voie d'adhésion. Ces visites s'étant poursuivies au même rythme, le Médiateur a désormais visité tous les États membres de l'UE, et plus d'une fois pour la plupart d'entre eux. Ses homologues dans les États membres et les pays en voie d'adhésion mettent sur pied, lors de chacune de ses visites, un programme détaillé d'activités et de réunions et l'accompagnent souvent lors de son voyage. La présence des deux médiateurs à ces manifestations est tout à l'avantage des citoyens car elle leur permet de mieux comprendre et apprécier les rôles et compétences respectives du Médiateur national et du Médiateur européen et d'en savoir plus sur les droits découlant de la citoyenneté de leur pays, mais aussi de l'Union européenne.

En 2007, le Médiateur s'est rendu en Allemagne, en Suède et en Belgique, où il a rencontré des députés, des juges, des hauts fonctionnaires, des universitaires, des plaignants potentiels et d'autres citoyens. Le point suivant donne un aperçu du large éventail de réunions organisées durant des visites. Les interlocuteurs principaux sont énumérés et les nombreuses allocutions prononcées sont mentionnées.

ALLEMAGNE

Le Médiateur européen a visité Berlin du 19 au 21 mars. Cette visite avait été organisée par le ministère allemand des affaires étrangères et par les bureaux de la Commission européenne et du Parlement européen à Berlin.

Cette visite a permis à M. DIAMANDOUROS d'entrer en contact avec les principaux publics cibles et de présenter son travail au cours de réunions rassemblant de hauts fonctionnaires, les médias, ainsi que des citoyens et des représentants des groupes cibles. Durant sa visite, M. DIAMANDOUROS a rencontré la chancelière fédérale, M^{me} Angela MERKEL, le président de la République fédérale d'Allemagne, M. Horst KÖHLER, et le président du *Bundestag*, M. Norbert LAMMERT. Le but de

cette réunion était de discuter de méthodes pour sensibiliser le public allemand aux services du Médiateur européen. M. DIAMANDOUROS a également rencontré la ministre de la justice, M^{me} Brigitte ZYPRIES, le ministre fédéral chargé des affaires européennes, M. Günter GLOSER, le secrétaire d'État parlementaire du ministère fédéral de l'intérieur, M. Peter ALTMAIER, le secrétaire d'État parlementaire du ministère fédéral de l'économie et de la technologie, M. Peter HINTZE, et la directrice du bureau fédéral contre la discrimination, M^{me} Martina KÖPPEN.



M. DIAMANDOUROS et la chancelière fédérale, Mme Angela MERKEL. Berlin, le 20 mars 2007.



M. DIAMANDOUROS et le président du *Bundestag*, M. Norbert LAMMERT. Berlin, le 20 mars 2007.

L'approfondissement des relations avec la commission des pétitions du *Bundestag* et avec sa présidente, M^{me} Kersten NAUMANN, a constitué une partie importante de la visite. M. DIAMANDOUROS a eu l'occasion de présenter son travail au cours d'une réunion de la commission des pétitions. En outre, des débats fructueux ont eu lieu au cours d'un dîner organisé par M^{me} Kersten NAUMANN en présence de représentants des commissions des pétitions des *Landtage* de Berlin et de Brandebourg.

M. DIAMANDOUROS a pu présenter son travail au cours d'une conférence à la *Humboldt-Universität Berlin* ainsi que dans le cadre d'une réunion avec des plaignants potentiels, des citoyens et d'autres personnes intéressées, organisée conjointement par les bureaux du Parlement européen et de la Commission et par l'*Institut für Europäische Politik* de Berlin. Cette réunion a été suivie d'une conférence de presse et de plusieurs entretiens individuels avec des journalistes de la presse écrite et de la radio.

Le 22 mars, M. DIAMANDOUROS a visité Mainz afin de développer les relations avec ses homologues allemands. Il a participé à une *Conférence sur la coopération transfrontalière des médiateurs dans la Grande région*, organisée par M. Ullrich GALLE, Médiateur de Rhénanie-Palatinat. M. DIAMANDOUROS a également rencontré le président du *Landtag* de Rhénanie-Palatinat, M. Joachim MERTES, afin de signer le livre d'or du *Landtag*.



M. DIAMANDOUROS avec les membres et le personnel de la commission des pétitions du *Bundestag*.
Berlin, le 21 mars 2007.

Le 25 avril, M DIAMANDOUROS a visité la Cour suprême allemande à Karlsruhe. À l'occasion de cette visite, il a pu s'entretenir avec le président de la Cour constitutionnelle fédérale, M. Hans-Jürgen PAPIER, ainsi qu'avec le président de la Cour suprême fédérale, M. Günter HIRSCH.

Enfin, le 27 juin, le Médiateur européen a visité la Chambre de commerce de Francfort pour discuter de son travail avec M. Hans-Joachim OTTO, directeur adjoint et porte-parole de la Chambre de commerce. Il a ensuite présenté son travail au cours d'une conférence à la *Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt*, organisée par le Professeur Hans-Jürgen PUHLE.

SUÈDE

Le Médiateur européen a visité la Suède du 14 au 16 mai. Cette visite avait été organisée par le bureau du Médiateur parlementaire, qui avait préparé un programme complet de réunions, de conférences et d'interviews visant à sensibiliser le public au rôle du Médiateur européen.

Les médiateurs parlementaires suédois sont la plus vieille institution de Médiateur dans le monde; elle fêtera son 200^e anniversaire en 2009. Au cours de sa visite, M. DIAMANDOUROS a eu l'occasion de partager ses expériences et ses méthodes de travail avec le Médiateur parlementaire en chef, M. Mats MELIN, avec les trois médiateurs parlementaires, M^{me} Kerstin ANDRÉ, M. Nils-Olof BERGGREN et M^{me} Cecilia NORDENFELT, ainsi qu'avec le Médiateur parlementaire adjoint, M. Hans RAGNEMALM. Il a également pu faire un exposé devant le personnel des médiateurs parlementaires, au cours duquel de nombreuses questions intéressantes ont été abordées.

Durant sa visite, M. DIAMANDOUROS a pu parler de son travail avec la ministre des affaires européennes, M^{me} Cecilia MALMSTRÖM, le secrétaire d'État, M. Håkan JONSSON, le président de la Cour suprême, M. Johan MUNCK, et le président de la Cour administrative suprême, M. Rune LAVIN. Il a également rencontré la présidente de la commission permanente sur la Constitution, M^{me} Berit ANDNOR, la vice-présidente de la commission des affaires européennes, M^{me} Susanne EBERSTEIN, et un membre de la commission paritaire sur le traité constitutionnel de l'Union européenne, M. Björn HAMILTON.

Cette visite a donné au Médiateur plusieurs occasions idéales de présenter son travail à divers publics cibles. L'Association du barreau suédois a accueilli un séminaire rassemblant des avocats spécialisés dans les affaires européennes, au cours duquel M. DIAMANDOUROS a présenté un exposé intitulé «Le Médiateur européen - un guichet ouvert». Cet événement était organisé par le secrétaire général de l'Association du barreau, M^{me} Anne RAMBERG, et un article sur le Médiateur a ensuite été publié dans le bulletin d'information de l'association. M. DIAMANDOUROS a également donné des interviews à *Riksdag & Departement*, ainsi qu'au premier journal de Suède, le quotidien *Aftonbladet*, qui a publié un article d'une page sur le travail du Médiateur. Au cours de réunions avec le chef de la représentation de la Commission européenne, M. Anders HENRIKSSON, et avec le directeur du bureau d'information du Parlement européen, M. Björn KJELLSTRÖM, des idées ont été émises afin de sensibiliser le public suédois aux activités du Médiateur.



M DIAMANDOUROS avec (de gauche à droite) le secrétaire d'État, M. Håkan JONSSON, la ministre des affaires européennes, Mme Cecilia MALMSTRÖM, et le Médiateur parlementaire en chef, M. Mats MELIN. Stockholm, le 16 mai 2007.

M. DIAMANDOUROS a présenté son travail à des professeurs des facultés de droit et de sciences politiques de l'université d'Uppsala, dans un discours intitulé «La transparence, la responsabilité et la démocratie dans l'UE». Ce discours a été prononcé dans le cadre du cours de M. Thomas BULL, professeur agrégé de droit public. Le Médiateur a également eu une réunion intéressante avec de hauts fonctionnaires du ministère de la justice et du bureau du Premier ministre sur le thème «Renforcer la bonne administration dans l'UE - nouveaux défis à relever».



M. DIAMANDOUROS présente son travail à l'Association du barreau suédois. Stockholm, le 15 mai 2007.

BELGIQUE

Le Médiateur européen a visité la Belgique du 26 au 28 novembre. Le bureau du Médiateur fédéral avait organisé la visite, dont toute une série de réunions qui permettaient au Médiateur de sensibiliser à son rôle des hauts fonctionnaires, des plaignants potentiels et des citoyens intéressés.

Cette visite a fourni une excellente occasion de développer les relations avec les médiateurs fédéraux de Belgique, M^{me} Catherine DE BRUECKER et M. Guido SCHUERMANS. Outre les réunions officielles, durant lesquelles ils ont discuté de leurs fonctions respectives, les médiateurs ont eu de nombreuses occasions d'échanger leurs vues dans des contextes moins formels, et notamment au cours d'un dîner organisé avec le Médiateur de la Région flamande, M. Bernard HUBEAU, et la médiatrice de la Communauté française, M^{me} Marianne DE BOECK. M. DIAMANDOUROS a également eu l'occasion de s'entretenir avec d'autres médiateurs locaux et du secteur privé en Belgique lors de l'assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans, au cours de laquelle il a présenté un exposé sur la transparence. Cette réunion était présidée par le Médiateur de la Région wallonne, M. Frédéric BOVESSE, et par le Médiateur pour

les pensions, M. Jean-Marie HANNESSE. Cette réunion a été suivie d'une réception offerte par le gouverneur de la Province de Namur, M. Denis MATHEN.



© Médiateur fédéral de Belgique

M. DIAMANDOUROS avec les médiateurs fédéraux, régionaux, locaux, ainsi que des médiateurs du secteur privé lors de l'Assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans à Namur, en Belgique, le 27 novembre 2007.

Durant sa visite, M. DIAMANDOUROS a présenté son travail au ministre des affaires étrangères, M. Karel DE GUCHT, à la ministre de la justice, M^{me} Laurette ONKELINX, et au ministre de la fonction publique, M. Christian DUPONT. Après avoir rencontré le président de la Chambre des représentants, M. Herman VAN ROMPUY, ainsi que son vice-président, M. Herman DECROO, le Médiateur a présenté son travail à la commission consultative des Affaires européennes et à la commission des pétitions. Au cours de sa visite, il a également eu l'occasion de rencontrer des membres du système judiciaire belge, à savoir le premier président de la Cour de cassation, M. Ghislain LONDERS, ainsi que les présidents de la Cour de cassation, M. Ivan VEROUGSTRAETE et M. Christian STORCK, les présidents de la Cour constitutionnelle, M. Marc BOSSUYT et M. Michel MELCHIOR, ainsi que la présidente du Conseil d'État, M^{me} Marie-Rose BRACKE.



© Médiateur fédéral de Belgique

Mme Catherine DE BRUECKER, médiatrice fédérale de Belgique, M. Herman VAN ROMPUY, président de la Chambre des représentants, M. DIAMANDOUROS, M. Herman DECROO, vice-président de la Chambre, et M. Guido SCHUERMANS, Médiateur fédéral de Belgique, lors de la visite d'information effectuée par le Médiateur européen en Belgique, du 26 au 28 novembre 2007.

Au programme de la visite d'information figuraient également des exposés dans deux universités, l'Université Libre de Bruxelles et l'Université catholique de Louvain. Plus de 250 étudiants étaient présents et ont manifesté un grand intérêt pour le travail du Médiateur. La visite s'est terminée par



un exposé devant le personnel du Médiateur fédéral de Belgique, dans le cadre duquel plusieurs questions extrêmement importantes ont été soulevées.

6.3 CONFÉRENCES ET RÉUNIONS

Les conférences, séminaires et réunions sont pour le Médiateur une excellente occasion d'informer sur son travail les publics cibles principaux, tels que les organisations non gouvernementales, les groupes d'intérêts et les établissements universitaires, et facilitent son travail plus général de mise en valeur de la fonction de Médiateur. Les conférences et réunions permettent aussi au Médiateur et à son équipe de se tenir au courant des évolutions à l'échelle européenne qui présentent un intérêt particulier pour l'institution.

La présente section décrit de manière détaillée toute la palette d'activités destinées à promouvoir la fonction de Médiateur en général et le travail du Médiateur européen en particulier. Lorsqu'il ne peut participer personnellement à un événement, le Médiateur confie à un membre émérite de son équipe le soin de représenter l'institution du Médiateur. De nombreux groupes obtiennent également des informations sur le travail du Médiateur dans le cadre de voyages d'études à Strasbourg. La présente section comporte par conséquent une liste d'exposés qui ont eu lieu devant des groupes au cours de l'année.

INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR

En 2007, M. DIAMANDOUROS a consacré beaucoup de temps à présenter son travail à des plaignants potentiels. Les discours qu'il a prononcés lors d'événements organisés par la Chambre de commerce britannique en Belgique, la Chambre de commerce et d'industrie de Thessalonique en Grèce et le conseil d'administration de la Fédération des entrepreneurs et industriels grecs lui ont permis de toucher le monde des affaires. Son allocution sur la transparence à l'European *Policy Centre* à Bruxelles lui a permis d'exposer dans les grandes lignes ses idées sur un thème qui revêt une importance essentielle dans le cadre de son travail de traitement des plaintes. Le Médiateur a également eu l'occasion de présenter son travail au Conseil des barreaux européens (CCBE) lors d'un séminaire à Bruges, en Belgique. Parmi les autres événements qui méritent d'être signalés, on peut citer les discours prononcés devant le Forum européen des personnes handicapées, la Société grecque de protection de l'environnement et du patrimoine culturel, des participants au programme Euroculture et le Cercle européen à Strasbourg.

Le milieu universitaire offre au Médiateur une occasion idéale de toucher des étudiants en droit, en sciences politiques et en administration publique. En 2007, M. DIAMANDOUROS a présenté son travail aux étudiants de l'École nationale d'administration (ENA) à Strasbourg, de l'Université d'Oxford (confrérie grecque), de l'École d'économie de Londres, du Collège d'Europe à Bruges, et de la Société hellénique de Science politique à Athènes.

Dans le cadre de ses efforts en vue d'expliquer son travail à des représentants politiques de haut niveau, M. DIAMANDOUROS a rencontré des présidents, des premiers ministres, des ministres, des députés et des ambassadeurs des États membres de l'UE, parmi lesquels la République tchèque, Chypre, la Grèce et le Royaume-Uni. Il a également rencontré des représentants politiques de haut niveau de pays tiers, comme le Japon, la Moldavie, la Russie, la Turquie et l'Ukraine. Son exposé lors de la 4^e conférence ministérielle sur l'administration en ligne à Lisbonne, organisée dans le cadre de la présidence portugaise de l'UE, a été très précieux pour le Médiateur car il lui a permis de s'adresser à des décideurs politiques importants, à des spécialistes du secteur privé et à des citoyens intéressés provenant de tous les États membres. Près de 500 personnes étaient présentes pour écouter la présentation du Médiateur lors de cet événement.



M. DIAMANDOUROS présente un exposé lors de la 4e conférence ministérielle sur l'administration en ligne. Lisbonne, le 21 septembre 2007.

ÉVÉNEMENTS IMPLIQUANT DES MEMBRES DU PERSONNEL

Le personnel du Médiateur s'emploie également à promouvoir l'institution auprès du grand public. En 2007, plus de 80 exposés ont été présentés à environ 3 000 citoyens de toute l'UE. La plus grande partie des visiteurs venaient d'Allemagne, suivis de la Pologne et de la Hongrie. Les participants étaient des étudiants et des stagiaires, des avocats et des juges, des chefs d'entreprise et des membres de groupes de pression, des fonctionnaires et des agents d'État, et des membres du personnel des bureaux de Médiateur. Bien que ces exposés représentent une charge de travail considérable pour l'équipe du Médiateur, ils revêtent une importance essentielle pour toucher les plaignants potentiels et les autres citoyens, et pour donner un «visage humain» à l'administration européenne. C'est pourquoi le bureau du Médiateur s'efforce de satisfaire, dans la mesure du possible, aux demandes formulées par des groupes de visiteurs pertinents souhaitant en savoir plus sur ses activités.

6.4 RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Le Médiateur européen ne ménage pas ses efforts pour veiller à ce que les citoyens, les ONG, les associations et les entreprises soient informés de leur droit d'introduire une plainte pour mauvaise administration dans les institutions communautaires. Le Médiateur est conscient du rôle important que jouent les médias en contribuant à informer l'opinion publique, à enrichir le débat, et à attirer l'attention sur les services offerts par le Médiateur dans tous les États membres de l'UE. Sa stratégie médiatique proactive est un élément central de ses activités et de ses efforts en vue de promouvoir le respect des droits découlant de la législation communautaire et d'améliorer la qualité de l'administration.

La stratégie médiatique du Médiateur repose sur une double approche. D'un côté, il tente de présenter son travail au grand public européen par l'intermédiaire des médias généralistes (par exemple, la télévision, les journaux, la radio). De l'autre, il vise des groupes des plaignants potentiels bien particuliers par le biais de médias plus spécialisés (par exemple, des magazines économiques ou de consommateurs, des bulletins d'information d'associations, d'ONG et de groupes d'intérêts, etc.).

Le Médiateur s'efforce d'être aussi transparent et accessible que possible pour les journalistes afin de permettre au public de suivre ses travaux. Il avertit les médias du lancement de nouvelles enquêtes, des solutions à l'amiable acceptées par les institutions afin de satisfaire les plaignants, des projets de recommandations importants adressés aux institutions et des décisions de classement.



Le Médiateur informe également les médias de son rapport annuel, des dernières statistiques, de ses contributions dans des initiatives et des débats publics en cours, ainsi que d'autres sujets qui lui sont liés et sont susceptibles d'intéresser le grand public. Bien que le Médiateur s'efforce de faire en sorte que son travail soit le plus transparent possible, il respecte les demandes légitimes des plaignants qui souhaitent que leur affaire soit traitée de manière confidentielle.

Le Médiateur est en contact avec les correspondants européens basés à Bruxelles, ainsi qu'avec des journalistes nationaux et régionaux de tous les États membres de l'UE. Ses activités médiatiques se composent essentiellement de communiqués de presse, de conférences de presse, de discussions de fond et d'interviews. Le Médiateur s'efforce de faire passer un message simple et amical aux lecteurs afin de faciliter un maximum la tâche des journalistes.



M. DIAMANDOUROS accordant un entretien à Mme Lena MELLIN, reporter chargée des affaires européennes pour le plus grand quotidien suédois, *Aftonbladet*. Stockholm, le 14 mai 2007.

En 2007, les principales activités médiatiques du Médiateur ont inclus des conférences de presse organisées à Bruxelles et à Strasbourg afin de présenter le rapport annuel, ainsi qu'à Berlin, Karlsruhe et Varsovie dans le cadre des visites dans ces villes. M. DIAMANDOUROS s'est également joint à son homologue français, M. Jean-Paul DELEVOYE, pour présenter leur travail à des journalistes français à Strasbourg en prélude au sixième séminaire des Médiateurs nationaux. Les diverses rencontres avec des journalistes de différents journaux et agences de presse ont également donné au Médiateur européen l'occasion d'expliquer son travail en faveur des citoyens. Enfin, M. DIAMANDOUROS a accordé plus de 40 entretiens à des journalistes de la presse écrite, radiotélévisée et électronique, à Strasbourg, Bruxelles et ailleurs.



Le rapporteur sur le rapport annuel 2006 du Médiateur, Mme Luciana SBARBATI, députée européenne, et M. DIAMANDOUROS donnent une conférence de presse. Strasbourg, le 24 octobre 2007.

En 2007, le Médiateur a publié dix-sept communiqués de presse. Distribués aux journalistes et à toute personne intéressée partout en Europe, ces communiqués ont abordé l'enquête du Médiateur



sur les retards de paiement, les problèmes en matière d'accès aux documents et à l'information, une plainte concernant la directive européenne sur le temps de travail, et les problèmes relatifs au matériel d'information élaboré par la Commission au sujet des droits des passagers aériens.

6.5 PUBLICATIONS

Le Médiateur s'efforce de toucher le public le plus large possible afin de sensibiliser un maximum de personnes à son travail, en n'oubliant pas l'administration de l'UE. En 2007, plusieurs publications ont été rédigées et distribuées aux parties intéressées dans le but d'informer les acteurs clés et le grand public concernant les activités du Médiateur européen et les services qu'il propose aux citoyens et résidents européens. Toutes les publications du Médiateur sont disponibles sur son site web (<http://www.ombudsman.europa.eu>) et peuvent être obtenues gratuitement sur le site web EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

Parmi les documents présentant un intérêt particulier, on peut citer la nouvelle fiche d'information à l'intention des entreprises et organisations, qui explique brièvement ce que peut faire le Médiateur pour ces entités. Cette fiche d'information, ainsi que d'autres documents intéressants, a été distribuée dans le cadre d'une campagne de courrier ciblée sur des plaignants potentiels. Les chambres de commerce et les cabinets d'avocats de toute l'UE étaient particulièrement visés au cours de la campagne, puisque plus de 5 000 courriers personnalisés leur ont été adressés. Cette campagne s'est avérée très fructueuse: en effet, plusieurs milliers de copies supplémentaires des publications du Médiateur ont été demandées sur l'ensemble de l'année 2007.

6.6 COMMUNICATIONS EN LIGNE

Communication par courrier électronique

En avril 2001, une version électronique du formulaire de plainte a été ajoutée au site web en douze langues. À la suite de l'élargissement de l'Union européenne le 1^{er} mai 2004, le formulaire a été mis à la disposition du public dans neuf langues supplémentaires. En décembre 2006, en préparation au nouvel élargissement de l'Union européenne le 1^{er} janvier 2007, le formulaire a été ajouté au site web en bulgare et en roumain. Plus de 58 % de l'ensemble des plaintes reçues par le Médiateur en 2007 ont été introduites via l'internet, dont une large proportion au moyen du formulaire de plainte électronique.

En 2007, le principal compte de courrier électronique du Médiateur a été utilisé pour répondre à un total de 7 273 courriers électroniques de demandes de renseignements. Sur ce nombre, 3 127 étaient des courriers en masse de citoyens et concernaient des plaintes reçues par le Médiateur, alors que les 4 146 autres étaient des demandes individuelles de renseignements. Les courriers en masse portaient sur la construction d'une ligne à haute tension devant connecter les réseaux électriques espagnol et français, ainsi que sur la prétendue décision des autorités de la région de Valence, en Espagne, d'interrompre la diffusion d'une chaîne de télévision catalane. Tous ces courriers ont reçu une réponse expliquant le traitement de la plainte en question par le Médiateur.

Les 4 146 demandes individuelles de renseignements ont toutes fait l'objet d'une réponse individuelle de la part d'un collaborateur spécialisé du Médiateur. Ce chiffre était de 3 500 en 2006, et de 3 200 en 2005.



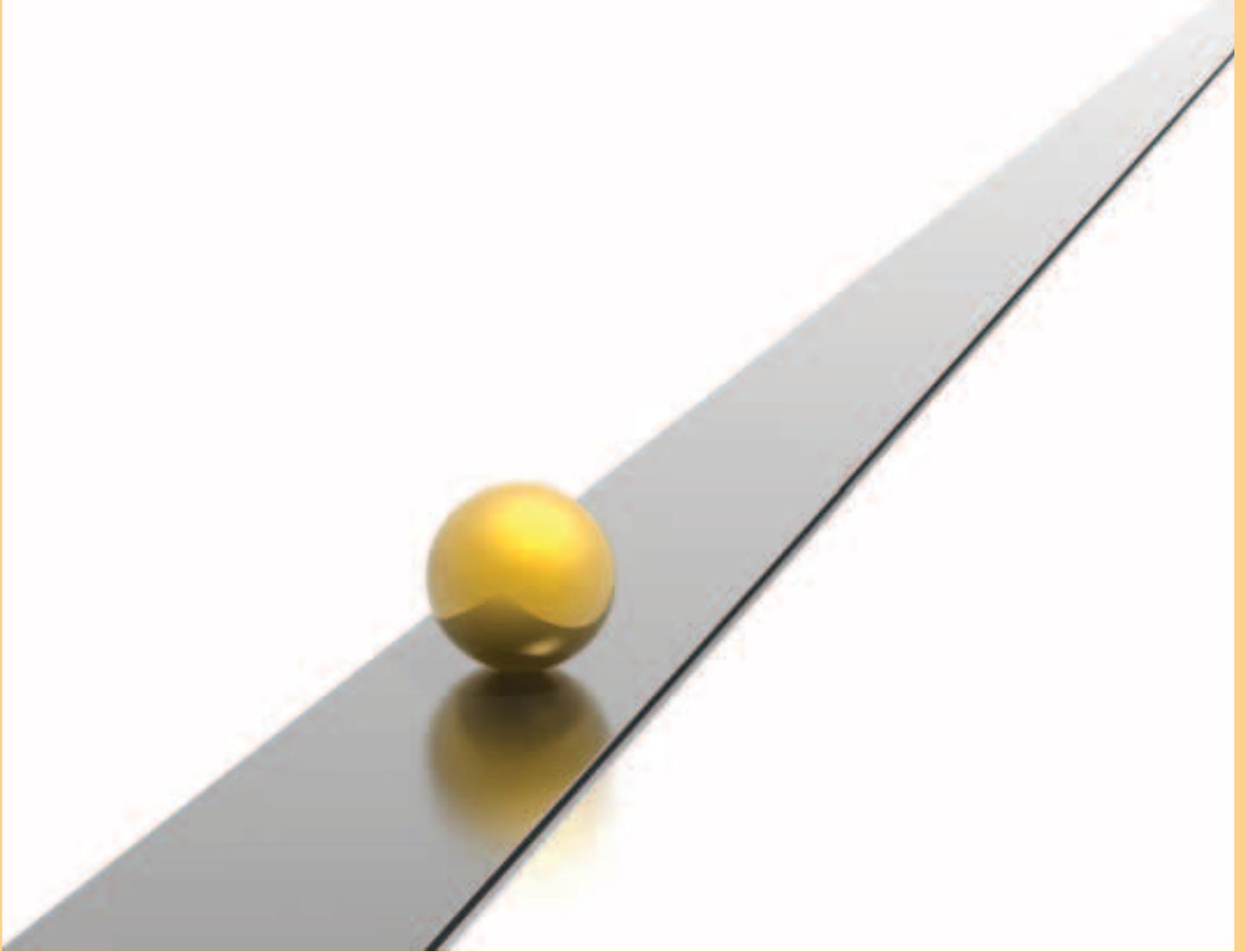
Évolutions du site web

Le site web du Médiateur a été créé en juillet 1998. Tout au long de l'année 2007, le développeur web du Médiateur européen a continué à collaborer étroitement avec les responsables du secteur communications, ainsi qu'avec les services techniques du Parlement européen, à la préparation de la transformation du site web du Médiateur en un service aux citoyens moderne, dynamique, riche en informations et constamment amélioré. Le nouveau site devrait en principe être lancé durant le premier semestre 2008.

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007, le site du Médiateur a été consulté par 449 418 visiteurs. Les pages les plus consultées sont celles en anglais, suivies par celles en français, puis en espagnol, en allemand et en italien. En termes d'origine géographique des visiteurs, le plus grand nombre provenait d'Italie, suivie de la Suède, du Royaume-Uni, de l'Espagne et de l'Allemagne. La section des liens du site web du Médiateur contient des liens aux sites des médiateurs nationaux et régionaux de toute l'Europe. Les pages de liens ont été consultées plus de 82 000 fois en 2007, démontrant clairement la valeur ajoutée que représentent pour les citoyens les services fournis par le réseau européen des médiateurs.

Soucieux de maintenir le site web du Médiateur au premier rang des sites de l'UE, le bureau du Médiateur a participé tout au long de l'année 2007 aux travaux du Comité éditorial interinstitutionnel Internet (CEiii).

ANNEXES



7

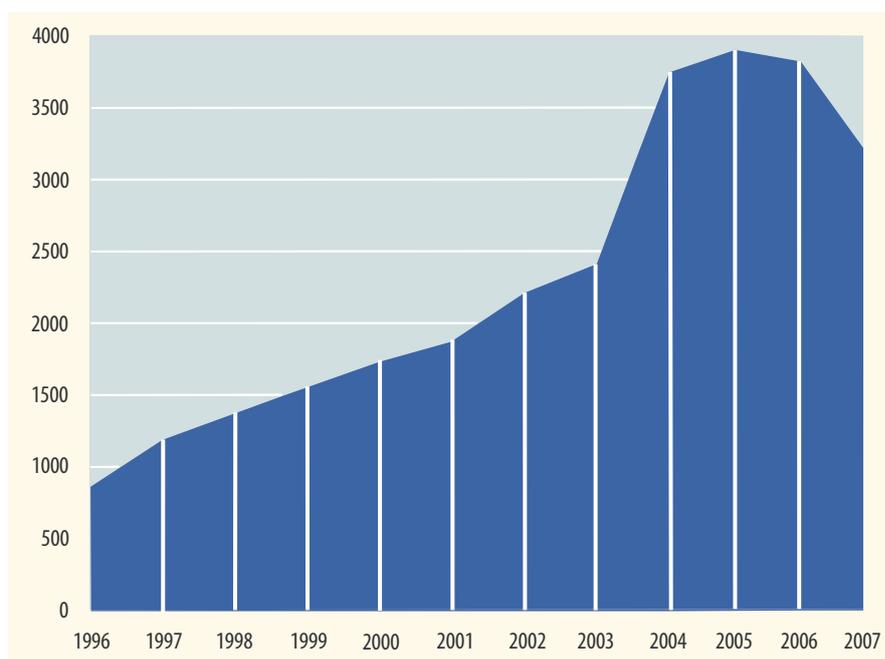


A STATISTIQUES

1 AFFAIRES TRAITÉES EN 2007

1.1	TOTAL POUR L'ANNÉE 2007	3 760
	– Enquêtes en cours au 31.12.2006	332 ¹
	– Plaintes en attente d'une décision de recevabilité au 31.12.2006	211
	– Plaintes reçues en 2007	3 211
	– Enquêtes d'initiative du Médiateur européen	6

Nombre de plaintes 1996-2007



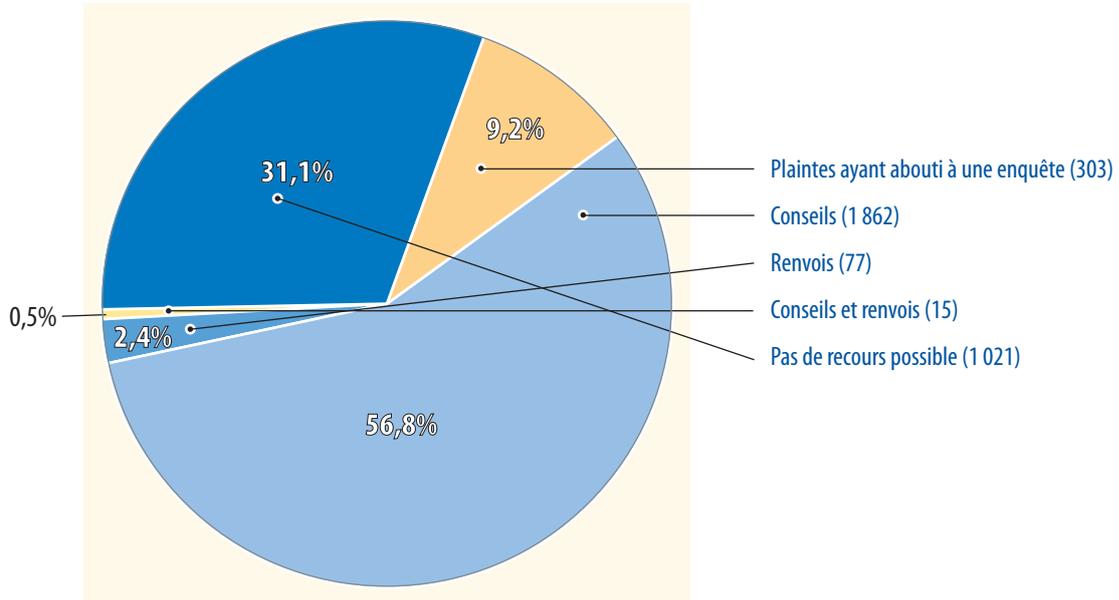
1.2	ACHÈVEMENT DE L'EXAMEN DE RECEVABILITÉ	95%
------------	---	------------

¹ Dont neuf enquêtes d'initiative du Médiateur européen et 323 enquêtes faisant suite à des plaintes.

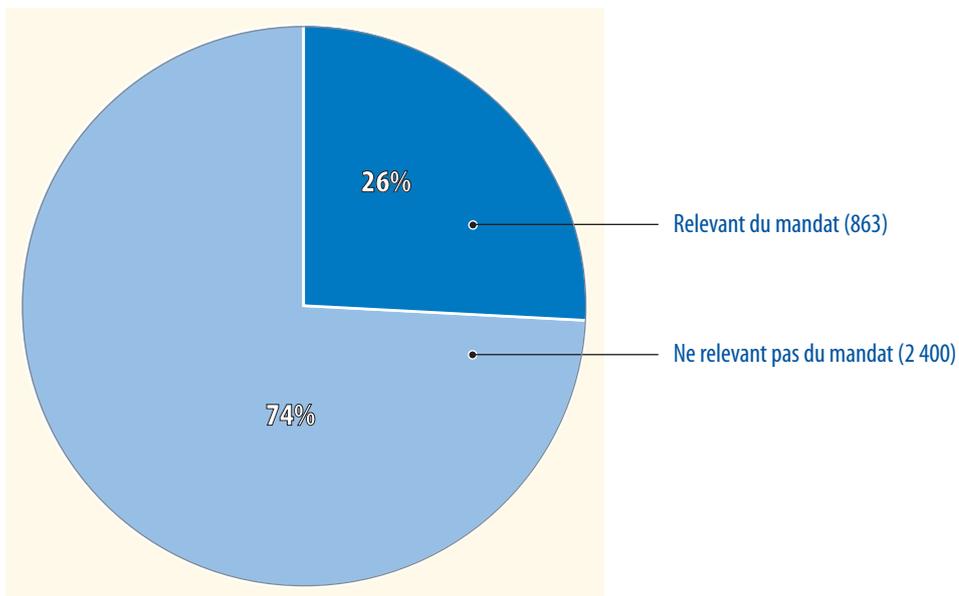


1.3 CLASSIFICATION DES PLAINTES

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

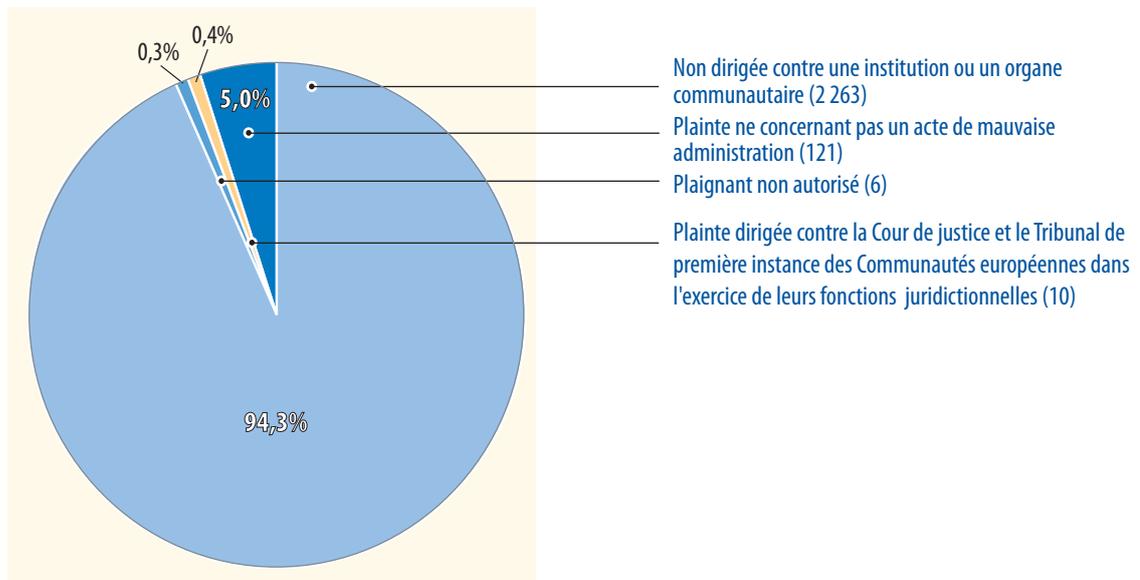


Classification en fonction du mandat du Médiateur européen



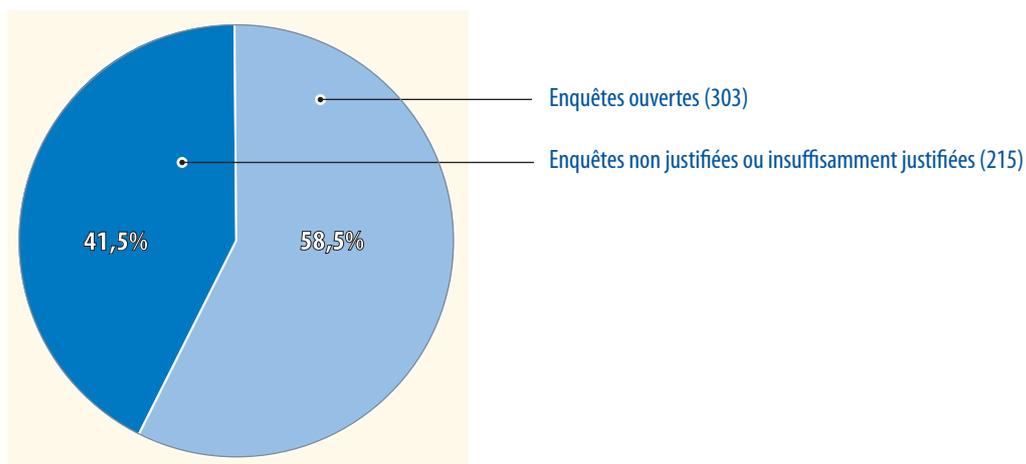


Ne relevant pas du mandat

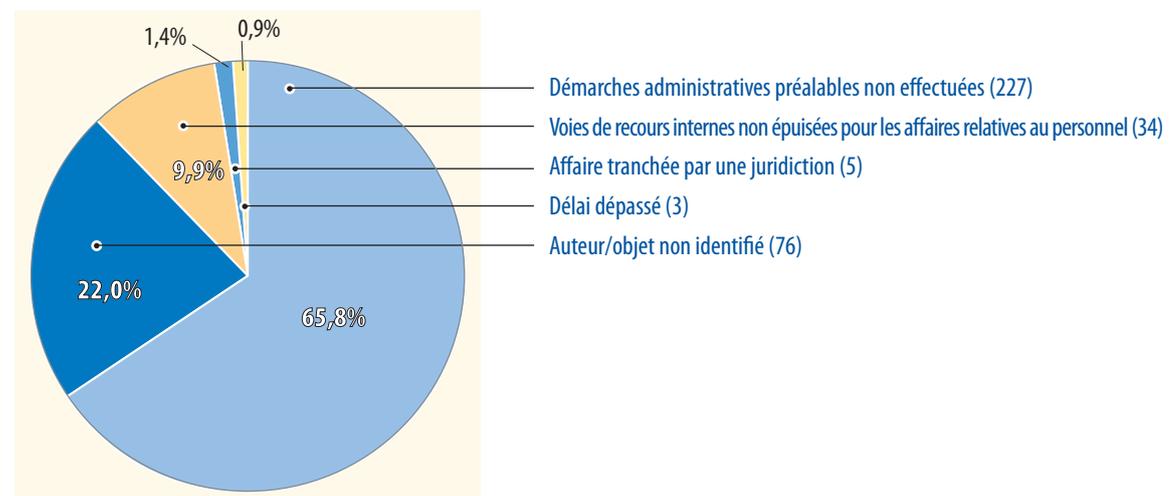


Relevant du mandat

Plaintes recevables



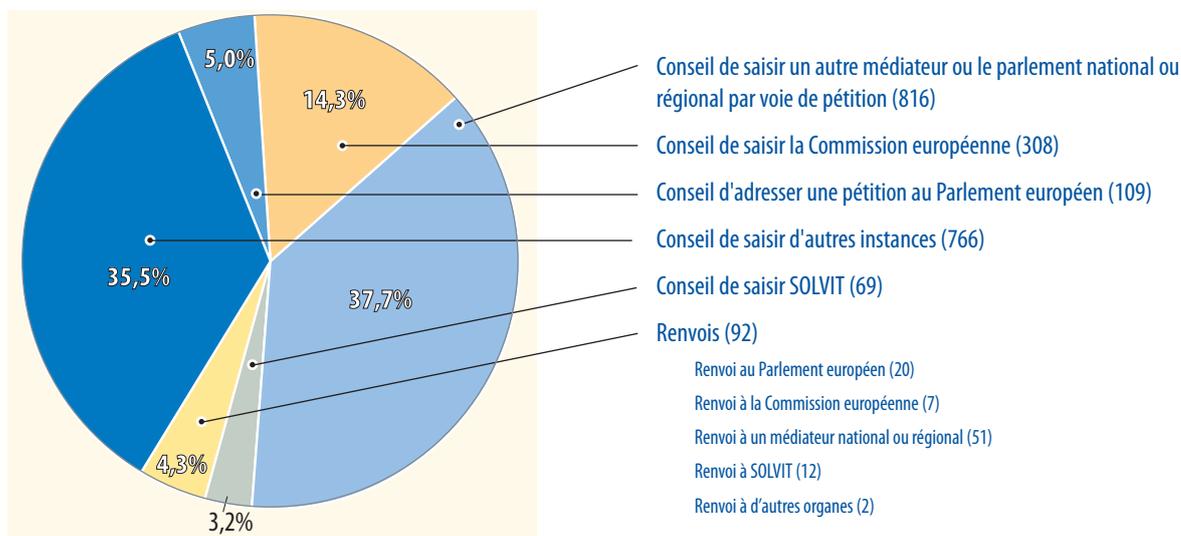
Plaintes irrecevables





2 RENVOIS ET CONSEILS

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

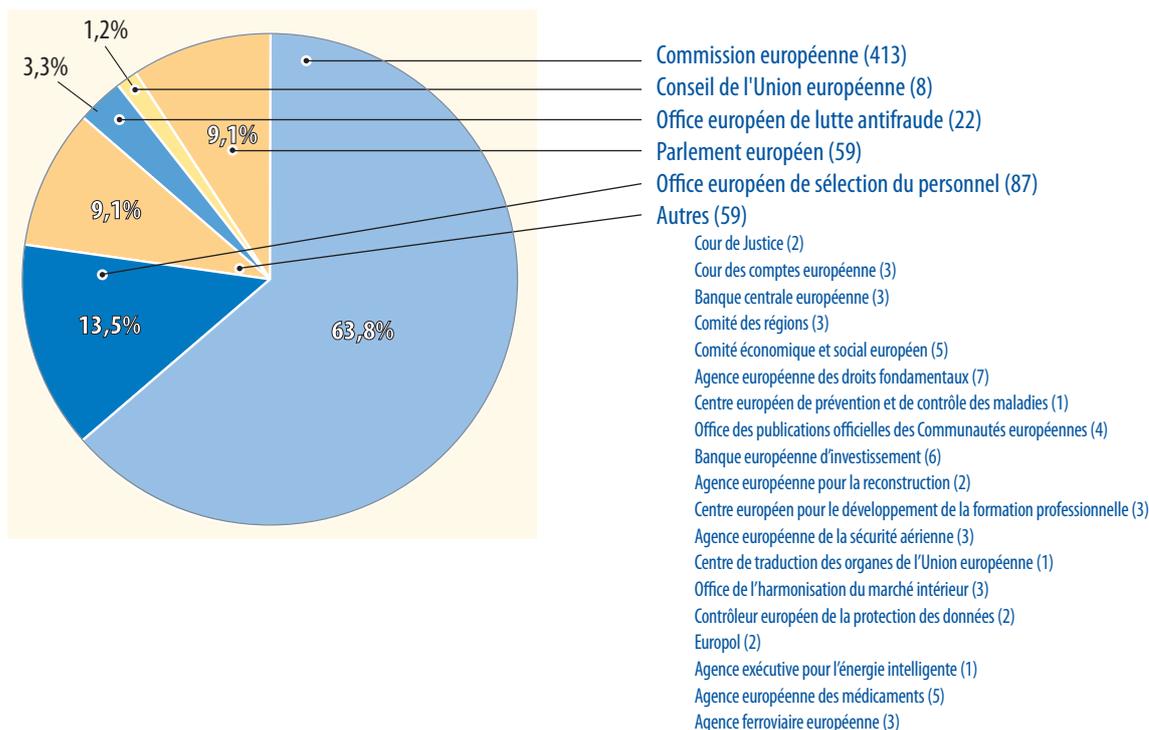


3 ENQUÊTES TRAITÉES EN 2007 641

En 2007, le Médiateur européen a effectué 641 enquêtes. 309 de ces 641 enquêtes, dont six enquêtes d'initiative, ont été ouvertes en 2007, les 332 autres, dont neuf enquêtes d'initiative, étant reportées de 2006.

3.1 INSTITUTIONS ET ORGANES CONCERNÉS PAR LES ENQUÊTES

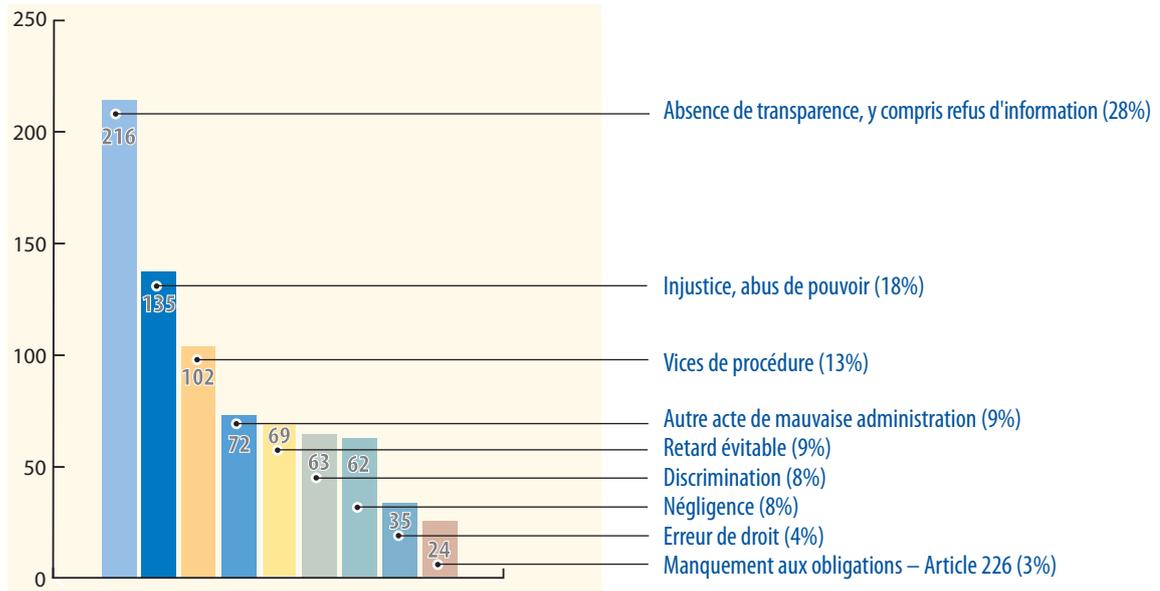
(Certaines enquêtes concernent plus d'une institution ou d'un organe)





3.2 TYPES D'ACTES DE MAUVAISE ADMINISTRATION ALLÉGUÉE

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

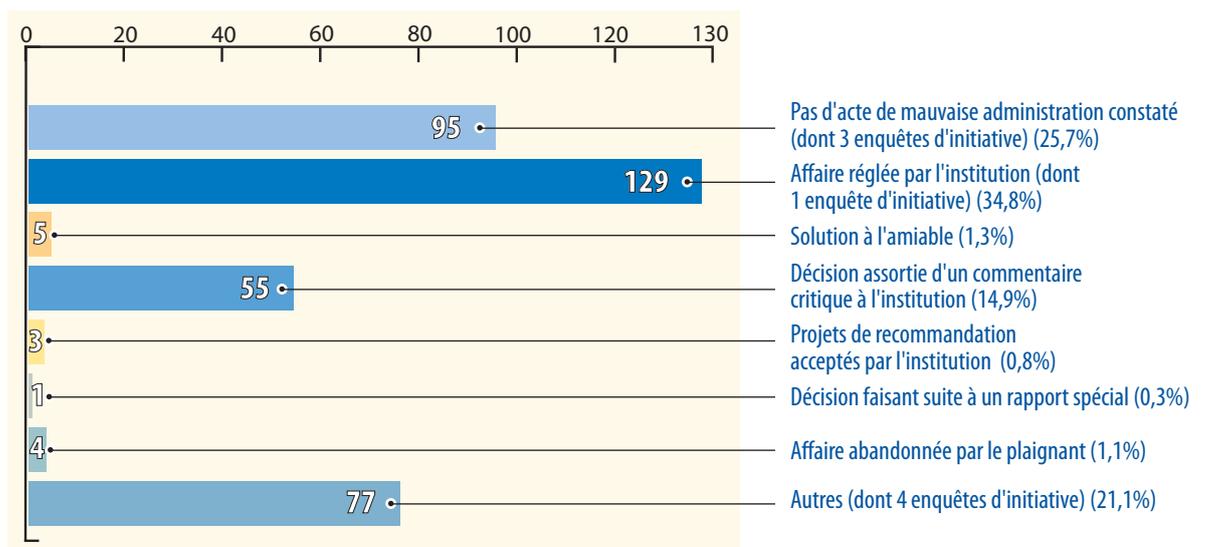


3.3 PROPOSITIONS DE SOLUTIONS À L'AMIABLE, PROJETS DE RECOMMANDATION ET RAPPORTS SPÉCIAUX EN 2007

– Propositions de solutions à l'amiable	30
– Projets de recommandations	8
– Rapport spécial	1

3.4 ENQUÊTES CLÔTURÉES..... 348²

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

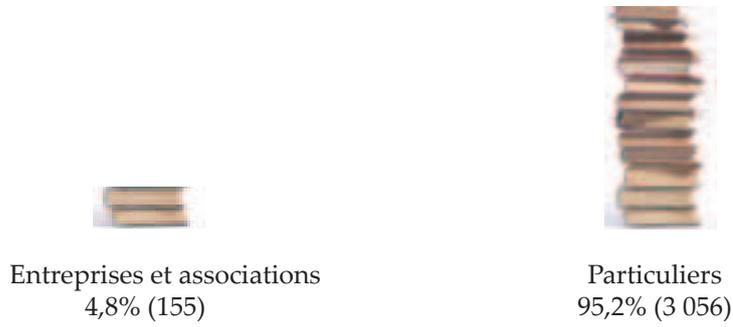


² Dont sept enquêtes d'initiative du Médiateur européen.

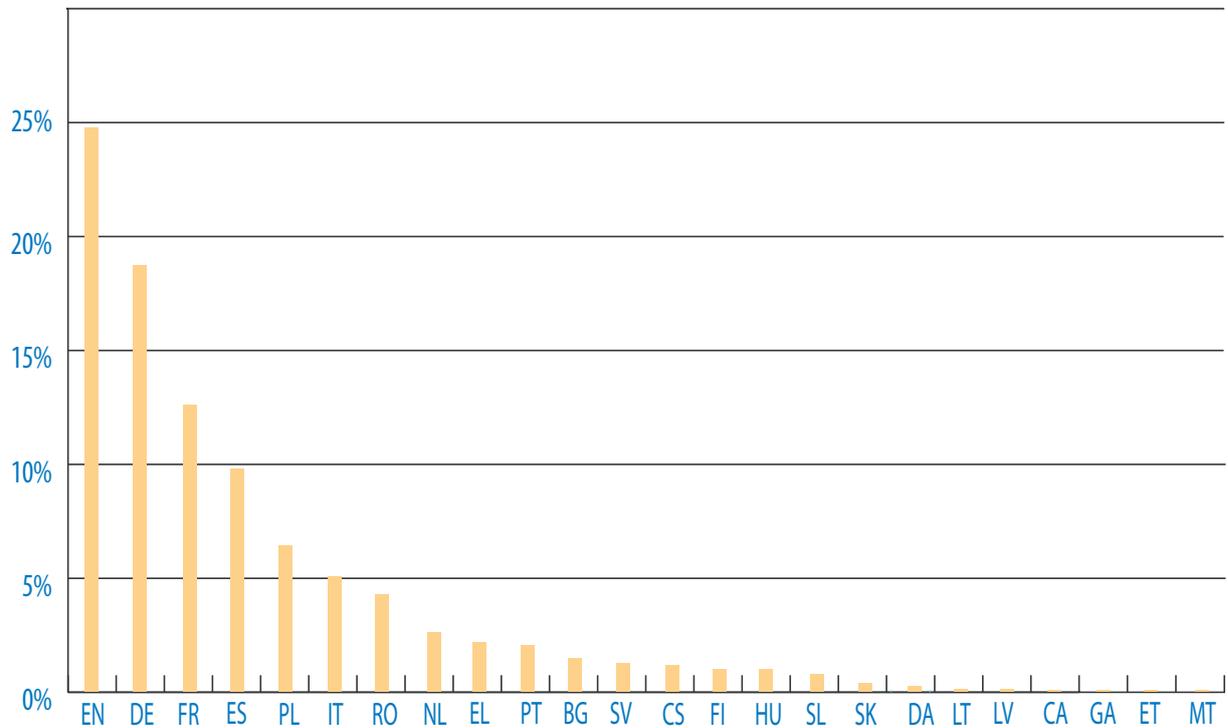


4 ORIGINE DES PLAINTES ENREGISTRÉES EN 2007

4.1 ORIGINE DES PLAINTES



4.2 VENTILATION DES PLAINTES PAR LANGUE





4.3 ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES

Pays	Nombre de plaintes	% des plaintes	% de la population de l'UE	Taux ¹
Luxembourg	44	1,4	0,1	13,6
Malte	26	0,8	0,1	10,0
Chypre	46	1,4	0,2	8,9
Slovénie	39	1,2	0,4	3,0
Belgique	182	5,7	2,1	2,6
Bulgarie	91	2,8	1,6	1,8
Finlande	62	1,9	1,1	1,8
Irlande	43	1,3	0,9	1,5
Grèce	106	3,3	2,3	1,5
Autriche	75	2,3	1,7	1,4
Portugal	91	2,8	2,1	1,3
Espagne	351	10,9	9,0	1,2
Roumanie	162	5,0	4,4	1,2
Suède	61	1,9	1,8	1,0
Hongrie	67	2,1	2,0	1,0
Allemagne	507	15,8	16,6	1,0
République tchèque	59	1,8	2,1	0,9
Pologne	214	6,7	7,7	0,9
Slovaquie	27	0,8	1,1	0,8
Pays-Bas	74	2,3	3,3	0,7
France	251	7,8	12,8	0,6
Lituanie	12	0,4	0,7	0,5
Lettonie	8	0,2	0,5	0,5
Danemark	18	0,6	1,1	0,5
Italie	182	5,7	11,9	0,5
Estonie	4	0,1	0,3	0,5
Royaume-Uni	156	4,9	12,3	0,4
Autres	200	6,2		
Inconnus	53	1,7		

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



B LE BUDGET DU MÉDIATEUR

Un budget autonome

Depuis le 1^{er} janvier 2000, le budget du Médiateur constitue une section indépendante du budget de l'Union européenne (actuellement section VIII)¹.

Structure du budget

Le budget du Médiateur est divisé en trois titres. Les traitements, indemnités et autres dépenses de personnel figurent au titre 1 du budget. Le titre 2 se rapporte aux immeubles, mobilier, équipement et dépenses diverses de fonctionnement. Le titre 3 concerne, quant à lui, les dépenses résultant de l'exercice par l'institution de ses missions générales.

Coopération avec le Parlement européen

Certains des services techniques dont a besoin le Médiateur pour exercer ses fonctions sont fournis directement ou indirectement par le Parlement européen, ce qui permet d'éviter les doubles emplois inutiles quant au personnel administratif et technique. Cette coopération entre le Médiateur européen et le Parlement européen a permis de substantielles économies dans le budget communautaire. L'accord de coopération actuel, qui a été signé le 15 mars 2006 par le président du Parlement et le Médiateur européen, est entré en vigueur en avril 2006. Il a pour objectif de maintenir une coopération avec le Parlement dans tous les domaines où des économies d'échelle et budgétaires sont possibles. Le Parlement européen continuera donc à fournir au Médiateur des services dans divers domaines, y compris les immeubles, l'informatique, les communications, les services médicaux, la formation, la traduction et l'interprétation. L'accord actuel garantit une politique de prix plus claire. Les services sont payés sur la base d'une estimation équitable, transparente et raisonnable des coûts, à l'exception des frais de comptabilité et d'audit, pour lesquels un forfait est payé. L'accord reflète également l'autonomie du Médiateur dans la gestion du personnel et les questions financières.

Le budget en 2007 et en 2008

Le tableau ci-dessous présente le budget du Médiateur, divisé en trois titres. Il montre également comment les crédits budgétisés en 2007 ont été utilisés, ainsi que l'évolution du budget entre 2007 et 2008. En outre, il indique également le nombre de postes figurant au tableau des effectifs du Médiateur.

(en EUR)

Titre	Intitulé	2007		2008
		Crédits budgétisés	Crédits engagés	Crédits budgétisés
1	Dépenses concernant les personnes liées à l'institution	6 150 300	5 950 031	6 436 000
2	Immeubles, mobilier, équipement et dépenses diverses de fonctionnement	1 251 500	1 309 867	1 345 000
3	Dépenses résultant de l'exercice par l'institution de ses missions générales	751 000	729 586	724 770
Total des dépenses		8 152 800	7 989 484	8 505 770
Nombre de postes			57	57

¹ 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 1999 L 326, p. 1.



C PERSONNEL

Pour veiller à ce que l'institution puisse exécuter comme il convient les tâches liées au traitement des plaintes pour mauvaise administration dans les 23 langues du traité et aux efforts pour sensibiliser les citoyens et les résidents de l'Union européenne à leur droit d'introduire une plainte, le Médiateur bénéficie du soutien d'un personnel multilingue qualifié. La présente annexe contient une liste complète des membres du personnel en 2007, la désignation de leur poste et leurs coordonnées, ainsi qu'une description du travail exécuté par les différents départements et secteurs du service. Elle se conclut par un aperçu des réunions du personnel qui ont eu lieu durant l'année.

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^{er} 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. Depuis 1993, il est également professeur de politique comparée au département de science politique et d'administration publique de l'Université d'Athènes (actuellement en disponibilité). Entre 1995 et 1998, il fut président et administrateur du Centre national de recherche sociale en Grèce (EKKE).

Il a obtenu son B.A. en science politique (1963) à l'Université d'Indiana et son M.A. (1965), son M.Phil. (1969), et son doctorat (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'enseignement et de recherche dans deux universités new-yorkaises, respectivement la State University of New York et la Columbia University (1973-1978). De 1980 à 1983, il fut directeur du développement au Collège d'Athènes en Grèce. De 1983 à 1988, il dirigea le programme pour l'Europe occidentale, ainsi que 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, créé à Athènes avec le financement conjoint des Fondations Ford et MacArthur. En 1997, il a été professeur invité de science politique 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 (1992-1998) et de l'Association pour les études grecques modernes (États-Unis, 1985-1988). Entre 1999 et 2003, il a été membre de la commission nationale des droits de l'homme et, entre 2000 et 2003, membre du Conseil national pour la réforme administrative (en Grèce). Entre 1988 et 1995, il a assumé les fonctions de coprésident du sous-comité pour l'Europe du Sud du *Social Science Research Council* de New York, dont le financement des activités est assuré par la Fondation Volkswagen. Il est, en outre, codirecteur 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, de l'Europe du Sud et du Sud-Est, et plus spécifiquement la démocratisation, la construction de l'État et de la nation ainsi que la relation entre culture et politique.



SECRETARIAT DU MÉDIATEUR EUROPÉEN

Le secrétariat du Médiateur européen est chargé de la gestion du cabinet du Médiateur. Il gère le calendrier du Médiateur, s'occupe du courrier entrant et sortant, le conseille au sujet des relations avec les autres institutions et organes communautaires, s'occupe des aspects protocolaires du travail de l'institution et effectue les tâches de secrétariat général pour le Médiateur.

Nicholas CATEPHORES

Assistant du Médiateur européen

Tel. (33-3) 88 17 23 83

Kelly KOUNDOURI

Secrétaire du Médiateur européen

Tel. (33-3) 88 17 25 28

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Le secrétaire général assiste et conseille le Médiateur en ce qui concerne le traitement des plaintes et des enquêtes. Il coordonne les relations entre le bureau du Médiateur et les autres institutions européennes et joue un rôle essentiel dans le développement des relations avec des bureaux de médiateurs aux quatre coins de l'Europe, ainsi que dans les efforts déployés en vue de toucher les citoyens européens. Il conseille le Médiateur au sujet de la structure et de la gestion du bureau, du calendrier de ses activités et du contrôle de son travail et de ses performances, et assure également sa coordination générale.

Suite à la nomination de M. Ian HARDEN au poste de secrétaire général le 1^{er} août 2006, et en attendant que soit terminée la procédure de recrutement d'un nouveau directeur du département juridique, M. HARDEN a continué à assumer les fonctions de chef du département juridique jusqu'au 30 juillet 2007.

Ian HARDEN

Secrétaire général

Tél. (33-3) 88 17 23 84

M. Ian HARDEN est né à Norwich, en Angleterre, le 22 mars 1954. Il a étudié le droit au *Churchill College* de Cambridge, a obtenu sa licence avec mention très bien en 1975, et une licence de droit en 1976. Après ses études, il a rejoint la faculté de droit de l'Université de Sheffield, où il a assumé le poste d'assistant universitaire entre 1976 et 1990, de maître de conférences de 1990 à 1993, de chargé d'enseignement de 1993 à 1995, et est devenu professeur de droit public à partir de 1995. Il a rejoint le bureau du Médiateur européen en tant que conseiller juridique principal en 1996, est devenu chef du secrétariat de 1997 à 1999, puis chef du département juridique à partir de 2000. Le 1^{er} août 2006, il a été nommé secrétaire général du bureau du Médiateur. Il est l'auteur et le coauteur de nombreuses publications sur le droit européen et le droit public, 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'Université de Sheffield.

Murielle RICHARDSON

Assistante du chef du département juridique (jusqu'au 30.6.2007)

Assistante du secrétaire général (depuis le 1.7.2007)

Tél. (33-3) 88 17 23 88



DÉPARTEMENT JURIDIQUE

Le département juridique est composé en majorité de juristes dont la principale responsabilité est d'analyser les plaintes reçues par le Médiateur européen et de mener des enquêtes sous la supervision du chef du département juridique et de quatre chefs d'équipes. Le chef du département juridique conseille le Médiateur au sujet de l'orientation stratégique et juridique de l'institution et gère le département. L'assistante du chef du département juridique assure le bon fonctionnement des systèmes de contrôle interne de qualité et de gestion des informations et coordonne la contribution du département au rapport annuel. Elle supervise également le secteur secrétariat des plaintes.

En 2007, l'équipe du département s'élevait à vingt-trois personnes et était composée du chef du département juridique, de sept conseillers juridiques principaux, dont quatre jouent le rôle de chefs d'équipes, de douze juristes, d'un juriste-linguiste, d'une assistante juridique et de l'assistante du chef du département juridique. Durant l'année en question, le département juridique a supervisé seize stagiaires.

Le 1^{er} juillet 2007, M. João SANT'ANNA a été nommé au poste de chef du département juridique suite à une procédure de recrutement ouverte. M SANT'ANNA avait rejoint le bureau du Médiateur en 2000 en tant que chef du département administratif et financier et continue à assumer les fonctions de chef de ce département *ad interim*.

João SANT'ANNA

Chef du département juridique (depuis le 1.7.2007)

Tél. (33-3) 88 17 53 46

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 est entré 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 portugais des affaires intérieures 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, des études, du personnel et des finances, et enfin, 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^{er} juillet 2007.

Nelius CAREY

Juriste-linguiste

Tel. (33-3) 88 17 25 63

Isabelle FOUCAUD

*Assistante du chef du département juridique
(depuis le 1.7.2007)*

Tel. (33-3) 88 17 23 91



JURISTES

Les juristes traitent les plaintes soumises au Médiateur dans une des 23 langues du traité sur l'Union européenne. En outre, ils proposent et mènent les enquêtes d'initiatives, répondent aux demandes de renseignements des citoyens, apportent leur aide au Médiateur sur des questions juridiques, fournissent des conseils sur les procédures, les évolutions et les traditions de leurs États membres respectifs et représentent le Médiateur lors de certains événements publics.

Ioannis DIMITRAKOPOULOS

Chef d'équipe juridique

Conseiller juridique principal

Tél. (33-3) 88 17 37 68

Sabina BALAŽIČ

Juriste (jusqu'au 30.9.2007)

Peter BONNOR

Juriste

Tél. (33-3) 88 17 25 41

Daniel KOBLENCZ

Juriste

Tél. (32-2) 284 38 31

Gerhard GRILL

Chef d'équipe juridique

Conseiller juridique principal

Tél. (33-3) 88 17 24 23

Violetta DIMOVA

Juriste (depuis le 1.2.2007)

Tél. (33-3) 88 17 25 63

Bernhard HOFSTÖTTER

Juriste (depuis le 1.9.2007)

Tél. (33-3) 88 17 81 05

Marta HIRSCH-ZIEMBIŃSKA

Chef d'équipe juridique

Conseiller juridique principal

Tél. (33-3) 88 17 27 46

Benita BROMS

Responsable de l'antenne de Bruxelles

Conseiller juridique principal

Tél. (32-2) 284 25 43

Juliano FRANCO

Juriste

Tél. (33-3) 88 17 21 51

Tina NILSSON

Juriste

Tél. (32-2) 284 14 17

Tea SEVÓN

Juriste (depuis le 1.10.2007)

Tél. (32-2) 284 21 80

Wiebke PANKAUKE

Juriste

Tél. (33-3) 88 17 24 02

Olivier VERHEECKE

Conseiller juridique principal

Tél. (32-2) 284 20 03

Raluca TRASCA

Juriste (depuis le 16.4.2007)

Tél. (33-3) 88 17 31 08

Branislav URBANIČ

Juriste

Tél. (33-3) 88 17 27 14



Fergal Ó REGAN
Chef d'équipe juridique
Conseiller juridique principal
Tél. (33-3) 88 17 67 84

Elodie BELFY
Assistante juridique
Tél. (32-2) 284 39 01

Marjorie FUCHS
Juriste
Tél. (33-3) 88 17 40 78

José MARTÍNEZ ARAGÓN
Conseiller juridique principal
Tél. (33-3) 88 17 24 01

Beatriz MENÉNDEZ ALLER
Juriste (jusqu'au 15.11.2007)

Ida PALUMBO
Juriste
Tél. (33-3) 88 17 23 85

STAGIAIRES

Marta ARIAS DIAZ
(jusqu'au 31.8.2007)

Elsa BERNARD
(jusqu'au 30.4.2007)

Clelia CASALINO
(depuis le 15.2.2007)

Caroline DIETZEL
(depuis le 1.9.2007)

Ramin FARINPOUR
(jusqu'au 31.8.2007)

Tobias JAMES
(depuis le 1.9.2007)

Farah JERAJ
(jusqu'au 31.7.2007)

Tomasz KODRZYCKI
(depuis le 1.9.2007)

Beata KULPACZYNSKA
(jusqu'au 31.8.2007)

Angela LINDBERG
(depuis le 1.9.2007)

Samir MOHAMED GHARBAOUI
(depuis le 1.9.2007)

Christopher MILNES
(depuis le 1.9.2007)

Zvi RAMAN
(jusqu'au 31.8.2007)

Louise RICHARD
(depuis le 1.9.2007)

Giorgio RIZZELLO
(jusqu'au 9.2.2007)

Brigita SABALIAUSKAITE
(jusqu'au 31.8.2007)

Axel SCHNEIDER
(jusqu'au 31.7.2007)

Elena TZOULIA
(depuis le 1.3.2007)



DÉPARTEMENT ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Le département administratif et financier est chargé de toutes les tâches du bureau du Médiateur qui n'ont pas trait directement à l'examen des plaintes et à la conduite des enquêtes. Il est constitué de trois secteurs: le secteur administration, le secteur finances, et le secteur communications. Le chef du département administratif et financier coordonne l'ensemble des activités du département: il est responsable de l'organisation générale et du fonctionnement du bureau, gère le personnel, propose et applique la stratégie budgétaire et financière de l'institution et représente le Médiateur lors de divers forums interinstitutionnels. En 2007, le département employait trente-quatre personnes au total.

João SANT'ANNA

Chef du département administratif et financier (ad interim)

Tél. (33-3) 88 17 53 46

SECTEUR 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 la 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 mettre à jour les dossiers de plaintes dans la base de données tout au long de la procédure d'instruction, de contrôler le respect des délais impartis, de produire les statistiques relatives aux plaintes et d'enregistrer les documents liés aux plaintes. Il est supervisé par l'assistante du chef du département juridique.

Séverine BEYER

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 23 93

Isabelle LECESTRE

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 24 29

Bruno BISMARQUE-ALCÂNTARA

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 20 91

Oualiba MAKHLOUFIA

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 16 40 71

Evelyne BOUTTEFROY

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 24 13

Ana MORAIS GASPAR

Secrétaire (depuis le 1.10.2007)

Tél. (33-3) 88 16 63 10

Elaine DRAGO

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 33 31

Christelle THEROUSE

Secrétaire (depuis le 16.7.2007)

Tél. (33-3) 88 16 40 71

Véronique FOREAU

Secrétaire

Tel. (33-3) 88 17 34 99

Caroline ZINCK

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 40 51



SECTEUR ADMINISTRATION

Les missions dont est chargé le secteur administration sont nombreuses: recrutement et gestion du personnel, gestion du courrier entrant et sortant, standard téléphonique, infrastructure du bureau, coordination des traductions, organisation et gestion de la bibliothèque de références juridiques et politique de l'institution en matière de documentation et d'archives. Ce secteur est également chargé de conduire la politique de l'institution en matière de technologie de l'information et de répondre aux besoins informatiques du bureau, tâche qu'il accomplit en coopération étroite avec le Parlement européen.

Alessandro DEL BON

Chef de secteur

Tél. (33-3) 88 17 23 82

Christophe BAUER

Soutien administratif, Chauffeur

Tél. (33-3) 88 17 67 80

Cindy DE CARVALHO-GIANNAKIS

Soutien administratif

Tél. (32-2) 284 63 93

Rachel DOELL

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 23 98

Massimo EZZY

Informaticien

Tél. (33-3) 88 17 28 67

Giovanna FRAGAPANE

Secrétaire (depuis le 17.9.2007)

Tél. (33-3) 88 17 29 62

Isgouhi KRIKORIAN

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 25 40

Gaël LAMBERT

Informaticien

Tél. (33-3) 88 17 23 99

Juan Manuel MALLEA

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 23 01

Stéphanie MARAJ

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 23 13

Charles MEBS

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 70 93

Ana MORAIS GASPAR

Secrétaire (jusqu'au 30.5.2007)

Emese WALTZ

Secrétaire (jusqu'au 16.9.2007)

Félicia VOLTZENLOGEL

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 23 94



SECTEUR FINANCES

Le secteur finances est chargé de veiller à ce que le bureau du Médiateur respecte le règlement financier destiné à garantir une exécution économique, efficace et efficiente des ressources budgétaires. Ces responsabilités, qui découlent de l'autonomie budgétaire du Médiateur européen, sont réparties entre quatre responsables des questions financières qui, sous l'autorité de l'ordonnateur délégué, sont chargés de l'élaboration et de l'exécution du budget.

Loïc JULIEN

Chef de secteur

Tél. (33-3) 88 17 67 79

Jean-Pierre FEROMONT

Responsable des questions financières

Tél. (32-2) 284 38 97

Christophe WALRAVENS

Responsable des questions financières

Tél. (33-3) 88 17 24 03

Giovanna FRAGAPANE

*Responsable des questions financières
(jusqu'au 16.9.2007)*

Emese WALTZ

*Responsable des questions financières
(depuis le 17.9.2007)*

Tél. (33-3) 88 16 40 95

Véronique VANDAELE

Responsable des questions financières

Tél. (32-2) 284 23 00

SECTEUR COMMUNICATIONS

Le secteur communications est chargé d'aider le Médiateur à se rapprocher des citoyens et à les informer des droits qui leur sont conférés par l'ordre juridique communautaire. Cette mission lui assigne un rôle essentiel dans le renforcement des relations et de la confiance entre les citoyens, d'une part, et l'Europe et ses institutions, d'autre part.

Le secteur est chargé d'entretenir et de promouvoir les relations avec les médias, de rédiger et de produire les publications du Médiateur, de tenir à jour ses sites web, d'organiser ses visites d'information et autres événements, et de coordonner les relations au sein du réseau européen des médiateurs.

Rosita AGNEW

Chef de secteur conjoint

Tél. (32-2) 284 25 42

Ben HAGARD

Chef de secteur conjoint

Tél. (33-3) 88 17 24 24

Marc AMIR-TAHMASSEB

Développeur web

Tél. (33-3) 88 17 44 10

Annika ÖSTERBERG

Responsable des publications

Tél. (33-3) 88 17 49 36

Raffaella DALLATANA

Secrétaire (du 18.6.2007 au 17.11.2007)

Dace PICOT-STIEBRINA

Responsable des communications

Tél. (33-3) 88 17 40 80

Gundi GADESMANN

Attaché de presse

Tél. (32-2) 284 26 09

Gabrielle SHERIDAN

Secrétaire

Tél. (33-3) 88 17 24 08



Le médiateur européen et les membres de ses services.

RÉUNIONS DU PERSONNEL

Pour veiller à l'efficacité et à l'efficacité optimales des procédures du bureau, garantir la bonne circulation des informations au sein de l'équipe et promouvoir les possibilités de développement professionnel, le Médiateur convoque régulièrement des réunions du personnel. En règle générale, l'ordre du jour de ces réunions comporte un exposé du Médiateur sur ses activités récentes et futures, ainsi qu'une présentation des nouveautés administratives, juridiques et politiques qui ont une incidence sur l'institution.

Conformément à la stratégie du Médiateur concernant le développement professionnel de son personnel, des personnes de l'extérieur sont fréquemment invitées à présenter des exposés à ces réunions. En 2007, le président du Tribunal de la fonction publique de l'UE, M. Paul J. MAHONEY, et le contrôleur européen de la protection des données, M. Peter HUSTINX, sont venus à Strasbourg pour présenter leur travail au personnel du Médiateur.



Le président du Tribunal de la fonction publique de l'UE, M. Paul J. MAHONEY, fait un exposé devant le personnel du Médiateur. Strasbourg, le 30 mars 2007.



Le contrôleur européen de la protection des données, M. Peter HUSTINX, fait un exposé devant le personnel du Médiateur. Strasbourg, le 7 décembre 2007.



D INDEX DES DÉCISIONS

1 PAR NUMÉRO D'AFFAIRE

2003

OI/3/2003/JMA.....96

2004

1782/2004/OV71
2468/2004/OV73
2577/2004/OV69
2725/2004/(PB)ID55
2825/2004/OV72
3278/2004/ELB90
3346/2004/ELB83
3660/2004/PB.....56

2005

0368/2005/(MF)(BU)BM91
0452/2005/BU74
1475/2005/(IP)GG87
1476/2005/(BB)GG.....87
1617/2005/(BB)JF89
1693/2005/PB.....75
1844/2005/GG76
1858/2005/BB.....70
1859/2005/BB.....70
2350/2005/GG86
2370/2005/OV64
2776/2005/ID91
3008/2005/OV77
3114/2005/MHZ.....84
3193/2005/TN.....77
3269/2005/TN.....92
3323/2005/WP57
3386/2005/WP65
3453/2005/GG95
3693/2005/ID78

2006

0183/2006/MF93
0943/2006/MHZ.....58
0948/2006/BU62
0962/2006/OV79
1103/2006/BU94
1126/2006/SAB.....66
1166/2006/WP59
1779/2006/MHZ.....63
1807/2006/MHZ.....85
2280/2006/MF60
2403/2006/(WP)BEH60
2633/2006/WP66
2740/2006/TN.....61
3495/2006/GG67
3543/2006/FOR80
3697/2006/PB.....81

2007

0446/2007/WP81
0471/2007/VIK68
0668/2007/MHZ.....82
1471/2007/(CC)RT68
Q1/2007/ELB98



2

PAR MATIÈRE

Pour les numéros de page des affaires énumérées ci-dessous, veuillez vous référer à l'annexe D1.

Droits des citoyens

OI/3/2003/JMA
0452/2005/BU
1475/2005/(IP)GG
1476/2005/(BB)GG
1844/2005/GG
2350/2005/GG
3453/2005/GG
2403/2006/(WP)BEH
0668/2007/MHZ

Politique de concurrence

0943/2006/MHZ

Contrats

2468/2004/OV
2577/2004/OV
1858/2005/BB
1859/2005/BB
3008/2005/OV
3693/2005/ID
2633/2006/WP
3495/2006/GG
1471/2007/(CC)RT

Éducation, formation professionnelle et jeunesse

2280/2006/MF

Environnement

2725/2004/(PB)ID
3660/2004/PB
0962/2006/OV
1779/2006/MHZ
1807/2006/MHZ

Libre circulation des personnes et des services

3543/2006/FOR

Règles internes des institutions

2468/2004/OV

Divers

3323/2005/WP
3386/2005/WP

Coopération policière et judiciaire

1166/2006/WP
0446/2007/WP

Accès du public

1693/2005/PB
3193/2005/TN
3269/2005/TN
0183/2006/MF
0948/2006/BU
3697/2006/PB

Santé publique

2370/2005/OV

Politique sociale

Q1/2007/ELB

Personnel***Recrutement***

1782/2004/OV
2825/2004/OV
3278/2004/ELB
3346/2004/ELB
3114/2005/MHZ
0471/2007/VIK

Autres questions

0368/2005/(MF)(BU)BM
1617/2005/(BB)JF
2776/2005/ID
1126/2006/SAB
2740/2006/TN

Transports

1103/2006/BU
1779/2006/MHZ



3 PAR TYPE DE MAUVAISE ADMINISTRATION ALLÉGUÉE

Pour les numéros de page des affaires énumérées ci-dessous, veuillez vous référer à l'annexe D1.

Retard évitable

2577/2004/OV
2825/2004/OV
0962/2006/OV
2280/2006/MF
3495/2006/GG

Défense

2577/2004/OV
2370/2005/OV

Discrimination

OI/3/2003/JMA
3278/2004/ELB
3346/2004/ELB
Q1/2007/ELB

Manquement à l'article 226

2725/2004/(PB)ID
3660/2004/PB
3453/2005/GG
0962/2006/OV
3543/2006/FOR
0446/2007/WP

Défaut ou refus d'information

1782/2004/OV
0368/2005/(MF)(BU)BM
1693/2005/PB
1844/2005/GG
1858/2005/BB
1859/2005/BB
2350/2005/GG
2370/2005/OV
2776/2005/ID
3269/2005/TN
3386/2005/WP
0948/2006/BU
0668/2007/MHZ

Erreur de droit

1103/2006/BU
1166/2006/WP
3495/2006/GG

Procédures

2825/2004/OV
1617/2005/(BB)JF
3114/2005/MHZ
3323/2005/WP
0943/2006/MHZ
3697/2006/PB
0471/2007/VIK

Raisonnement

1782/2004/OV
1617/2005/(BB)JF
1858/2005/BB
1859/2005/BB
3693/2005/ID

Transparence

1858/2005/BB
1859/2005/BB
3193/2005/TN
0183/2006/MF
0943/2006/MHZ
2740/2006/TN

Injustice

1782/2004/OV
2468/2004/OV
2577/2004/OV
0368/2005/(MF)(BU)BM
2776/2005/ID
3008/2005/OV
1126/2006/SAB
2633/2006/WP
1471/2007/(CC)RT

Autres cas de mauvaise administration

2577/2004/OV
2825/2004/OV
0452/2005/BU
1475/2005/(IP)GG
1476/2005/(BB)GG
1617/2005/(BB)JF
3008/2005/OV
1779/2006/MHZ
1807/2006/MHZ
2403/2006/(WP)BEH

**4 AFFAIRES VEDETTES**

2577/2004/OV
1476/2005/(BB)GG
1617/2005/(BB)JF
1103/2006/BU
2580/2006/TN
3495/2006/GG
630/2007/WP

Les références en caractères gras indiquent qu'un résumé de la décision est présenté au chapitre 3 du présent rapport. Pour les numéros de page de ces affaires, veuillez vous référer à l'annexe D1. Un résumé de l'affaire 2580/2006/TN est présenté au point 2.2 du présent rapport, tandis que le point 2.3 contient un résumé de l'affaire 630/2007/WP.

**5 LISTE DES AFFAIRES CLASSÉES AVEC UN COMMENTAIRE CRITIQUE EN 2007****2004**

0240/2004/PB
0242/2004/PB
0756/2004/PB
1434/2004/PB
1782/2004/OV
2468/2004/OV
2763/2004/JMA
2825/2004/OV
3321/2004/(BB)DK
3346/2004/ELB
3402/2004/PB

2005

0144/2005/PB
0272/2005/(OV)DK
0452/2005/BU
0554/2005/(MF)FOR
0575/2005/BB
1027/2005/ELB
1137/2005/(OV)ID
1475/2005/(IP)GG
1476/2005/(BB)GG
1693/2005/PB
1844/2005/GG
1917/2005/IP
2207/2005/MF
2350/2005/GG
2539/2005/ID
2838/2005/BU
3002/2005/PB
3008/2005/OV
3067/2005/(MHZ)MF
3095/2005/TN
3114/2005/MHZ
3193/2005/TN
3427/2005/WP
3487/2005/(ID)DK
3693/2005/ID

2006

0871/2006/(BB)MHZ
0962/2006/OV
1131/2006/BU
1234/2006/WP
1398/2006/WP
1807/2006/MHZ
1868/2006/ID
2196/2006/(SAB)ID
2216/2006/JF
2479/2006/JF
2582/2006/WP
2899/2006/ELB
3134/2006/(WP)JMA
3543/2006/FOR
3697/2006/PB
3842/2006/TN

2007

0370/2007/MHZ
0446/2007/WP
0668/2007/MHZ
1206/2007/WP

Les références en caractères gras indiquent qu'un résumé de la décision est présenté au point 3.4 du présent rapport. Pour les numéros de page de ces affaires, veuillez vous référer à l'annexe D1. Le texte intégral des décisions concernant toutes les affaires ci-dessus est disponible sur le site web du Médiateur à : <http://www.ombudsman.europa.eu>

COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR EUROPÉEN

PAR COURRIER

Le Médiateur européen
1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex
France

PAR TÉLÉPHONE

+33 3 88 17 23 13

PAR TÉLÉCOPIE

+33 3 88 17 90 62

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

eo@ombudsman.europa.eu

SITE WEB

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

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



www.ombudsman.europa.eu