



Médiateur
européen

Synthèse
2010

Cher lecteur,

Bienvenue à la nouvelle version de la *Synthèse 2010*. Cette publication du Médiateur reprend les résultats les plus importants obtenus pour les plaignants au cours de l'année passée et présente les défis majeurs que doit relever l'institution ainsi que les principales perspectives qui s'offrent à elle.

Les quinze ans du Médiateur

La *Synthèse* de cette année reflète la nouvelle identité visuelle de l'institution, dévoilée à l'occasion du quinzième anniversaire de cette dernière, le 27 septembre 2010. Je suis convaincu que cette nouvelle identité visuelle nous permettra de donner l'image d'une institution accessible, juste et au service du citoyen. Lors de la célébration de cet anniversaire, nous avons également lancé la stratégie du Médiateur pour le mandat 2009-2014. Cette stratégie expose, dans les grandes lignes, une série d'objectifs et de priorités destinés à atteindre le but ultime du Médiateur, à savoir, premièrement, veiller à ce que les citoyens européens jouissent pleinement de leurs droits et, deuxièmement, améliorer la qualité de l'administration de l'UE. Elle est disponible sur notre site Internet dans les 23 langues officielles de l'Union.



© Union européenne

Résultats des plaintes en 2010

En 2010, nous avons enregistré des progrès notables par rapport à nos objectifs – dans plus de la moitié des affaires clôturées, l'institution concernée a accepté une solution à l'amiable ou a réglé le litige, tandis que sept autres affaires ont pu être clôturées quand l'institution a accepté un projet de recommandation. Dix affaires de référence, mises en évidence dans les pages qui suivent, servent d'exemples de meilleures pratiques pour répondre aux plaintes. Je félicite en particulier les institutions, dans leur ensemble, pour les efforts qu'elles accomplissent afin de veiller à ce que l'administration tire les leçons générales du traitement des plaintes. L'Agence européenne des médicaments (EMA) l'a parfaitement prouvé en 2010. En prenant l'excellente décision politique d'adopter et de publier une nouvelle politique d'accès aux documents, l'EMA a largement tenu compte de deux recommandations que je lui avais adressées.

J'ai présenté un rapport spécial au Parlement européen en 2010, la Commission n'ayant pas instauré une coopération sincère et de bonne foi avec le Médiateur dans l'affaire en question. Revenons sur un résultat plus positif, seules 33 affaires ont été classées avec des commentaires critiques, contre 35 en 2009 et 44 en 2008. Je continuerai de suivre les réponses des institutions aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires en publiant une étude annuelle, afin d'assurer un meilleur suivi des progrès réalisés dans le domaine du respect des principes de bonne administration.



Plus de 19 000 personnes ont utilisé le guide interactif de notre site Internet pour obtenir des conseils quant aux voies de recours les plus appropriées. Nous avons reçu 409 plaintes «hors mandat» en moins, ce qui indique que, de plus en plus, les citoyens trouvent la bonne adresse pour leur cas. Le nombre total de plaintes est ainsi passé de 3 098 en 2009 à 2 667 en 2010. Dans plus de 70 % des affaires, nous avons été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête, en transférant l'affaire ou en donnant des informations. Plus de 50 % des dossiers relevaient de la compétence d'un membre du Réseau européen des Médiateurs, ce qui confirme à nouveau l'importance d'une coopération à ce niveau. Nous avons également inauguré une nouvelle identité visuelle pour le Réseau en 2010 afin de sensibiliser les citoyens à l'importance du service que fournissent les médiateurs nationaux et régionaux.

Le traité de Lisbonne – un an après

À la suite de ma réélection en tant que Médiateur, en janvier 2010, j'ai annoncé que l'une de mes priorités consisterait à veiller à ce que l'Union accorde aux citoyens les avantages promis par le traité de Lisbonne. Au début de l'année 2010, j'ai répondu à la consultation publique sur la mise en pratique de l'initiative citoyenne européenne. Le Médiateur encourage également les institutions à appliquer la Charte

des droits fondamentaux, notamment par des enquêtes sur des thèmes tels que le droit fondamental à une bonne administration, incluant le principe élémentaire d'équité, les droits des personnes handicapées et le droit d'accès aux documents. À cet égard, en 2010, la transparence a, une nouvelle fois, constitué la catégorie faisant le plus souvent l'objet d'une enquête (33 %).

Le Médiateur a ouvert 323 enquêtes sur la base de plaintes, contre 335 en 2009. Six enquêtes d'initiative ont été ouvertes concernant des problèmes systémiques et ont impliqué le Parlement européen, le Conseil, la Commission et l'Office européen de sélection du personnel (EPSO). J'attends impatiemment de recevoir cette année les réponses constructives des institutions aux questions capitales soulevées dans ces enquêtes.

Strasbourg, le 31 janvier 2011

P. Nikiforos Diamandouros

Le Médiateur européen procède à des enquêtes sur des cas de mauvaise administration au sein des institutions, des organes et des organismes de l'Union européenne. Chaque citoyen européen, chaque personne résidant dans l'Union et chaque entreprise ou association établie dans un État membre peut présenter une plainte au Médiateur. Le Médiateur propose une solution rapide, flexible et gratuite aux problèmes avec l'administration européenne. Pour plus d'informations, visitez le site Internet <http://www.ombudsman.europa.eu>, disponible dans les 23 langues officielles de l'Union, où vous trouverez cette *Synthèse*, les affaires citées dans ce document ainsi que le *Rapport annuel 2010* complet – disponible en anglais dès mai 2011 et dans toutes les langues officielles à partir de juillet 2011.

Sélection d'affaires examinées en 2010

Les affaires suivantes couvrent les principales catégories de plaintes examinées en 2010 et incluent toutes les affaires de référence de l'année (indiquées en bleu).

Transparence

L'Agence européenne des médicaments (EMA) a accordé l'accès à des documents relatifs à deux médicaments anti-obésité et a entrepris d'adopter et de publier une nouvelle politique qui garantit un accès plus ouvert aux documents en sa possession (2560/2007/BEH).

À la suite de la plainte introduite par un journaliste, le Parlement a décidé de rendre public les documents relatifs au financement de l'acquisition de plusieurs bâtiments à Bruxelles et a fourni des informations supplémentaires sur la procédure qu'il a suivie pour obtenir un financement externe (793/2007/BEH).

La Banque européenne d'investissement (BEI) a contacté les autorités du Tadjikistan afin d'autoriser l'accès à un accord cadre suite à la demande d'une ONG. Les autorités tadjikes ont publié l'accord en question et, dès le lendemain, la BEI en a informé le plaignant (2145/2009/RT).

Dans une affaire qui concernait des documents relatifs à la construction d'un port industriel à Granadilla (Espagne), le Médiateur a précisé que, si un État membre demandait à la Commission de ne pas divulguer les documents qu'il lui transmettait, il devait fournir de bons arguments fondés sur les règles européennes de la transparence. Le Médiateur s'est réjoui de la décision de la Commission de divulguer ses propres documents internes liés à cette affaire (355/2007/FOR).

Procédures d'infraction

Le Médiateur a reproché à la Commission de n'avoir pas fourni un raisonnement correct, clair et compréhensible quant à l'usage de son pouvoir d'appréciation pour clôturer une procédure d'infraction contre l'Autriche au sujet de l'interdiction totale d'animaux sauvages dans les cirques (3307/2006/JMA).

Contrats et appels d'offres

La Commission a versé à une association allemande la somme de 6 025 EUR, plus 1 586 EUR d'intérêts, après que le Médiateur lui a demandé de réexaminer la demande du plaignant qui affirmait que la Commission avait réduit, injustement, le montant final du paiement pour son projet (3249/2008/KM).

Droits des personnes handicapées

La Commission a attribué un espace de stationnement réservé à une fonctionnaire handicapée pour ses deux dernières années de carrière. Cette fonctionnaire, victime d'un grave accident, avait fait valoir que la Commission n'avait pas traité sa demande de façon équitable et correcte (1226/2008/OV).

Dans une affaire concernant les fonctionnaires du Conseil ayant des membres de leur famille dépendants et souffrant d'un handicap, le Médiateur a estimé que le Conseil avait correctement mis en application les droits statutaires pertinents pour ses fonctionnaires, avait fourni les mesures internes appropriées afin de permettre que ces droits soient exercés et avait adopté des mesures supplémentaires allant au-delà des droits garantis par le statut des fonctionnaires (129/2009/VL).

Recrutement

Le Comité économique et social européen a convenu de verser à la plaignante 3 965 EUR en règlement financier des frais matériels qu'elle a encourus après avoir été informée, à tort, qu'elle avait été sélectionnée pour un poste (2924/2007/TS).

Équité

L'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (EACEA) a annulé sa demande de remboursement de 2 364 EUR et a versé au plaignant un montant additionnel de 2 722 EUR après que le Médiateur a mis en évidence que l'ONG avait commis une erreur manifeste en complétant le formulaire de demande de subvention (255/2009/JF).

La Commission a retiré sa demande de remboursement pour un paiement versé à un agent auxiliaire après que le Médiateur l'a invitée à assumer la responsabilité des erreurs répétées qu'elle a commises. La plaignante avait également évoqué sa situation financière difficile (906/2009/JF).

Questions institutionnelles et politiques

L'Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA) a présenté ses excuses au plaignant et a révisé ses avertissements officiels après que le Médiateur a jugé, compte tenu des circonstances, que l'avertissement était disproportionné, abusif, voire potentiellement illégal. L'AESA a, en outre, informé le Médiateur qu'elle envisageait de proposer des modifications à la législation applicable (1182/2009/JF).

Combien de plaintes et d'enquêtes?

Le Médiateur a enregistré 2 667 plaintes en 2010, dont 744 relevaient de son mandat (contre 3 098 en 2009, dont 727 dans le mandat). Il a ouvert 335 enquêtes (contre 339 en 2009) et a clôturé 326 enquêtes durant l'année (contre 318 en 2009). Au total, le Médiateur a traité plus de 3 700 plaintes et demandes d'information.

Quelles sont les mesures prises par le Médiateur?

Dans plus de 70 % des affaires traitées (1 997), le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête, en renvoyant l'affaire devant une instance compétente ou en donnant au plaignant des informations sur l'institution à contacter.

En ce qui concerne les renvois et les conseils, 50 % des plaignants ont été orientés vers un membre du Réseau européen des Médiateurs, à savoir un médiateur national ou régional dans les États membres, ou la commission des pétitions du Parlement européen. Au total, 13 % ont été dirigés vers la Commission, tandis que 43 % ont été encouragés à contacter d'autres organes, dont SOLVIT, qui s'occupe des problèmes transfrontaliers dus à une mauvaise application du droit européen par les pouvoirs publics d'un État membre.

Remarque: Dans certaines affaires, le plaignant a bénéficié de plusieurs conseils. Ces pourcentages s'élèvent donc à plus de 100 %.

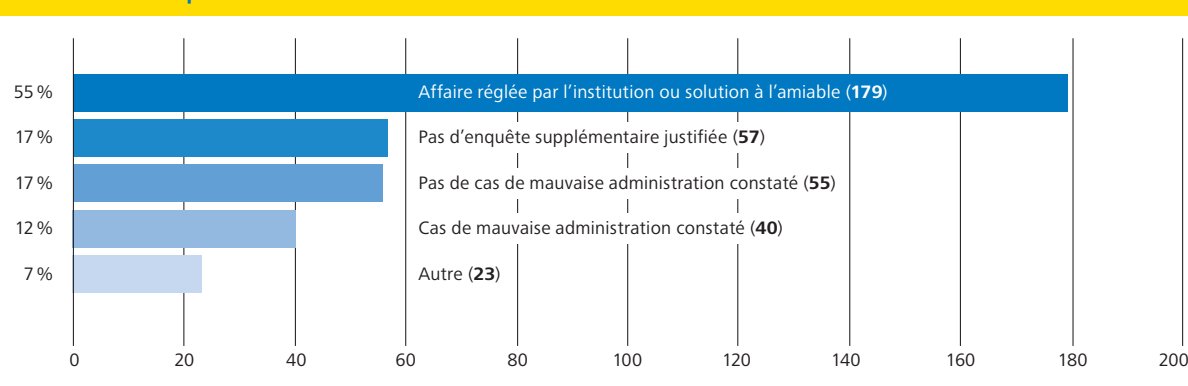
Origine des plaintes conduisant à des enquêtes

| | | |
|-----------------------------|------|-------|
| Citoyens | 78 % | (254) |
| Entreprises et associations | 22 % | (72) |

Quelle est l'issue des enquêtes réalisées?

En 2010, 179 affaires clôturées ont abouti à une issue positive parce que l'institution concernée a accepté une solution à l'amiable ou a réglé le litige. Aucun cas de mauvaise administration n'a été constaté dans 55 affaires. Des cas de mauvaise administration ont été signalés dans 40 affaires: sept se sont traduites par des projets de recommandation acceptés par l'institution (contre deux en 2009), tandis que les 33 autres ont été classées avec des commentaires critiques, dont une ayant fait l'objet d'un rapport spécial adressé au Parlement. Dans 14 affaires, le Médiateur a émis des remarques complémentaires en vue d'améliorer, à l'avenir, la qualité de l'administration.

Résultats des enquêtes clôturées



Remarque: Dans certaines affaires, les enquêtes ont été clôturées pour deux ou plusieurs raisons. Ces pourcentages s'élèvent donc à plus de 100 %.

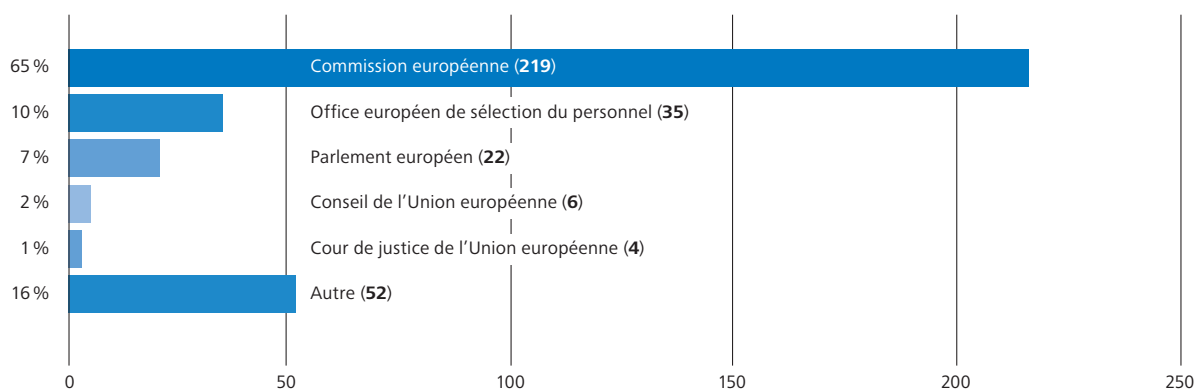
Quels sont les institutions, organes et organismes concernés par les enquêtes?

La majorité des enquêtes ouvertes en 2010 (219 affaires) concernaient la Commission (65 %). En 2009, ce chiffre s'élevait à 191. Étant donné que la Commission est la principale institution de l'Union européenne qui adopte des décisions ayant un impact direct sur les citoyens, il est normal qu'elle soit la principale cible des plaintes déposées par les citoyens. L'EPSO se place en deuxième position, avec 35 enquêtes (contre 30 en 2009). Le nombre d'enquêtes ouvertes concernant le Parlement, le Conseil et la Cour de justice de l'Union européenne s'est réduit environ de moitié par rapport à 2009. Il importe de mentionner que le Médiateur est habilité à ouvrir une enquête seulement pour les activités non judiciaires de la Cour.

Quels types de mauvaise administration font l'objet d'enquêtes?

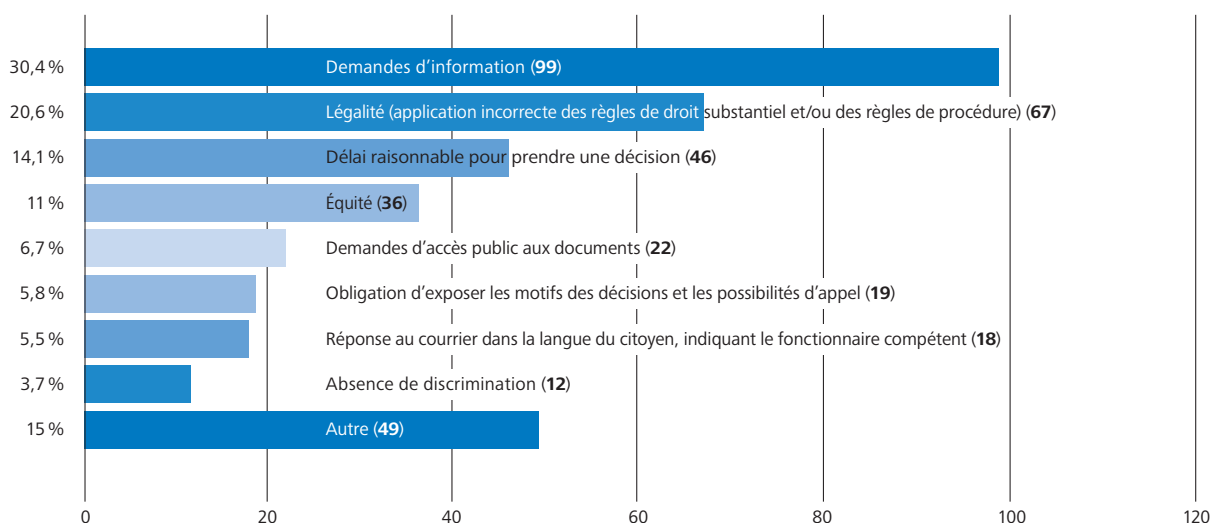
On parle de mauvaise administration lorsqu'une institution n'agit pas conformément à la loi, ne respecte pas les principes de bonne administration ou viole les droits fondamentaux. Les allégations de mauvaise administration les plus courantes examinées par le Médiateur en 2010 étaient (i) des violations de la légalité ou de l'équité, (ii) des violations des obligations liées aux demandes d'information et aux délais accordés pour la prise de décisions.

Institutions et organes faisant l'objet d'une enquête



Remarque: Deux enquêtes ouvertes en 2010 étaient des enquêtes d'initiative concernant plusieurs institutions. Ces pourcentages s'élèvent donc à plus de 100 %.

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



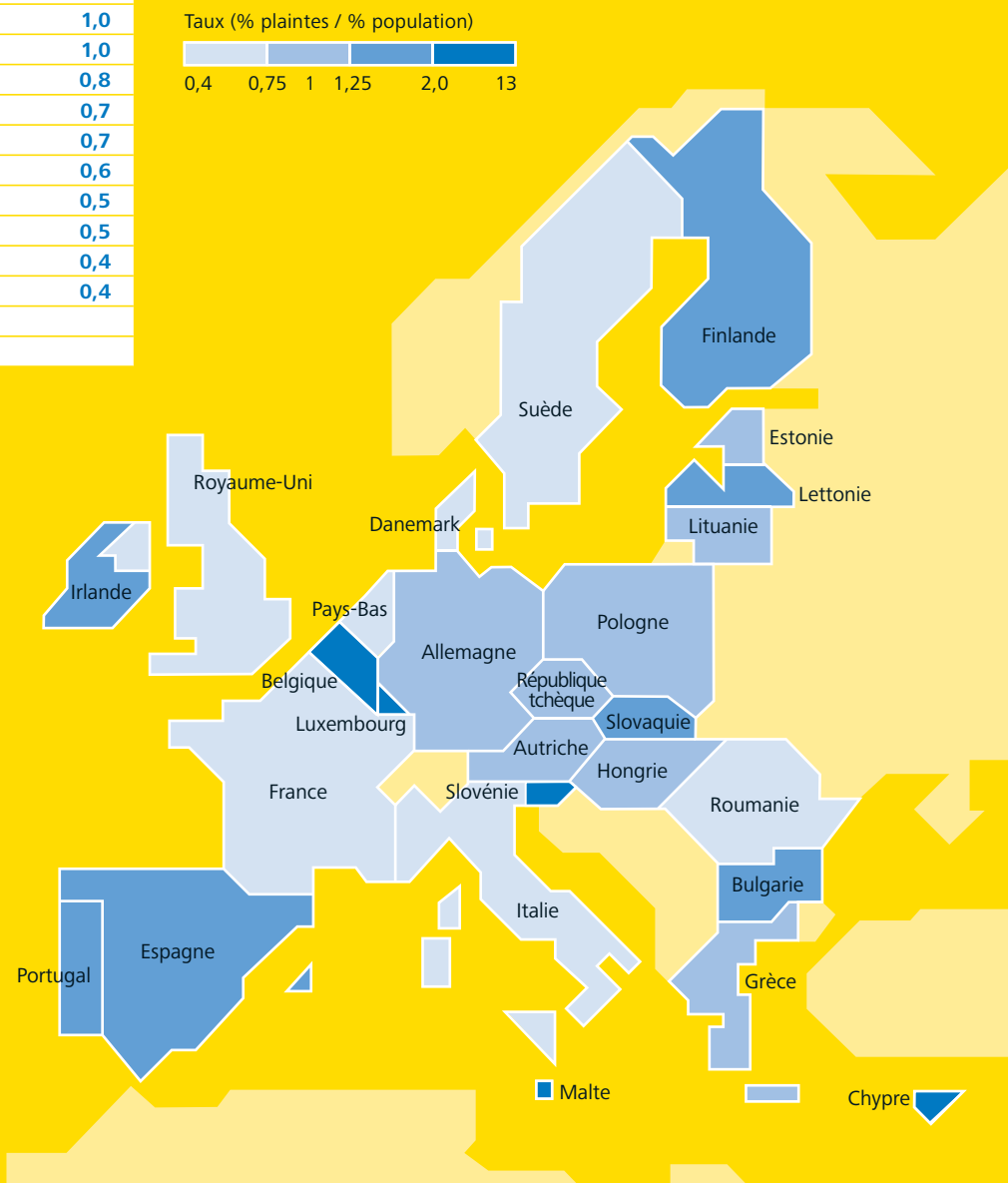
Remarque: Dans certaines affaires, deux ou plusieurs types de mauvaise administration ont été examinés dans la même enquête. Ces pourcentages s'élèvent donc à plus de 100 %.

De quels pays émanent les plaintes?

La carte ci-dessous montre quels sont les États membres les plus enclins à soumettre une plainte au Médiateur européen. Elle se base sur le nombre de plaintes reçues de chaque État membre par rapport à la taille de sa population. Le nombre total de plaintes par État membre est également indiqué.

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

Remarque: Le taux de plaintes a été calculé en divisant le pourcentage du nombre total de plaintes de chaque État membre par le pourcentage de la population. Lorsque ce taux 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.



Pour obtenir une version de cette publication en plus gros caractères, veuillez contacter le bureau du Médiateur européen. Nous pouvons également fournir une version audio sur demande.

Médiateur européen

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Cette *Synthèse* est disponible en ligne à l'adresse suivante :
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Union européenne, 2011

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

Conception et mise en page par Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund (Danemark), et EntenEller A/S, Valby (Danemark).

Polices de caractères utilisées : FrutigerNext et Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-284-3 . ISSN 1831-3604 . doi:10.2869/38429 . QK-AD-11-001-FR-C



Office des publications



Sources Mixtes
Groupe de produits issu de
forêts bien gérées et d'autres
sources contrôlées

Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council