

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

fr Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Synthèse

Le Médiateur européen

2008

Cher lecteur,

BIENVENUE à la «Synthèse 2008». Cette nouvelle publication du Médiateur reprend, de manière concise, les résultats les plus importants obtenus pour les plaignants et les principaux problèmes traités au cours de l'année passée. J'espère qu'elle vous permettra de mieux comprendre le travail du Médiateur. Je vous en souhaite une bonne lecture.

Rapprocher l'Union de ses citoyens

Je dis souvent que la façon dont une institution réagit aux plaintes est un indicateur clé de l'importance qu'elle accorde aux citoyens. Dans 36 % des affaires clôturées en 2008, l'institution concernée a accepté une solution à l'amiable ou réglé le litige. Huit affaires servent d'exemples des meilleures pratiques des institutions face aux problèmes soulevés par le Médiateur. Les deux pages suivantes présentent cinq de ces «affaires de référence». Les trois autres concernent la Commission européenne (affaire 2672/2008/VL), la Cour de justice européenne (2448/2008/WP) et, pour la troisième année consécutive, l'Agence européenne de la sécurité aérienne (893/2006/BU).

Cependant, toutes les réponses aux enquêtes du Médiateur n'ont pas été aussi exemplaires. La Commission a refusé de revenir sur sa position dans une affaire de discrimination fondée sur l'âge. Ce refus m'a amené à soumettre au Parlement le seul rapport spécial pour 2008. Bien que le nombre d'enquêtes dans lesquelles j'ai dû adresser des commentaires critiques aux institutions européennes ait baissé (44 contre 55 en 2007), ce chiffre reste trop élevé. Pour aider les institutions et les organes à améliorer leurs résultats, j'ai publié en 2008 deux études sur mon site Internet, concernant le suivi donné par les institutions concernées aux commentaires critiques et aux remarques complémentaires émis en 2006 et 2007.

Agir en tant que garant de la transparence

Un nombre record d'enquêtes (355) ont été clôturées en 2008, la majorité ayant duré moins d'un an. En 2009, nous avons pour objectif d'améliorer nos résultats en mettant encore moins de temps pour classer les affaires. L'allégation la plus courante examinée dans des enquêtes ouvertes en 2008 était de loin l'absence de transparence (36 % des enquêtes). Dans chacune de ces affaires, j'ai demandé aux institutions et aux organes de l'Union européenne de garantir les plus hauts niveaux de transparence dans leurs activités. Certaines affaires concernaient la protection des données, qui nécessite forcément une approche conciliant vie privée et transparence. Dans plusieurs d'entre elles, j'ai consulté le Contrôleur européen de la protection des données, dont les conseils se sont avérés très précieux.

En ce qui concerne la transparence en 2008, la proposition de la Commission de réformer les règles relatives à l'accès du public aux documents revêt une grande importance. J'ai fait part de mes préoccupations concernant certains aspects de cette proposition, qui est dans son ensemble satisfaisante, et encouragé le Parlement à assumer son rôle de législateur pour garantir le meilleur résultat aux citoyens. Dans le cadre de ma contribution à ce débat, j'ai mené une étude comparative auprès de mes collègues du Réseau européen des médiateurs sur les meilleures pratiques dans les États membres concernant l'accès du public aux informations contenues dans les bases de données. Je me suis inspiré des résultats de cette étude pour formuler des propositions concrètes concernant la réforme des règles européennes d'accès aux documents.

Promouvoir une culture du service

Le Médiateur a enregistré un total de 3 406 plaintes en 2008. Nous poursuivons nos efforts afin que toute personne souhaitant soumettre une plainte soit informée des services que le Médiateur peut rendre. Par exemple, en ce qui concerne les entreprises, les ONG et autres organisations, qui n'ont pas eu souvent recours aux services du Médiateur par le passé, nous avons publié notre enquête d'initiative sur le respect des délais de paiement par la Commission afin de souligner ce que nous pouvons concrètement faire pour eux.

Dans près de 80 % des affaires enregistrées, nous avons 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. Souvent, nous



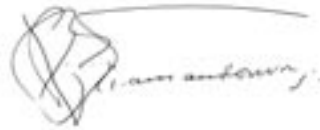
Le Médiateur européen
enquête sur des plaintes
concernant des cas de mauvaise
administration dans les
institutions et organes de l'Union
européenne. Tout citoyen,
résident, ou toute entreprise ou
association dans un État membre
peut présenter une plainte au
Médiateur. Celui-ci offre un
moyen rapide, flexible et gratuit
pour résoudre les problèmes
avec l'administration de l'UE.

Pour de plus amples
informations, dans les
23 langues officielles de l'UE,
veuillez consulter
www.ombudsman.europa.eu,
vous y trouverez également cette
synthèse, les affaires mentionnées
dans la présente publication,
ainsi que le rapport annuel 2008
dans son intégralité (disponible en
anglais à compter d'avril 2009 et
dans toutes les langues officielles
à compter de juillet 2009).

conseillons de contacter un membre du Réseau européen des médiateurs. Les médiateurs régionaux du Réseau se sont réunis à Berlin en novembre pour s'entretenir sur la façon dont tous ensemble nous pouvons améliorer le service que nous proposons aux citoyens. J'ai également maintenu le dialogue avec des membres et des fonctionnaires des institutions et organes communautaires pour les encourager à adopter une culture du service envers les citoyens. Cette année a été marquée par la signature d'un protocole d'accord avec le Président de la Banque européenne d'investissement et l'accord par les agences de l'Union d'adopter le Code européen de bonne conduite administrative dans leurs relations avec les citoyens.

Une dernière évolution majeure en 2008 concerne la révision du Statut du Médiateur. Les modifications apportées permettent aux citoyens d'avoir une totale confiance dans la capacité du Médiateur à mener une enquête approfondie de leurs plaintes, sans limites. Je me réjouis à l'idée de poursuivre mon travail pour les citoyens, qui repose en 2009 sur un mandat renforcé.

Strasbourg, le 31 janvier 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Sélection d'affaires examinées en 2008

EN 2008, les enquêtes du Médiateur ont porté sur des questions de transparence, sur des aspects institutionnels et politiques, ou encore sur le rôle de la Commission en tant que gardienne du Traité. Elles concernaient également des problèmes au niveau des concours généraux et des procédures de recrutement, des problèmes de personnel, ainsi que des litiges contractuels et des appels d'offres problématiques. Certains exemples figurent ci-dessous, dont cinq des huit affaires de référence identifiées en 2008.

Manque de transparence

→→→ L'**Office européen de sélection du personnel** (EPSO) a accepté de divulguer aux candidats, à leur demande, les critères d'évaluation utilisés dans les procédures de sélection, ainsi que le détail de leurs notes. Il a accepté de communiquer ces informations suite à une enquête d'initiative menée par le Médiateur, qui a prié l'EPSO d'adopter une approche transparente (OI/5/2005/PB).

→→→ Dans l'affaire 754/2007/BU, l'**Office européen de lutte antifraude** (OLAF) a réagi de manière constructive à une demande d'accès à des documents. En publiant deux versions du rapport en question, l'une contenant les informations personnelles du

plaignant et l'autre non, il s'est conformé aux règles en matière d'accès aux documents, tout en démontrant une approche axée sur le citoyen.

Le Médiateur a critiqué la Commission pour avoir refusé de mettre en place un registre détaillé des documents qu'elle produit ou reçoit, suite à une plainte déposée par l'ONG britannique, Statewatch. Compte tenu du fait qu'un tel registre aurait déjà dû être mis en place en 2002, le Médiateur a demandé à la Commission d'agir rapidement et le Parlement européen, dans une résolution, a approuvé la demande du Médiateur (3208/2006/GG).

Litiges contractuels

→→→ Dans deux affaires contractuelles, le Médiateur a félicité la **Commission** pour son approche constructive. Dans l'affaire 3490/2005/(ID)PB concernant un contentieux de paiement avec une entreprise italienne dans le cadre d'un projet européen d'approvisionnement en eau pour les personnes déplacées au Liberia, la Commission s'est montrée consciencieuse et constructive tout au long de la procédure, au point d'accepter des paiements supplémentaires identifiés par ses propres services et

le plaignant. L'entreprise italienne a perçu plus de 100 000 EUR.

→→→ Dans l'affaire 3784/2006/FOR concernant un institut autrichien lié par un contrat de recherche et de développement dans le domaine du génie chimique, la **Commission** a accepté de payer 54 000 EUR, suite à la demande du Médiateur de revenir sur son refus de payer une somme considérable en raison du fait qu'elle n'avait pas reçu les déclarations finales des coûts en temps voulu.

Problèmes concernant les plaintes pour infraction

Les enquêtes du Médiateur ont révélé une série de problèmes concernant la façon dont la Commission traite les plaintes pour infraction. Dans une affaire concernant la législation espagnole sur les augmentations de l'imposition du capital, le Médiateur a reproché à la Commission d'avoir pris trop de temps et de ne pas avoir informé le plaignant de manière appropriée, une fois qu'elle eut décidé de lancer une procédure d'infraction en bonne et due

forme. Il a soumis des suggestions sur la façon dont elle pourrait envisager d'améliorer ses procédures (3737/2006/(BM))JMA). Il a également été reproché à la Commission de ne pas avoir fourni une explication suffisante et cohérente de la raison pour laquelle elle avait décidé de classer une affaire concernant une possible violation du droit communautaire de l'environnement dans un projet italien de voie de contournement (1962/2005/IP).

Possible discrimination fondée sur l'âge lors du recrutement

Un interprète belge free-lance qui avait été engagé par les institutions pour des réunions spécifiques pendant plus de 35 ans s'est plaint au Médiateur de ne plus recevoir d'offres de travail une fois qu'il avait atteint l'âge de 65 ans. Le Médiateur a confirmé qu'il s'agissait d'un cas de discrimination fondée sur l'âge et, en réponse, le Parlement a changé sa pratique (186/2005/ELB). En revanche, la Commission n'a pas justifié de manière adéquate pourquoi elle traitait les interprètes free-lance différemment après 65 ans et a refusé de changer sa pratique. Étant donné que l'affaire soulevait une importante question de prin-

cipe, le Médiateur a soumis un rapport spécial au Parlement (185/2005/ELB).

→→→ Dans une affaire de discrimination alléguée fondée sur l'âge, qui concernait le **Conseil**, le Médiateur n'a constaté aucune discrimination. Le Conseil a cependant accepté d'effectuer un versement à titre gracieux de 1 000 EUR, conscient du désagrément et du stress qu'a pu subir le plaignant. Le Conseil avait proposé au plaignant un contrat d'un an avant de modifier les conditions lorsqu'il s'était rendu compte que le plaignant atteindrait l'âge de 65 ans pendant la durée de ce contrat (1162/2007/FOR).

Combien de plaintes et d'enquêtes?

LE MÉDIATEUR a enregistré 3 406 plaintes en 2008 (contre 3 211 en 2007) et a ouvert 296 enquêtes (contre 309 en 2007). Il a clôturé 355 enquêtes durant l'année (contre 348 en 2007). Au total, le Médiateur a traité plus de 7 700 plaintes et demandes d'information.

Quelles sont les mesures prises par le Médiateur?

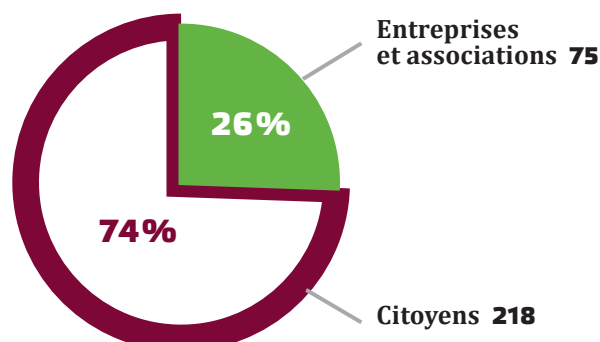
Dans pratiquement 80 % des affaires examinées (2 643), le Médiateur a été en mesure d'aider le plaignant en ouvrant une enquête, en renvoyant l'affaire à une instance compétente ou en donnant au plaignant des informations sur l'institution à contacter.

REMARQUE

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

En ce qui concerne les renvois et les conseils, 55 % 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, 17 % ont été dirigés vers la Commission européenne, tandis que 36 % ont été encouragés à contacter d'autres organes comme SOLVIT, qui s'occupe des problèmes résultant de la mauvaise application du droit du marché intérieur par les autorités publiques.

Origine des plaintes conduisant à des enquêtes

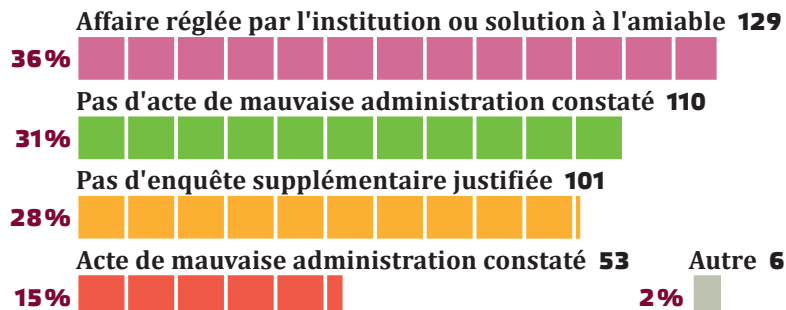


Quels sont les résultats des enquêtes réalisées?

Dans 129 affaires clôturées en 2008, 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 110 affaires. Le Médiateur a formulé des remarques complémentaires pour aider à améliorer les futurs résultats dans 41 affaires. Des cas de mauvaise administration ont été signalés dans 53 affaires: huit se sont traduites par des projets de recommandations acceptés par l'institution, une autre par un rapport spécial au Parlement, tandis que les 44 autres ont été classées avec des commentaires critiques.

 = 10 affaires

REMARQUE
Dans certains cas, les enquêtes ont été clôturées pour plusieurs raisons. Ces pourcentages s'élèvent donc à plus de 100 %.

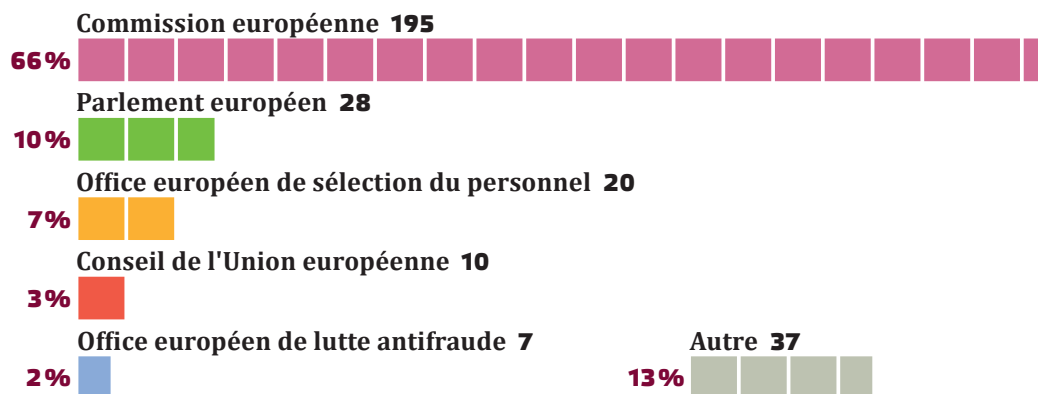


Quelles institutions et quels organes sont concernés par les enquêtes?

La majorité des enquêtes ouvertes en 2008 concernaient la Commission européenne (66 %). 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.

 = 10 affaires

REMARQUE
Dans une affaire, la même enquête concernait deux institutions. Ces pourcentages s'élèvent donc à plus de 100 %.

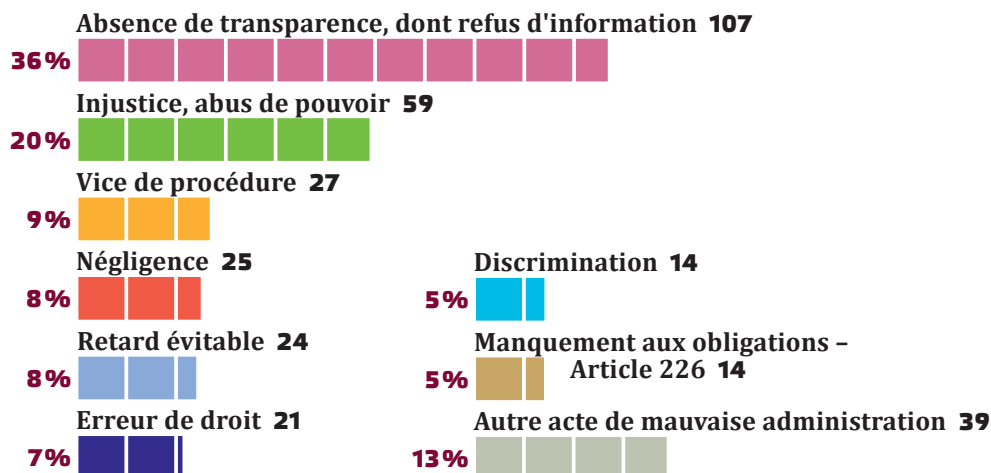


Quels types de mauvaise administration font l'objet d'enquêtes?

On parle de mauvaise administration lorsqu'une institution refuse d'agir conformément à la loi, de respecter les principes de bonne administration ou qu'elle viole les droits fondamentaux. L'allégation la plus courante de mauvaise administration examinée par le Médiateur en 2008 était l'absence de transparence (dans 36 % des enquêtes clôturées).

 = 10 affaires

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 %.

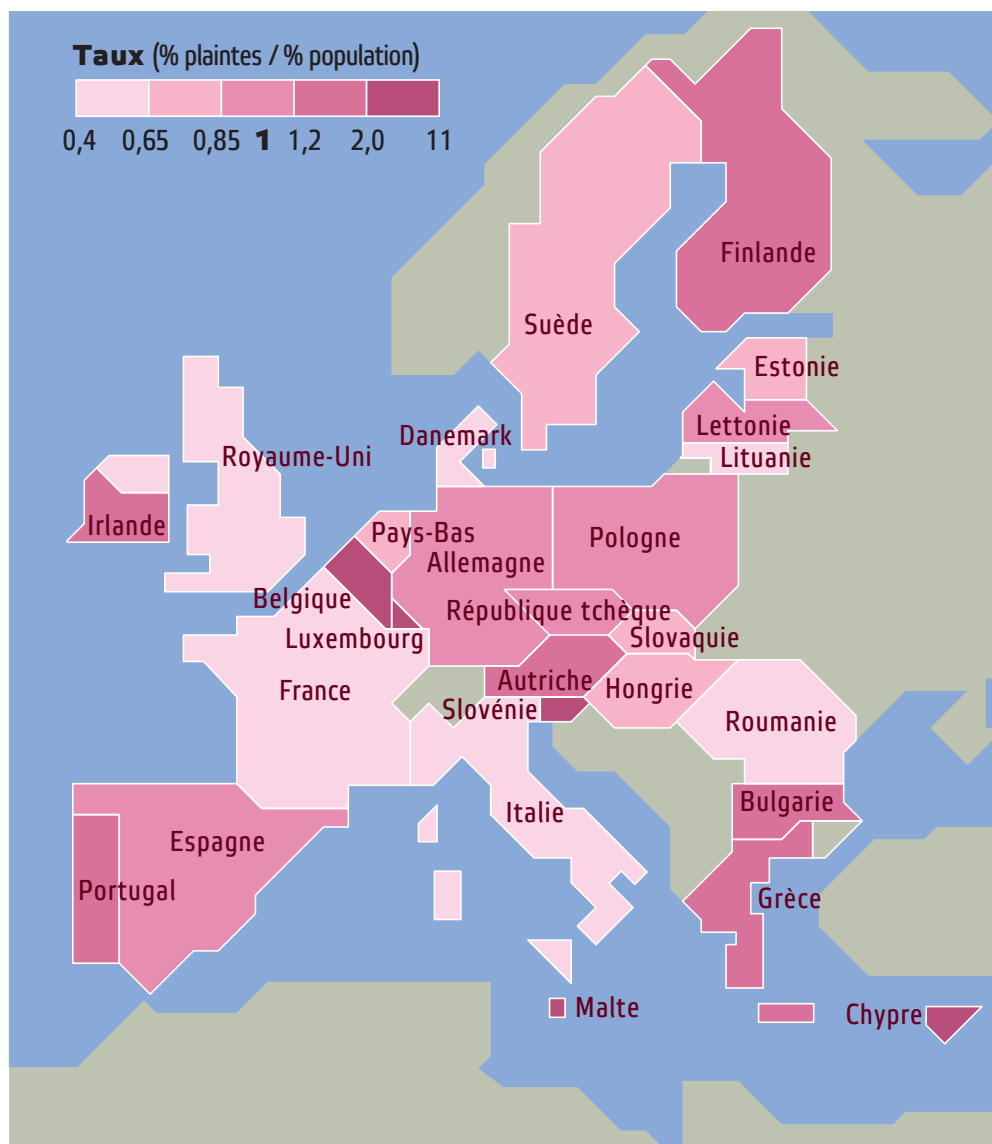


De quels pays émanent les plaintes?

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.

Pays	Affaires
Allemagne	546
Espagne	352
Pologne	270
France	240
Belgique	229
Italie	219
Royaume-Uni	197
Grèce	110
Autriche	108
Roumanie	97
Portugal	95
Pays-Bas	78
Bulgarie	74
République tchèque	66
Suède	52
Finlande	49
Hongrie	46
Irlande	45
Slovénie	41
Malte	36
Chypre	35
Luxembourg	33
Slovaquie	29
Danemark	23
Lettonie	18
Lituanie	11
Estonie	7
Autres	221
Inconnus	79

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.



Médiateur européen

1 Avenue du Président Robert Schuman
 CS 30403
 67001 Strasbourg Cedex
 FRANCE
 Tél. +33 3 88 17 23 13
 Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ www.ombudsman.europa.eu

© Communautés européennes, 2009

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

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Imprimé sur CyclusPrint, papier d'impression fin produit exclusivement à partir de fibres recyclées.

QK-AD-09-001-FR-D · ISSN 1831-3604