



**Médiateur européen**  
Rapport annuel  
2017

FR



# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>2017 en bref</b>	<b>5</b>
<b>Principaux thèmes abordés</b>	<b>7</b>
2.1 Accès aux documents de l'UE	8
2.2 Responsabilité dans le processus décisionnel de l'UE	10
2.3 Transparence du lobbying	12
2.4 Droits fondamentaux	14
2.5 Questions éthiques	15
2.6 Agences et autres organes de l'UE	16
2.7 Contrats et subventions de l'UE	18
2.8 Participation des citoyens au processus d'élaboration des politiques de l'Union	18
<b>Communication et coopération</b>	<b>20</b>
3.1 Prix d'excellence de la bonne administration	21
3.2 Communication	23
3.3 Relations avec les institutions de l'Union	24
3.4 Réseau européen des Médiateurs	28
<b>Traitement des plaintes: comment nous apportons notre aide</b>	<b>32</b>
4.1 Type et origine des plaintes	34
4.2 Contre qui?	39
4.3 À quel sujet?	40
4.4 Résultats obtenus	41
4.5 Suites données aux propositions de la Médiatrice	44
<b>Ressources</b>	<b>45</b>
5.1 Budget	46
5.2 Utilisation des ressources	46
<b>Comment contacter la Médiatrice européenne</b>	<b>47</b>

---

# Introduction



Emily O'Reilly, Médiatrice européenne

J'ai le grand plaisir de vous présenter notre rapport annuel pour 2017.

Cette année fut, une fois de plus, très chargée et productive, et nous avons obtenu des résultats positifs pour toutes les personnes que nous aidons, dans de nombreux domaines vitaux. Par ailleurs, notre travail a été à nouveau fortement facilité par le soutien du Parlement européen et par la coopération active des institutions, organes et organismes de l'Union européenne (UE).

Le droit de regard et de participation des citoyens à l'élaboration de la législation de l'Union a été au cœur de nos enquêtes sur la responsabilité du Conseil de l'Union européenne (ci-après le «Conseil») et les négociations informelles qui ont lieu entre le Parlement, le Conseil et la Commission européenne – que l'on appelle les «trilogues» – lorsque de nouveaux actes législatifs sont proposés. Nous avons déjà observé des changements favorables dans ces domaines et continuerons de suivre les progrès qui seront accomplis en 2018.

La décision du Royaume-Uni de se retirer de l'Union européenne nous a poussés à lancer une initiative concernant la transparence des négociations sur le Brexit et le droit de tous les citoyens d'être informés des conséquences que cet événement pourrait avoir pour eux. Nous continuons de veiller à ce que chacun ait la possibilité de faire entendre sa voix durant cette période

difficile en encourageant l'engagement des parties prenantes et en garantissant qu'il n'y ait pas un accès privilégié aux principaux négociateurs.

Nous sommes particulièrement satisfaits du résultat de notre enquête sur les stages non rémunérés au Service européen pour l'action extérieure (SEAE). Nous avons signalé que l'absence de rémunération des stagiaires ne reflétait pas l'engagement du traité en faveur de la non-discrimination, car elle signifiait que seuls les jeunes les mieux lotis pouvaient accéder à ces offres potentiellement très intéressantes. La haute représentante de l'Union pour les affaires étrangères et la politique de sécurité, Federica Mogherini, a réagi très positivement, amenant le Parlement et le Conseil à dégager un budget pour les stagiaires dans les délégations du SEAE dans le monde entier, et nous continuerons de suivre la mise en pratique de cette mesure bienvenue.

Nous avons publié un guide simple à l'intention des fonctionnaires de l'Union sur les choses à faire et à ne pas faire lorsqu'ils traitent avec des lobbyistes, et sommes ravis que la Commission l'utilise désormais dans le cadre de la formation de son personnel.

Conscients de la nécessité d'agir rapidement lorsque des particuliers demandent l'accès à des documents de l'Union en vertu du règlement sur la transparence [règlement (CE) n° 1049/2001], nous avons introduit une nouvelle procédure accélérée pour ces plaintes, et

les premiers résultats positifs sont très encourageants. Cela a pu se faire grâce à la coopération de la Commission, et nous lui sommes très reconnaissants de sa collaboration.

Notre travail sur les droits fondamentaux s'est poursuivi par l'intermédiaire d'affaires concernant Frontex ainsi que de notre enquête sur la déclaration UE-Turquie relative au retour en Turquie de migrants se trouvant en Grèce.

Nous avons continué d'encourager une responsabilité accrue grâce à notre dialogue avec la Banque centrale européenne (BCE) et la Banque européenne d'investissement (BEI). Nous avons également entretenu un échange de vues utile avec le président de l'Eurogroupe au sujet de la responsabilité de ce groupe important, même s'il n'est pas une institution officielle de l'Union européenne.

Notre précieuse collaboration avec le Réseau européen des Médiateurs s'est poursuivie et nous avons de nouveau participé à une conférence stimulante et agréable à Bruxelles.

À titre personnel, le point d'orgue de 2017 fut la cérémonie d'inauguration du Prix d'excellence de la bonne administration. C'était merveilleux de voir le travail remarquable des fonctionnaires de l'Union qui ont participé et, surtout, de voir à quel point ils étaient, à très juste titre, fiers de ce qu'ils ont accompli.

2017 fut donc une année chargée et couronnée de succès, et mon bureau se réjouit de poursuivre sur cette lancée, toujours avec la collaboration plus que bienvenue de tous les membres du personnel de l'Union avec lesquels nous travaillons.



Emily O'Reilly

1

---

2017 en bref

## Janvier

Ouverture d'une enquête sur la participation de la BCE au Groupe des Trente (G30)

## Juillet

Ouverture d'une enquête sur les activités de présoumission de l'Agence européenne des médicaments (EMA)

## Février

La Médiatrice demande au SEAE de rémunérer les stagiaires dans les délégations étrangères de l'UE

## Août

Le Conseil répond à la Médiatrice concernant la responsabilité de son travail législatif

## Mars

Présentation des lauréats du Prix d'excellence de la bonne administration

## Septembre

La Médiatrice accueille favorablement les propositions visant à renforcer les règles d'éthique applicables aux commissaires européens

## Avril

La Médiatrice se voit décerner le prix Schwarzkopf Europe à Berlin

## Octobre

Les agences de l'UE – Comment gérer les risques de l'atteinte à la réputation – Événement du Médiateur européen

## Mai

La Commission s'engage à faire preuve d'une transparence sans précédent dans les négociations sur le Brexit

## Novembre

La Médiatrice présente son travail au Parlement

## Juin

Conférence annuelle du Réseau européen des Médiateurs à Bruxelles

## Décembre

Lettre au président Tusk sur la transparence du lobbying

# 2

---

## Principaux thèmes abordés

Le Médiateur européen vient en aide aux citoyens dans leurs rapports avec les institutions, organes et organismes de l'UE. Les problèmes qui se posent vont d'un manque de transparence d'un processus décisionnel ou d'un refus d'accès à des documents à des violations des droits fondamentaux ou des problèmes contractuels.

## 2.1 Accès aux documents de l'UE

L'accès aux documents de l'UE et les affaires connexes en matière de transparence ont encore représenté la plus grande part des enquêtes en 2017. Étant donné que les demandes d'accès aux documents sont souvent urgentes, la Médiatrice européenne a décidé d'introduire une nouvelle procédure accélérée pour ces plaintes, ce qui signifie que les particuliers peuvent potentiellement obtenir les documents qu'ils cherchent dans un délai de plusieurs semaines, plutôt que de plusieurs mois. Le bureau a commencé à appliquer le système accéléré dans le cadre d'une phase de test à l'automne 2017 et le déploiera courant 2018.



Une affaire ayant trait à l'accès aux documents menée à bien en 2017, avant le lancement de la procédure accélérée, portait sur l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex). Cette affaire concernait la manière dont Frontex a traité une requête d'un journaliste demandant que soient rendus publics tous les «rapports d'incident grave» liés aux opérations de l'Agence s'étant déroulées en Bulgarie entre 2015 et 2016. Le journaliste s'était tourné vers la Médiatrice car il pensait que Frontex ne lui avait pas donné tous les documents pertinents et que certaines des occultations n'étaient pas conformes aux règles de l'UE sur l'accès aux documents [règlement (CE) n° 1049/2001].

Après avoir inspecté les documents disponibles, la Médiatrice a proposé que Frontex supprime certaines occultations, divulgue davantage de documents et améliore son système interne de recherche de documents. Frontex a mis ces propositions en œuvre et s'est félicitée de la bonne coopération avec le bureau du Médiateur, affirmant que les conclusions l'avaient aidée à sensibiliser en son sein à la nécessité d'améliorer la manière dont elle traite les demandes d'accès aux documents.

La phase de test a déjà illustré les avantages de ce système pour les plaignants. À la suite d'une enquête sur l'accès aux documents, ayant trait à la décision de la Commission européenne de mettre un terme à des procédures d'infraction contre la Hongrie relatives à un contrat pour une centrale nucléaire, le plaignant a reçu la majorité des documents demandés en un mois.

Parmi les autres enquêtes ouvertes dans le cadre de la procédure accélérée, on peut citer celle concernant des documents de la Commission portant sur des fuites et celle relative à l'évaluation effectuée par le Conseil de l'Union européenne en vue de déterminer si des candidats à des postes de juge ou d'avocat général à la Cour de justice et au Tribunal de l'Union européenne convenaient.

## Plaintes concernant l'accès aux documents – Délais ciblés par la procédure accélérée<sup>1</sup>

**1<sup>er</sup> jour** Envoi de l'accusé de réception, affaire attribuée à l'équipe du Médiateur chargée de la procédure accélérée

**Dans les jours qui suivent** Demande d'une copie des documents à l'institution concernée

**Dans les 10 jours** Première réunion du Médiateur sur l'affaire

**Dans les 20 jours** Éventuelle réunion avec l'institution de l'UE

**Dans les 25 jours** Éventuelle deuxième réunion du Médiateur sur l'affaire

**Dans les 35 jours** Recommandation, proposition de solution ou décision

**Dans les 40 jours** Approbation par le cabinet et le Médiateur

Remarque: Le terme «jour» désigne un jour ouvrable. Le comptage commence le premier jour ouvrable suivant la réception du document.

1. Ces délais s'appliquent aux affaires «normales» relevant du règlement (CE) n° 1049/2001 qui ne sont pas de nature très complexe.

## 2.2 Responsabilité dans le processus décisionnel de l'UE

Pour que les Européens aient l'impression qu'ils ont un rôle à jouer dans l'UE, ils doivent pouvoir suivre l'évolution des discussions sur les projets d'actes législatifs. Non seulement cela est sain du point de vue de la démocratie, mais cela peut aussi avoir pour effet, dans la pratique, de venir à bout de tout malentendu sur la manière dont la législation de l'Union est élaborée et sur le rôle que jouent les gouvernements nationaux. En gardant cette idée à l'esprit, la Médiatrice a ouvert, en mars, une **enquête stratégique** sur la transparence et la responsabilité au regard du travail législatif au sein du Conseil de l'Union européenne. Elle a posé au Conseil 14 questions précises afin de déterminer si le traitement des documents législatifs découlant des réunions des ambassadeurs et ambassadeurs adjoints des États membres, ainsi que de ceux issus des plus de 150 comités et groupes de travail composés de fonctionnaires nationaux, répond aux dispositions et normes de l'UE sur la transparence.

Après avoir reçu la réponse du Conseil, qui indiquait que des améliorations de son site internet et de son système d'enregistrement étaient nécessaires, la Médiatrice a lancé une consultation publique. Celle-ci comportait des questions sur les mesures que le Conseil pourrait mettre en œuvre pour faciliter l'accès aux documents législatifs, sur les difficultés que le public rencontre pour tenter d'obtenir des documents liés aux instances préparatoires du Conseil, et sur l'importance de connaître la position des États membres. Vingt et une réponses ont été reçues, dont des contributions de parlements, de la société civile et de particuliers. La Médiatrice a également décidé d'inspecter les documents relatifs à trois actes législatifs adoptés en 2016, afin de pouvoir visualiser le processus interne d'enregistrement, de classement et de divulgation des documents tout au long de leur parcours au sein du Conseil. Cette enquête sera clôturée en 2018.

Fin 2017, la Médiatrice a porté son attention sur le Conseil européen, qui décide de la direction globale et des priorités politiques de l'Union. Compte tenu

de son rôle stratégique essentiel, la Médiatrice a écrit à son président, Donald Tusk, pour lui demander s'il pouvait envisager de publier des informations sur les réunions que son cabinet et lui-même tiennent avec les représentants d'intérêts. Elle lui a aussi demandé si des rapports sur l'état d'avancement des discussions des dirigeants européens concernant leur programme de travail bisannuel (le «programme des dirigeants») seraient publiés.



European Ombudsman

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists  
<http://europa.eu/lvK37ft> #eucouncil #euco



La Médiatrice européenne suggère que le président Tusk organise des réunions uniquement avec les lobbyistes enregistrés.

«Publier ses réunions avec les lobbyistes permettra au président Tusk de donner aux citoyens une idée plus complète des personnes qui tentent d'influencer les décisions de l'UE, du moment auquel elles le font et de la manière dont elles le font.» Emily O'Reilly

Dans son effort visant à rendre l'élaboration de la législation de l'Union plus accessible et transparente, la Médiatrice s'est également penchée sur la transparence des trilogues – les négociations informelles sur les propositions législatives de l'UE qui ont lieu entre le Parlement européen et le Conseil, en présence de la Commission. Les trois institutions ont répondu en expliquant de manière détaillée comment elles mettaient en pratique les propositions de la Médiatrice (présentées en 2016). Les **modifications** positives incluent d'entamer les travaux sur une base de données législative commune, d'indiquer clairement quels sont les hauts fonctionnaires qui négocient les trilogues et d'examiner comment mettre plus facilement à disposition les dates des prochains trilogues et les résumés de leur ordre du jour.



EPACA

Working for greater #EUTransparency across all Institutions: @EUombudsman public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process

Œuvrer à une plus grande transparence de l'UE au sein de toutes les institutions: consultation publique de la Médiatrice européenne sur la transparence des groupes préparatoires du Conseil dans le processus législatif.

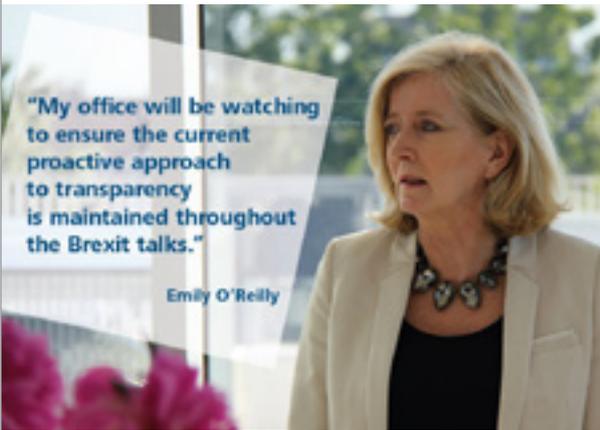
Si les enquêtes sur la transparence des trilogues et des processus législatifs du Conseil portaient sur l'élaboration de la législation de l'Union, il a parfois été démontré qu'une meilleure information du public sur les actes législatifs déjà approuvés était nécessaire. Tel était le cas du système utilisé par la Commission pour s'assurer que la législation de l'Union est correctement mise en œuvre par les États membres. Appelé «EU Pilot», il permet à la Commission d'assurer le suivi auprès des États membres sans recourir à une procédure légale d'infraction. Après avoir reçu des plaintes reprochant au système d'être trop opaque, la Médiatrice a décidé d'ouvrir une [enquête stratégique](#) pour demander des informations au sujet du programme, y compris sur ce que fait la Commission lorsqu'un État membre répond à plusieurs reprises en retard ou ne répond pas de manière suffisamment détaillée. La Médiatrice a clôturé l'enquête en septembre en présentant des propositions pratiques visant à faciliter le suivi, par le public, de l'action de la Commission en la matière, notamment par la publication de la liste des dialogues EU Pilot en cours et de l'état d'avancement de chaque dossier.

La Médiatrice a écrit au [Conseil](#) et à la [Commission](#) avant l'ouverture officielle des négociations sur le Brexit afin de rappeler à ces deux institutions l'importance de la transparence, compte tenu des nombreuses implications des conditions du retrait du Royaume-Uni de l'UE pour les particuliers, leur famille et les entreprises. Les deux institutions ont répondu positivement, le Conseil ayant élaboré des «principes directeurs» pour la publication des documents et la Commission affirmant qu'elle ferait preuve d'une transparence unique et sans précédent. La Médiatrice a également souligné dans sa lettre combien il importait de publier la contribution des parties prenantes, un point qui est susceptible de gagner en importance à mesure que les négociations avanceront. M<sup>me</sup> O'Reilly a également rappelé à chacun de ses homologues au sein du Réseau européen des Médiateurs qu'ils pouvaient utiliser son bureau comme intermédiaire pour les réponses d'experts sur les questions liées au Brexit relevant du droit et de la pratique de l'UE émanant de la Commission et des autres institutions de l'Union.




**European Ombudsman**

The Ombudsman welcomes Commission President [@JunckerEU](#) commitment to 'unique and unprecedented' transparency <https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark> ... #Brexit



La Médiatrice se réjouit de l'engagement en faveur d'une transparence «unique et sans précédent» pris par le président de la Commission, Jean-Claude Juncker.

« Mon bureau veillera à ce que l'actuelle approche proactive de la transparence soit maintenue tout au long des négociations sur le Brexit. » Emily O'Reilly

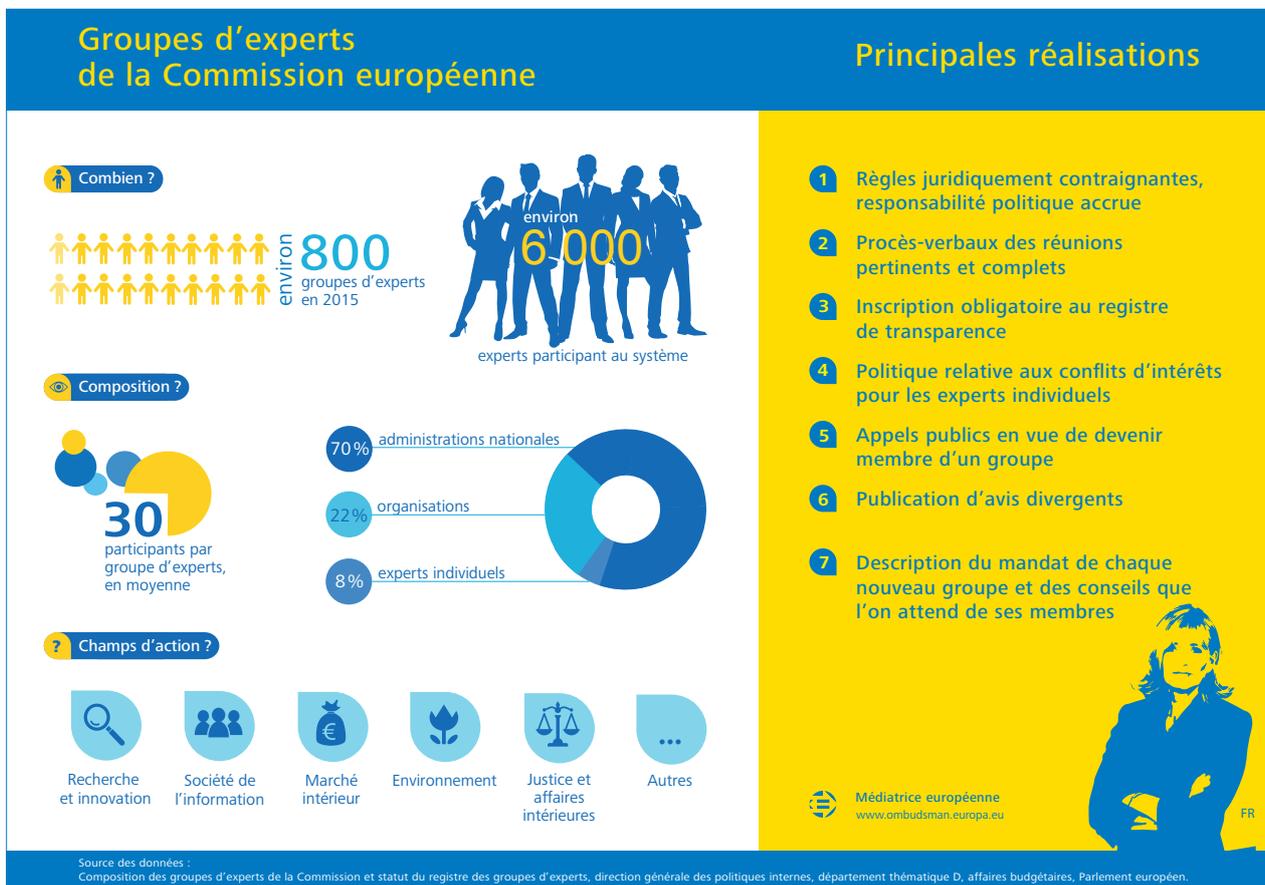
## 2.3 Transparence du lobbying



La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, s'exprimant lors de l'atelier intitulé «Le registre de transparence de l'UE – Lobbying, Parlement et confiance du public», organisé par le Parlement en mai.

La principale enquête stratégique de la Médiatrice sur la transparence des groupes d'experts – les centaines de groupes qui apportent à la Commission une contribution de spécialistes – a été clôturée à l'automne 2017 et couronnée de succès. En 2016, la Médiatrice avait, sur la base d'une consultation publique en la matière, formulé une série de propositions visant à améliorer la surveillance de ces groupes par la Commission. Mi-2016, cette dernière a annoncé une révision des règles applicables. La décision finale de la Médiatrice a été publiée à l'automne 2017, après un délai qui a permis au bureau d'analyser si les réformes annoncées avaient réellement été mises en œuvre.

Les modifications du système incluaient l'introduction de règles juridiquement contraignantes et d'une responsabilité politique. De plus, les membres des groupes d'experts doivent être inscrits au registre de transparence, des appels à candidatures publics doivent être publiés pour recruter les membres des groupes et une politique relative aux conflits d'intérêts pour les experts doit être mise en place. La Médiatrice a affirmé qu'elle continuerait de suivre la mise en œuvre par la Commission de ses deux recommandations spécifiques concernant les groupes d'experts, à savoir la publication



de procès-verbaux «dignes d'intérêt et complets» et le fait que les délibérations des groupes doivent, en règle générale, être transparentes.

À la suite d'une autre plainte en la matière, la Médiatrice a ouvert une enquête sur la participation de la Banque centrale européenne (BCE) au **Groupe des Trente**, un groupe privé établi aux États-Unis qui réunit les directeurs de quelques grandes banques privées et banques centrales ainsi que des membres d'universités et d'institutions internationales. Certaines des banques qui y sont représentées sont surveillées par la BCE. La décision de la Médiatrice d'ouvrir cette enquête reflétait les responsabilités de surveillance bancaire accrues qui ont été confiées à la BCE ces dernières années. Après une réunion entre les gestionnaires de plaintes de la Médiatrice et les représentants de la Banque centrale en vue d'examiner et de discuter des documents liés à la nature de la participation de la BCE au G30, la Médiatrice a posé plusieurs questions précises à la BCE.

Ces questions portaient sur la composition et le financement du G30, sur le fait de savoir si la BCE publierait l'ordre du jour et le contenu des réunions du G30, sur le nombre de réunions auxquelles le président

actuel et les anciens présidents de la BCE ont participé ainsi que sur le fait de savoir si le G30 compte parmi ses membres des banques actuellement surveillées par la BCE. La BCE a répondu qu'elle considérait que les réunions du G30 étaient dans l'intérêt public et que la participation de son président, Mario Draghi, au G30 était compatible avec l'indépendance et l'intégrité de la BCE. Après avoir analysé la réponse, la Médiatrice a recommandé à M. Draghi de **suspendre son adhésion** au G30 jusqu'à la fin de son mandat en cours, afin de protéger la Banque centrale et son président de tout soupçon d'atteinte à l'indépendance de la Banque centrale. La Médiatrice a également recommandé que les futurs présidents de la BCE ne deviennent pas membres du G30.

La Médiatrice a profité de sa conférence de presse annuelle, en mai, pour lancer officiellement la liste des choses à faire et à ne pas faire destinée à donner aux fonctionnaires européens des orientations sur la manière dont ils doivent interagir avec les lobbyistes. Cette liste, qui a été distribuée au sein du Conseil et de la Commission et a été diffusée sur Twitter, est un guide utile permettant de s'assurer que les fonctionnaires de l'UE sont conscients des différents types d'activités de lobbying.



Médiateur européen

FR

## Recommandations pratiques

Pour l'interaction des agents publics avec les représentants d'intérêts

### À FAIRE

- Vérifier si les représentants d'intérêts doivent être enregistrés dans le **registre de transparence de l'UE** avant de les rencontrer ou d'accepter une invitation à un événement.
- Bien se préparer et effectuer des recherches de base pour vérifier quels sont les intérêts que ceux-ci représentent et **qui en assure le financement**. Solliciter des informations complémentaires, si nécessaire.
- Veiller à ce que les représentants communiquent, au préalable, **l'objet de la réunion/le thème** à débattre, les noms des participants et les organismes et/ou les clients pour le compte desquels ils agissent, ainsi que toute autre information pertinente.
- Évaluer et éviter tout **risque de conflit** entre vos intérêts privés et l'intérêt public, et réfléchir à la façon dont votre interaction pourrait être perçue.
- Bien réfléchir** à la manière de procéder en cas de doute. Si nécessaire, consulter vos supérieurs et, s'il est décidé que vous devez poursuivre l'interaction, ajouter une note au dossier expliquant les raisons pour lesquelles vous devez le faire.
- Avoir conscience que les représentations d'intérêts n'ont pas toutes lieu dans des contextes officiels. Les rencontres non officielles et les **contextes sociaux** peuvent également être le théâtre de lobbying. Conserver une attitude professionnelle en toutes circonstances.
- Entretenez de bonnes habitudes en matière de **conservation des données**, notamment en ce qui concerne la date/le lieu de la réunion, les noms des participants, des organisations et/ou des clients, et les thèmes de discussion. Utilisez le système officiel de gestion des dossiers de votre organisation.
- Respecter les exigences applicables en matière de **divulgaration**, par exemple, à la Commission, divulguer des informations concernant les réunions entre des représentants d'intérêts et les commissaires, les membres du cabinet et les directeurs généraux.
- Rendre compte de pratiques de lobbying considérées comme inacceptables, en particulier à la lumière du **code de conduite** des représentants d'intérêts du registre de transparence de l'UE.
- Vous familiariser, par exemple par le biais de **formations**, aux règles spécifiques qui s'appliquent à votre propre organisation. Lorsque ces règles spécifiques divergent des présentes recommandations pratiques, les règles spécifiques l'emportent sur les recommandations.

### À NE PAS FAIRE

- Rencontrer des représentants d'intérêts non enregistrés dans le **registre de transparence de l'UE** si vos propres règles ne le permettent pas ou découragent cette pratique; veuillez demander au représentant de s'enregistrer si ses activités relèvent du champ d'application du registre.
- Ignorer les **motivations** des représentants qui cherchent à vous rencontrer ou à vous inviter à des événements. Diverses organisations pratiquent le lobbying, notamment des sociétés de conseil, des cabinets d'avocats, des ONG, des groupes de réflexion, des campagnes dirigées vers les simples citoyens, etc.
- Interagir avec un représentant d'intérêts particulier sans envisager d'offrir une possibilité similaire à d'**autres groupes**.
- Accepter une invitation à une réunion ou à un événement qui pourrait placer votre organisation dans une **situation compromettante**.
- Oublier de **faire un compte rendu** aux collègues concernés et à vos supérieurs hiérarchiques après les réunions et les événements.
- Accepter ou organiser des réunions **en dehors des heures de bureau** et des locaux officiels. Si tel est le cas, envisagez d'en informer vos supérieurs hiérarchiques et demandez à un autre collègue d'y participer.
- Faire ou dire quelque chose qui pourrait être interprété comme l'octroi d'un **traitement préférentiel** à un représentant d'intérêts.
- Donner à un représentant d'intérêts l'impression qu'une idée, une information ou un conseil particulier pourrait constituer ou constituerait un élément **décisif** dans le processus de décision.
- Partager des informations que vous n'êtes **pas autorisé** à partager ou faire un mauvais usage d'informations confidentielles.
- Accepter les **marques d'hospitalité** d'un représentant d'intérêts sans procéder à un examen attentif et sans vérifier que celles-ci s'inscrivent dans le cadre des règles applicables. Si nécessaire, donner des informations sur les cadeaux et les marques d'hospitalité reçus.

## 2.4 Droits fondamentaux

La Médiatrice traite régulièrement des plaintes concernant les droits fondamentaux, notamment l'égalité et la non-discrimination. En novembre 2017, une plainte déposée par un jeune Autrichien qui avait effectué un stage non rémunéré dans une délégation de l'UE en Asie a été clôturée avec un résultat positif. La Médiatrice a recommandé que les stagiaires dans les délégations de l'UE soient rémunérés par une allocation appropriée en fonction du coût de la vie dans le pays dans lequel la délégation est située, permettant ainsi au plus grand nombre possible de personnes d'accéder à ces stages appréciés. La haute représentante, Federica Mogherini, a répondu positivement à cette recommandation. La Médiatrice a ensuite écrit aux autorités budgétaires pour souligner l'importance de cette question, y compris le fait que cela démontrerait que l'Union a à cœur de respecter le principe de non-discrimination en permettant à au moins certaines des personnes qui ont des moyens financiers plus limités que d'autres d'accéder à ces stages. En novembre, le Parlement et le Conseil ont approuvé le budget 2018, qui alloue 1,2 million d'euros à la rémunération des stagiaires dans les délégations de l'UE.

Des organisations non gouvernementales (ONG) et citoyens espagnols ont adressé à la Médiatrice une plainte à l'égard de la Commission au sujet de l'accord UE-Turquie conclu en 2016. En vertu de celui-ci, la Turquie accueille les migrants en situation irrégulière arrivant en Grèce, tandis que l'UE envoie une aide accrue à la Turquie. Les plaignants accusaient la Commission de ne pas avoir répondu, ou d'avoir répondu de manière inadéquate, aux inquiétudes qu'ils avaient soulevées quant à l'absence d'analyse de l'impact de l'accord sur les droits de l'homme des demandeurs d'asile et des migrants renvoyés de Grèce en Turquie. La Médiatrice a invité la Commission à inclure dans ses futurs rapports sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de l'accord une section spécifique sur les risques pour les droits de l'homme et les mesures adoptées pour réduire ces risques.

Par ailleurs, la Médiatrice a écrit au Conseil pour lui indiquer que la seule source d'information faisant autorité sur l'accord UE-Turquie était un communiqué de presse. Elle a signalé que le Tribunal de l'Union européenne avait déclaré, début 2017, que la déclaration UE-Turquie ne pouvait être considérée comme une mesure adoptée par le Conseil européen ou une quelconque autre institution de l'Union. Elle a donc prié le Conseil d'envisager de réviser la formulation du communiqué de presse de manière à ce qu'il reflète mieux la réalité juridique.



**European Ombudsman**

#EOpress: Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations  
<http://europa.eu/!TR48JV>



La Médiatrice se félicite de la décision de l'UE de rémunérer les stagiaires dans les délégations de l'UE à l'étranger.

«Cette décision envoie le message que l'UE a à cœur de respecter le principe de non-discrimination en permettant à au moins certaines des personnes qui ont moins de moyens financiers que d'autres d'accéder à ces stages.» Emily O'Reilly

## 2.5 Questions éthiques

À la suite de plusieurs interventions publiques de la Médiatrice à propos de l'importance de règles d'éthique strictes pour les commissaires, et sur l'insistance du Parlement et de plusieurs groupes de la société civile, la Commission a annoncé en septembre des propositions visant à réformer à nouveau le code de conduite des commissaires et le comité d'éthique. Ce dernier examine, entre autres, si les activités prévues par les commissaires après la fin de leur mandat sont compatibles avec les obligations qui leur incombent en vertu du traité. Parmi les modifications, on peut citer l'extension de la «période de notification» pendant laquelle les anciens commissaires doivent informer la Commission de leur intention de reprendre une activité professionnelle: la période de notification sera de deux ans pour les commissaires et de trois ans pour les anciens présidents de la Commission. Autre changement: la Commission publiera les avis du comité d'éthique sur les emplois des ex-commissaires. Les actes de la Commission ainsi que les pouvoirs et le rôle du comité d'éthique ont également fait l'objet d'une enquête de la Médiatrice. Les gestionnaires de plaintes de la Médiatrice ont inspecté la façon dont le comité d'éthique avait élaboré ses avis concernant plusieurs anciens membres de la Commission (dossiers choisis simplement pour illustrer le travail du comité) et ont posé plusieurs questions à la Commission au sujet de la manière dont le comité d'éthique accomplit ses tâches. L'analyse, par la Médiatrice, de la réponse de la Commission ainsi que les modifications qu'elle a publiquement annoncées seront disponibles en 2018.

La Médiatrice a également clôturé son enquête sur les règles de la Commission visant à empêcher les conflits d'intérêts des conseillers spéciaux – les experts qui donnent aux commissaires des conseils de spécialistes sur une base ad hoc. Au cours de l'enquête, la Commission a amélioré le système, de sorte que, en juin, la Médiatrice a conclu que les règles constituent une base globalement satisfaisante pour gérer les conflits d'intérêts potentiels. Elle a néanmoins suggéré que la Commission apporte encore d'autres améliorations, notamment l'adoption d'une approche plus proactive de son évaluation des conflits d'intérêts et l'amélioration de l'accès des citoyens aux informations sur les conseillers spéciaux.

La mise en œuvre des règles relatives au phénomène du «pantouflage» – c'est-à-dire le fait que des membres du personnel de l'UE quittent parfois leur fonction pour travailler pour le secteur privé ou que des personnes issues du secteur privé rejoignent une institution de l'UE – est essentielle pour maintenir des normes d'éthique strictes dans les administrations publiques. Dès lors, la Médiatrice a écrit à 15 institutions et organismes pour leur demander comment ils mettaient ces règles en œuvre, conformément au statut des fonctionnaires (article 16).

En vertu de ces règles, il est interdit aux anciens membres du personnel d'encadrement supérieur, pendant un an, d'entreprendre une activité de lobbying vis-à-vis de leurs anciens collègues concernant des questions qui relevaient de leur compétence pendant leurs trois dernières années de service. Elles obligent également chaque institution à publier, chaque année, des informations sur la mise en œuvre de cette obligation, y compris une liste des cas examinés. La Médiatrice a également assuré le suivi d'une enquête antérieure en examinant comment la Commission applique ses orientations et suggestions sur la façon d'améliorer la gestion des situations de «pantouflage». Cette analyse devrait être disponible en 2018.



### European Ombudsman

Post-mandate activities - why did the @EU\_Commission not issue a decision in the case of its former President?  
[https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark...)



Activité des ex-commissaires: pourquoi la Commission européenne n'a-t-elle pas rendu de décision concernant son ancien président, José Manuel Barroso?

«Les ex-commissaires de l'UE sont tenus de faire preuve d'intégrité et de discernement concernant les postes ou les avantages qu'ils acceptent.» Emily O'Reilly

## 2.6 Agences et autres organes de l'UE

Les agences et autres organes de l'UE constituaient le deuxième sujet faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes en 2017. La Médiatrice a **clôturé** une plainte concernant la manière dont l'Agence européenne des médicaments (EMA) avait traité des questions liées aux vaccins contre le papillomavirus humain (HPV). La Médiatrice a en particulier examiné comment l'EMA avait mené une procédure de saisine – le nom technique pour désigner une procédure portant sur des questions relatives à des médicaments déjà sur le marché – concernant le vaccin HPV contre le cancer du col de l'utérus.

La procédure de saisine a été menée par le comité pour l'évaluation des risques en matière de pharmacovigilance de l'EMA, qui contrôle la sécurité des médicaments sur le marché. Ce comité a examiné s'il existait un lien de causalité entre la vaccination contre le HPV et deux syndromes, et a conclu que rien ne prouvait l'existence d'un tel lien. La Médiatrice a considéré que l'examen des preuves scientifiques effectué par le comité était complet et indépendant. Pour l'avenir, M<sup>me</sup> O'Reilly a suggéré que l'EMA fournisse autant d'informations que possible sur les travaux scientifiques de ses comités et donne plus d'informations sur les documents dont elle dispose, de sorte que les citoyens puissent plus facilement demander l'accès à ceux-ci.



### EU Medicines Agency

The @EUombudsman concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent <http://bit.ly/2hMeFOF> #vaccineswork

La Médiatrice européenne a conclu que l'examen de la sécurité réalisé par l'EMA à l'égard des vaccins contre le HPV était complet et indépendant.

L'EMA a également fait l'objet d'une autre enquête de la Médiatrice en 2017, menée cette fois à l'initiative de M<sup>me</sup> O'Reilly elle-même. Cette **enquête stratégique** portait sur les dispositions de l'EMA régissant les interactions avec les sociétés pharmaceutiques avant que celles-ci ne soumettent des demandes d'autorisation de mise sur le marché. La Médiatrice a observé que ces interactions sont dans l'intérêt public si elles facilitent le développement et la disponibilité de médicaments de qualité, efficaces et suffisamment sûrs, mais qu'il existe un risque qu'elles influencent les décisions ultérieures de l'EMA sur les demandes d'autorisation de mise sur le marché.



L'événement public de la Médiatrice intitulé «Les agences de l'UE – Comment gérer les risques de l'atteinte à la réputation», en octobre, avec les intervenants (de gauche à droite): Tracey Brown, directrice de Sense about Science; Bernhard Url, directeur exécutif de l'EFSA; Emily O'Reilly, Médiatrice européenne; Dave Keating, modérateur; Monique Goyens, directrice générale du BEUC; et Jukka Malm, directeur exécutif adjoint de l'ECHA.



La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, avec l'intervenant Bernhard Url, directeur exécutif de l'EFSA, et le modérateur, Dave Keating, lors de l'événement public de la Médiatrice intitulé «Les agences de l'UE – Comment gérer les risques de l'atteinte à la réputation», en octobre.

En septembre, les gestionnaires de plaintes de la Médiatrice ont rencontré des représentants de l'EMA pour discuter de la première réponse de l'Agence à l'enquête. Un rapport sur cette réunion – expliquant plus en détail les inquiétudes de la Médiatrice quant à ces activités dites de «présoumission» – a été publié en décembre. L'enquête se poursuit en 2018, avec une consultation publique ciblée prévue au premier trimestre.

L'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) a fait l'objet d'une [plainte](#) déposée par une association française, qui accusait l'EFSA de ne pas avoir répondu de manière appropriée à un certain nombre de questions au sujet de son rôle dans l'autorisation d'une variété de maïs génétiquement modifiée. L'EFSA a suivi la proposition de la Médiatrice et a donné plus d'informations à la plaignante. La Médiatrice a également suggéré que, à l'avenir, l'EFSA rende publiques les informations supplémentaires fournies par les demandeurs en réponse à ses demandes de précisions.

La Médiatrice organise régulièrement des manifestations publiques pour examiner en profondeur des sujets liés à son travail. En octobre, le thème portait sur les agences de l'UE et la manière dont elles peuvent gérer les risques de l'atteinte à la réputation. Dans la mesure où les agences aident à tout garantir, de la sécurité des aliments que nous consommons à celle des produits chimiques auxquels nous sommes exposés, en passant par la sécurité des médicaments que nous prenons et des avions dans lesquels nous voyageons, la confiance du public en leur travail est primordiale. Cet [événement](#)

a été l'occasion d'examiner la manière dont les agences peuvent mettre en œuvre les normes éthiques et de transparence les plus élevées afin de se protéger contre l'atteinte à la réputation.

Les intervenants étaient: Bernhard Url, directeur exécutif de l'EFSA; Jukka Malm, directeur exécutif adjoint de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA); Monique Goyens, directrice générale du Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC); et Tracey Brown, directrice de Sense about Science. M. Url a indiqué que l'EFSA tente d'assurer la confiance du public dans son travail en se concentrant sur la «compétence» – la qualité de son travail – mais aussi sur le «caractère» – la manière dont elle accomplit son travail. M. Malm a affirmé que l'ECHA aspire à rendre son travail totalement transparent, à savoir non seulement les résultats des recherches qu'elle a déjà effectuées, mais aussi les travaux futurs qu'elle prévoit d'exécuter.



**Bernhard Url**

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for #EUAgencies: public #trust in our work #EOdebate17

Bernhard Url, directeur exécutif de l'EFSA: «Merci pour ce débat animé sur un thème crucial pour les agences de l'UE: la confiance du public en notre travail.»

## 2.7 Contrats et subventions de l'UE

La Commission supervise de très nombreux projets financés par l'UE. Elle procède à des audits rigoureux pour s'assurer que les fonds publics sont dépensés aux fins autorisées. Cependant, cela donne parfois lieu à des différends et les contractants se tournent souvent vers la Médiatrice pour trouver une solution.

Par exemple, une organisation sans but lucratif établie en Belgique a participé à un projet financé par l'Union qui visait à lutter contre les problèmes rencontrés par les personnes âgées en ce qui concerne l'utilisation de solutions en matière de technologies de l'information et de la communication. L'organisation s'est adressée à la Médiatrice après que la Commission a affirmé qu'elle souhaitait récupérer plus de 85 000 euros en raison d'un système d'enregistrement du temps de travail qu'elle qualifiait de non fiable. La Médiatrice a enquêté sur l'affaire et a découvert que les auditeurs avaient reconnu que le travail accompli par la plaignante sur deux «livrables» spécifiques était légitime, de même que le temps de travail effectué. Elle a donc

suggéré à la Commission de réduire le montant qu'elle souhaitait recouvrer concernant ces deux «livrables». La Commission a accepté sa proposition et réduit le montant qu'elle a recouvré de près de 37 000 euros. L'enquête de la Médiatrice sur d'autres aspects du recouvrement proposé est toujours en cours.

Un cabinet de consultance néerlandais spécialisé dans l'innovation était membre d'un consortium qui avait mené un projet cofinancé par la Commission visant à créer et mettre en œuvre un «partenariat d'innovation en matière d'eau». Le cabinet s'est adressé à la Médiatrice après que la Commission a affirmé qu'elle réduirait la subvention, invoquant des inquiétudes au sujet du projet. Le plaignant a répliqué que la Commission n'avait pas évalué le projet correctement. Au cours de l'enquête, la Commission a proposé de réévaluer le projet en tenant compte des nouveaux documents fournis par le cabinet de consultance. La Médiatrice a considéré que l'affaire était réglée et l'a clôturée.

## 2.8 Participation des citoyens au processus d'élaboration des politiques de l'Union

L'initiative citoyenne européenne (ICE), lancée en 2012, permet aux citoyens de manifester leur soutien à une politique ou une idée à l'égard de laquelle ils pensent que la Commission devrait légiférer. L'une des premières initiatives prises par l'actuelle Médiatrice, Emily O'Reilly, après son élection en 2013, a été d'ouvrir une enquête stratégique sur le bon fonctionnement de la procédure d'ICE, en raison d'inquiétudes selon lesquelles les organisateurs d'ICE étaient confrontés à trop d'obstacles techniques pour pouvoir soumettre une initiative valide. La Médiatrice a présenté plusieurs propositions pour faciliter le processus de collecte de signatures et assurer une sélection plus transparente des initiatives.

En 2017, la Médiatrice a également contribué à la consultation de la Commission sur la réforme du règlement ICE. Les propositions de la Commission – annoncées en septembre – contiennent de nombreux éléments que la Médiatrice avait suggérés par le passé, dont l'établissement d'un système gratuit de collecte en ligne pour les ICE, la simplification des exigences en matière de données, l'amélioration de la préparation des auditions et de la participation du public à celles-ci, après qu'une ICE a été retenue. La Médiatrice



### ECI Campaign

.@EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O'Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/> ...

La Médiatrice européenne soutient la demande de révision de l'ICE. Merci, Emily O'Reilly!

continuera de suivre cette question de près, y compris en contrôlant si la Commission explique bien ses choix concernant les ICE au public.

Une autre manière d'associer les citoyens au processus d'élaboration des politiques de l'UE consiste à recourir aux consultations publiques sur la législation prévue. La Commission, qui est chargée de l'élaboration des actes législatifs de l'Union, utilise régulièrement ces consultations. Toutefois, l'utilité de cet outil dépend de

la manière dont les particuliers et les organisations y ont accès. En 2016, un citoyen espagnol s'est plaint auprès de la Médiatrice de ce que les consultations publiques étaient rarement disponibles dans les 24 langues officielles de l'UE. Durant l'enquête, la Commission a mis au point une nouvelle politique linguistique améliorée concernant les consultations publiques.

Ces mesures, qui sont entrées en vigueur le 28 avril 2017, incluent, par exemple, la traduction des consultations publiques relatives au programme de travail de la Commission dans toutes les langues officielles de l'Union. La nouvelle politique a aussi introduit une procédure destinée à déterminer dans quelles langues les autres consultations publiques devraient être traduites. Dans une [décision](#) de décembre, la Médiatrice a affirmé qu'elle contrôlera l'application de ce régime et a suggéré que la Commission inclue, sur son site consacré aux consultations publiques, une section décrivant sa nouvelle politique linguistique et explique les raisons pour lesquelles certaines consultations ne sont pas disponibles dans toutes les langues de l'UE.

3

---

# Communication et coopération

## 3.1 Prix d'excellence de la bonne administration



En mars, la Médiatrice européenne a présenté la toute première cérémonie de remise des prix du Prix d'excellence de la bonne administration. À cette occasion, **90 projets** avaient été nommés parmi les principales institutions et nombre d'agences et autres organismes de l'Union. Les prix ont été décernés dans **7 catégories** et le Prix d'excellence de la bonne administration 2017 a été attribué à un projet de la direction générale de la santé et de la sécurité alimentaire de la Commission européenne qui promouvait la collaboration de l'UE dans le partage des informations et de l'expertise indispensables pour aider des millions d'Européens souffrant de maladies rares.

L'éventail des candidatures allait des modes novateurs d'association des citoyens à l'élaboration des politiques à l'élaboration de bases de données faciles d'accès, en passant par la fourniture d'explications aisément compréhensibles par le public au sujet des politiques et des programmes de l'UE, des réunions d'experts retransmises en direct et l'utilisation de l'outil



Les grands lauréats du Prix d'excellence de la bonne administration 2017, membres de la direction générale de la santé et de la sécurité alimentaire de la Commission, recevant leur prix des mains de la Médiatrice, Emily O'Reilly.

informatique afin d'offrir au public des services plus efficaces et plus transparents. Le service médical du Conseil de l'UE a également reçu un prix spécial pour son travail, notamment l'aide qu'il a apportée aux victimes de l'attentat terroriste perpétré dans le métro bruxellois en 2016.

La cérémonie a été l'occasion de présenter les efforts individuels et collectifs consentis par la fonction publique de l'UE dans le but d'apporter des changements positifs. La Médiatrice a affirmé que, si la fonction publique de l'UE doit rendre des comptes à son bureau, ce rôle de contrôle suppose aussi de reconnaître une tâche bien exécutée. Elle a également fait remarquer qu'il était tout à fait approprié que la cérémonie d'inauguration de la remise des prix ait lieu au moment de la célébration de l'important anniversaire du traité de Rome.

La cérémonie de remise des prix du premier Prix d'excellence de la bonne administration du Médiateur européen.




European Ombudsman

We have received some outstanding projects for the #EOAward & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>



Nous avons reçu quelques remarquables projets pour le Prix d'excellence de la bonne administration du Médiateur européen, et ils méritent d'être connus en détail.



## 3.2 Communication

La stratégie quinquennale de la Médiatrice («Cap sur 2019») a pour objectif d'accroître l'impact, la pertinence et la visibilité du bureau. Une visibilité accrue contribue à faire en sorte que le public, les entreprises, les ONG, etc., sachent à qui ils peuvent s'adresser en cas de problèmes avec les institutions de l'Union.

Grâce à la mise en œuvre efficace de la stratégie, le bureau a également traité un plus grand nombre de plaintes en 2017 (2 181, contre 1 880 en 2016) et a reçu davantage de plaintes relevant de la compétence du Médiateur (751, contre 711 en 2016). Dans ce cadre, le nombre d'affaires plus complexes est aussi en hausse, et celles-ci concernent de plus en plus de thèmes relevant de l'intérêt public.

Outre le travail de proximité spécifiquement mené à l'égard des parties prenantes, comme les associations d'entreprises et les organisations de la société civile, le bureau cherche aussi à améliorer la visibilité de la Médiatrice dans les médias et sur les réseaux sociaux, en utilisant ces plateformes pour fournir des informations sur des enquêtes particulières ou attirer l'attention sur d'autres activités de la Médiatrice.

Le nombre de *followers* du compte Twitter du bureau, *@EUombudsman*, a augmenté de 16 % entre 2016 et 2017 (ils sont aujourd'hui plus de 19 000); un des tweets les plus populaires fut celui saluant l'engagement de la Commission à faire preuve d'une transparence «unique et sans précédent» à l'égard du Brexit. D'autres tweets populaires concernaient la cérémonie de remise des prix du Prix d'excellence de la bonne administration ainsi que l'enquête dans le cadre de laquelle la Médiatrice a demandé à la BCE de donner des clarifications sur son adhésion au Groupe des Trente. Le bureau a également étendu sa présence sur les réseaux sociaux à Medium et Instagram pour faire connaître le travail de la Médiatrice à un nouveau public.

Le bureau a par ailleurs poursuivi le remaniement de son site internet afin de le rendre plus convivial. Ce nouveau site sera lancé en 2018.



**Gundi Gadesmann**

.@EUombudsman O'Reilly discusses #Council & #lobbying transparency and #ParadisePapers with Nordic journalists



La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, discute du Conseil, de la transparence du lobbying et des «Paradise Papers» avec des journalistes nordiques.

## 3.3 Relations avec les institutions de l'Union

### 3.3.1 Parlement européen

Entretenir une relation solide et durable avec le Parlement est extrêmement important pour la Médiatrice. Le Parlement est la voix de tous les Européens et élit le Médiateur, qui aide les citoyens et résidents européens à affronter les problèmes qu'ils rencontrent avec l'administration de l'UE. La Médiatrice a pris la parole lors d'une session plénière du Parlement et de plusieurs réunions de commissions parlementaires au cours de l'année, et son personnel a souvent représenté l'institution lors de réunions parlementaires, d'auditions ou d'autres événements. La Médiatrice a eu une première réunion fructueuse avec le nouveau président du Parlement, Antonio Tajani, début 2017, ainsi que des réunions avec de nombreux députés au Parlement membres de diverses commissions et de différents partis politiques.



La Médiatrice européenne participant à une réunion avec le président du Parlement européen, Antonio Tajani.

### 3.3.2 Commission des pétitions

La commission des pétitions assure un lien solide sur le plan de la responsabilité et du soutien mutuel entre le Médiateur et le Parlement. Une étroite collaboration entre ces deux organes est essentielle pour répondre efficacement aux citoyens qui leur font part de leurs inquiétudes. La Médiatrice considère que sa relation avec la commission des pétitions est très importante et apprécie la coopération fructueuse qu'elle entretient avec elle. Le soutien constant de la présidente de la commission, M<sup>me</sup> Cecilia Wikström, ainsi que de tous les membres de celle-ci incite la Médiatrice à redoubler d'efforts afin d'aider les institutions de l'UE à définir le «critère de référence» pour la bonne administration.



Cecilia Wikström, présidente de la commission des pétitions du Parlement européen, lors de la conférence annuelle 2017 du Réseau européen des Médiateurs.

### 3.3.3 Commission européenne

La Commission est non seulement l'organe exécutif, mais aussi la plus grande institution de l'Union, et son travail a des conséquences, directes et indirectes, sur la vie de millions de personnes en Europe. Dès lors, il n'est pas surprenant qu'une grande partie des plaintes déposées auprès de la Médiateur concernent le travail de la Commission. En 2017, la Médiateur a été heureuse de pouvoir encourager, et à nouveau saluer, plusieurs mesures que la Commission, sous son président Jean-Claude Juncker, a prises pour améliorer ses normes, déjà strictes, en matière d'administration publique. Toutefois, de nombreux défis restent à relever. Une relation de travail ouverte et honnête entre les deux institutions contribue à améliorer l'efficacité et l'efficacité du traitement des plaintes par le Médiateur.



La Médiateur européenne avec Frans Timmermans, premier vice-président de la Commission européenne chargé de l'amélioration de la réglementation, des relations interinstitutionnelles, de l'état de droit et de la charte des droits fondamentaux.

### 3.3.4 Autres institutions, agences et organisations

La Médiateur continue aussi bien sûr d'entretenir d'étroites relations avec toutes les autres institutions, agences et organisations de l'UE. En 2017, elle a entretenu des contacts étroits avec, notamment, le Contrôleur européen de la protection des données, le Comité économique et social européen (CESE), l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA), la Banque centrale européenne (BCE), la Banque européenne d'investissement (BEI) et la Cour des comptes européenne. De solides relations avec l'ensemble des institutions, organes et organismes de l'Union constituent un élément important de la stratégie «Cap sur 2019» de la Médiateur afin de créer une administration de l'UE plus ouverte et axée sur les services au profit de toutes les personnes vivant en Europe.



EESC

.@EUombudsman in reply to Members: we have so much in common when it comes to fight for #transparency, we should cooperate more! #EESCplenary

Réponse de la Médiateur européenne aux membres du CESE lors de sa plénière: nous avons tellement de choses en commun en ce qui concerne la lutte en faveur de la transparence que nous devrions coopérer.

### 3.3.5 Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées

En sa qualité de membre du [cadre de l'Union européenne](#), le Médiateur protège, encourage et surveille la mise en œuvre de la [convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées](#) (CDPH) par l'administration de l'UE.

L'enquête stratégique de la Médiatrice, visant à déterminer si le traitement des personnes handicapées dans le cadre du [régime commun d'assurance maladie de la Commission](#) est conforme à la CDPH, s'est poursuivie en 2017. L'équipe d'enquête de la Médiatrice a [rencontré](#) la Commission afin d'obtenir de plus amples informations et, en novembre, la Médiatrice a lancé une [consultation à l'intention des associations](#) de membres du personnel de l'UE qui sont handicapés ou dont des membres de la familles sont handicapés, ainsi que du Forum européen des personnes handicapées.




**European Blind Union**

.@EUombudsman opens strategic inquiry into accessibility of @EU\_Commission websites & online tools #a11y #CRPD

La Médiatrice européenne ouvre une enquête stratégique sur l'accessibilité des sites internet et outils en ligne de la Commission européenne.

En juillet, la Médiatrice a lancé une enquête stratégique sur l'[accessibilité des sites internet](#) et des outils en ligne gérés par la Commission. Elle a soulevé des questions telles que l'évaluation de l'accessibilité, la mise à disposition de formats faciles à lire et la formation des membres du personnel de la Commission. En octobre, la Commission s'est engagée à améliorer l'accessibilité de ses sites. Elle a par exemple affirmé qu'elle pourrait lancer un projet pilote sur le [portail interinstitutionnel](#) afin de proposer quelques pages d'informations générales sur l'UE dans un format facile à lire. La Commission a également indiqué qu'elle envisagerait des cours obligatoires sur l'accessibilité pour ses concepteurs, développeurs et administrateurs de sites internet.

En 2017, la Médiatrice a poursuivi ses efforts pour rendre son propre site internet plus accessible et convivial. Un contractant externe a évalué et validé la conformité du site avec les règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG 2.0), niveau de conformité AA (maximum: AAA). La Médiatrice a l'intention de répéter cet exercice tous les deux ans.

La Médiatrice a publié une [déclaration sur l'accessibilité](#) sur son site en juillet. Celle-ci indique les parties du site qui ne sont pas accessibles, donne aux utilisateurs la possibilité de demander un format accessible et offre la possibilité de donner son avis et de signaler des problèmes. Le remaniement du site de la Médiatrice est l'occasion de se conformer à un maximum d'exigences AAA.

L'une des plaintes reçues par la Médiatrice portait sur la question de la [stigmatisation des personnes handicapées](#) par une image d'avertissement utilisée sur les produits du tabac car elle montrait une personne en fauteuil roulant accompagnée d'un texte disant « Fumer provoque des attaques et des handicaps ». La Médiatrice a recommandé qu'à l'avenir, il serait utile de consulter les groupes pertinents de la société civile quant au choix des images avant de les rendre accessibles au public.

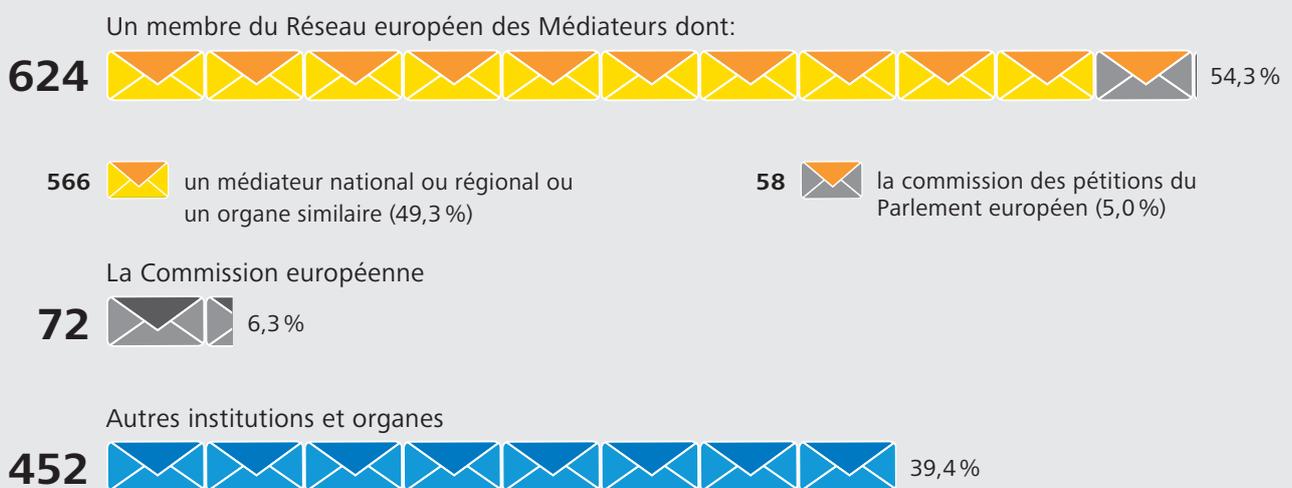
Le bureau du Médiateur a poursuivi ses efforts en vue de sensibiliser à la CDPH. En mars, des représentants du Médiateur, du Parlement et de la FRA ont coanimé un «webinaire» accessible au public. Ce «webinaire», organisé par l'Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs, a été l'occasion de préciser ce que la CDPH signifie pour l'administration de l'UE et de présenter des outils pratiques pour sa mise en œuvre. En décembre, la Médiatrice a [participé](#) au 4<sup>e</sup> Parlement européen des personnes en situation de handicap.



La Médiatrice intervenant lors du 4<sup>e</sup> Parlement européen des personnes en situation de handicap.

## 3.4 Réseau européen des Médiateurs

### Autres institutions et organes vers lesquels la Médiatrice a renvoyé des plaintes ou orienté des plaignants en 2017 (1 148 au total)



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

L'année 2017 a été riche en événements pour les membres du Réseau européen des Médiateurs, lequel consiste en 96 bureaux sis dans 36 pays européens et la commission des pétitions du Parlement européen.

Le principal événement a été la deuxième conférence annuelle du Réseau, organisée par la Médiatrice européenne en juin, à Bruxelles. Elle a rassemblé tous les membres du Réseau ainsi que d'autres participants, essentiellement des groupes de coordination et des journalistes basés à Bruxelles. Au total, 240 personnes y ont participé.

À nouveau, la conférence a eu lieu à un moment clé dans l'histoire de l'Union européenne: alors que, l'année dernière, elle s'était tenue peu avant le référendum au Royaume-Uni sur la qualité de membre de l'Union européenne, cette année, elle coïncidait avec le début des négociations sur le Brexit. L'un des points de l'ordre

du jour portait sur la maximisation de la transparence et de la certitude pour les citoyens de l'Union dans le contexte du Brexit. L'incertitude à propos des droits et du droit de libre circulation après le Brexit fait partie des principales préoccupations des citoyens directement touchés, à savoir les citoyens britanniques qui vivent dans l'Union européenne et les citoyens de l'Union qui habitent au Royaume-Uni.

La conférence a également examiné comment créer des sociétés inclusives pour lutter contre le populisme et faciliter l'intégration. Nombreux sont ceux qui considèrent que 2016 était l'année des populistes; toutefois, les discussions menées lors de la conférence ont démontré que les médiateurs continuent d'œuvrer d'arrache-pied pour promouvoir la confiance dans les institutions démocratiques et lutter contre les discours populistes. Ils participent notamment au contrôle du respect des obligations en matière de droits de l'homme



Les intervenants de la première session de la conférence 2017 du Réseau européen des Médiateurs (de gauche à droite): Sanjay Pradhan, directeur général du Partenariat pour un gouvernement ouvert; Bart Somers, maire de Malines, en Belgique; Jacques Toubon, Défenseur des droits de la France; Gero Storjohann, vice-président de la commission fédérale des pétitions allemande; et Emily O'Reilly, Médiatrice européenne.

dans le cadre des retours forcés des demandeurs d'asile, guident les demandeurs de regroupement familial et aident les demandeurs d'asile à apprendre la langue et, en fin de compte, à trouver un travail, parmi d'autres activités.

Un autre point à l'ordre du jour de la conférence était le rôle des médiateurs dans le renforcement d'une administration transparente, d'une culture de gouvernance inspirée des principes de transparence, de responsabilité et de participation. Dans ce contexte, nous avons reçu les premiers résultats d'une enquête conjointe de l'Organisation de coopération et de développements économiques et du Médiateur européen. Quarante-six bureaux de médiateurs nationaux et régionaux de 59 pays et territoires du monde entier ont participé à cette enquête sur leur rôle dans une administration transparente.



**Shada Islam**

Absolutely convinced of role of #EU ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government #ENO2017.

Totalement convaincue du rôle des médiateurs de l'UE pour garantir les droits des citoyens et une administration transparente.

L'enquête a conclu que les principes de l'administration transparente sont bien ancrés dans les pratiques des médiateurs, même si peu reconnaissent leur contribution. Les résultats complets de l'enquête seront publiés en septembre 2018, mais le numéro de 2017 de *Zoom sur le Réseau*, la publication annuelle du Réseau européen des Médiateurs, présente les premiers résultats de l'enquête ainsi que d'autres sujets abordés lors de la conférence de Bruxelles.

En septembre, la Médiatrice et la Commission ont coorganisé un atelier visant à encourager la coopération entre la Commission et les médiateurs nationaux et régionaux ainsi qu'à mieux protéger les droits des citoyens, conformément à la législation de l'UE. Parmi les suggestions pratiques proposées, on peut citer l'élaboration d'un guide interactif sur les pouvoirs de chaque médiateur national ou régional et le renforcement de la coopération concernant l'interprétation et l'application du droit de l'Union.

Le Réseau européen des Médiateurs a continué à se concentrer sur des initiatives et enquêtes parallèles des bureaux de médiateurs intéressés dans des domaines d'intérêt mutuel. En juillet 2017, la Médiatrice a ouvert une enquête sur la manière dont la Commission avait

traité une plainte pour infraction contre les autorités néerlandaises, après que celles-ci avaient refusé de délivrer un visa à la conjointe du plaignant, qui était une ressortissante d'un pays tiers. La Médiatrice a demandé l'aide du médiateur national des Pays-Bas, qui n'a trouvé aucune preuve de ce que les services d'immigration néerlandais auraient mal appliqué les règles pertinentes de l'UE.

En 2017, la Médiatrice a traité six nouvelles questions du Réseau. Par l'une d'entre elles, le médiateur finlandais souhaitait savoir si les règles de l'UE sur les droits des voyageurs ferroviaires étaient compatibles avec la CDPH. La Commission a répondu qu'elles le sont effectivement et a indiqué qu'elle était en train d'analyser l'impact du règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires afin de le réviser et d'améliorer les droits des personnes handicapées ou à mobilité réduite qui voyagent en train dans l'Union européenne.

Une autre question, posée par la médiatrice bulgare, portait sur la discrimination découlant de la commercialisation de produits de moindre qualité dans les États membres d'Europe centrale et orientale. La Commission a répondu qu'elle analyserait les données qu'elle avait demandées aux autorités nationales



Première plénière de la conférence annuelle 2017 du Réseau européen des Médiateurs.

responsables de la protection des consommateurs. La Médiatrice a demandé à la Commission de la tenir informée début 2018 des progrès accomplis.

Lors de sa mission au Danemark en septembre, la Médiatrice a participé à des réunions avec le médiateur danois et des responsables politiques du pays. Elle a également parlé, à l'occasion d'événements publics, avec des journalistes, des universitaires et d'autres personnes intéressées par son travail dans le domaine de la transparence et de la responsabilité dans l'Union européenne.

Avant cela, la Médiatrice s'était rendue à Berlin, où elle a participé à une réunion de la commission des pétitions du Bundestag allemand et a rencontré des hauts fonctionnaires du gouvernement, dont M. Peter Altmaier (directeur de la chancellerie), pour discuter de thèmes ayant trait à l'administration de l'UE. Elle s'est vu décerner le prix Schwarzkopf Europe 2017 de la fondation Schwarzkopf Stiftung, prix qui a été remporté par le passé par le président de la Commission, Jean-Claude Juncker, et l'ancien président du Parlement, Martin Schulz.



La Médiatrice européenne, après avoir reçu le prix Schwarzkopf Europe 2017, aux côtés d'André Schmitz-Schwarzkopf (à droite) et de l'ambassadeur irlandais à Berlin, Michael Collins (à gauche).



**Gundi Gadesmann**

Application of EU law, complaint handling - @EU\_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL



Séminaire de la Commission européenne et de la Médiatrice européenne sur l'application du droit de l'UE et le traitement des plaintes, en présence de représentants de bureaux de médiateurs nationaux.



**EU-Parlamentet i DK**

"Great appetite for good quality journalism in era of fake news". @EUombudsman O'Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk



«Grande soif d'un journalisme de qualité à l'ère des *fake news*», a déclaré la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, aux journalistes danois à Aarhus, au Danemark.

---

# Traitement des plaintes: comment nous apportons notre aide

La raison d'être du Médiateur européen, c'est d'aider les particuliers, les universitaires, les entreprises et autres organisations qui rencontrent des problèmes avec l'administration de l'Union européenne. Ils doivent pouvoir accéder au Médiateur le plus facilement possible, et le bureau essaie d'être aussi flexible que possible pour aider ceux qui le demandent.

Les nouvelles **dispositions d'exécution** du Médiateur ont amélioré l'efficacité et l'efficacité de la procédure de traitement des plaintes. Cette approche axée sur les résultats a permis d'améliorer encore le service que le Médiateur offre au public et d'accroître l'impact de l'institution en 2017.

L'équipe de gestion des plaintes du Médiateur s'occupe d'une grande variété de questions et apporte une aide aux personnes qui contactent le Médiateur dans les 24 langues officielles de l'UE. Toutes les personnes qui déposent une plainte auprès du Médiateur doivent recevoir un accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables.

Si une plainte donne lieu à une enquête, la durée de celle-ci dépend de différents facteurs, dont la complexité de l'affaire. Compte tenu du caractère souvent urgent des plaintes relatives à l'accès aux documents que possèdent d'autres institutions de l'Union, la Médiatrice européenne a instauré en 2017 une nouvelle procédure accélérée pour le traitement de ces affaires.



## Le Médiateur européen et vous

FR

### QUI peut s'adresser au Médiateur européen ?

Les citoyens, les ONG, les associations, les entreprises, les universités, les journalistes, quand :

- ils souhaitent soumettre une plainte concernant une institution, un organe ou une agence de l'UE;
- ils ont déjà essayé d'obtenir réparation auprès de l'organisme concerné;
- les faits qui concernent leur plainte ne dépassent pas les deux ans;
- aucune procédure judiciaire n'est en cours.

### Le Médiateur peut vous aider en CAS de

- traitement inéquitable par les organismes de l'UE;
- problèmes de marchés publics/contrats avec l'UE;
- retard de paiement de fonds européens;
- refus d'accès aux documents;
- retard dans le traitement de dossiers des organes de l'UE;
- lobbying abusif ou dissimulé.

### QUE peut faire le Médiateur ?

- Assurer le suivi de votre plainte avec l'organisme de l'UE concerné.
- Aider à trouver une solution équitable à votre problème.
- Adresser des recommandations à l'organisme de l'UE concerné.
- Inspecter des documents de l'UE.

### COMMENT contacter le Médiateur ?

- Vous pouvez contacter le Médiateur dans les 24 langues de l'UE.
- Il vous suffit de remplir le formulaire de plainte en ligne [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

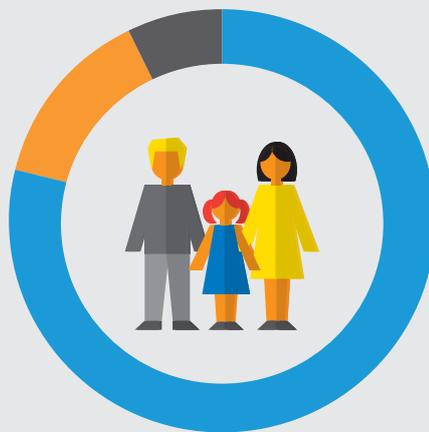
## 4.1 Type et origine des plaintes

### 4.1.1 Aperçu des plaintes et des enquêtes stratégiques

#### Conseils, plaintes et enquêtes en 2017

**15 837**

citoyens aidés par la Médiatrice européenne en 2017



**12 521**

conseils fournis au moyen du guide interactif proposé sur le site internet de la Médiatrice

**2 181**

plaintes traitées en 2017

**1 135**

demandes de renseignements ayant donné lieu à une réponse de la Médiatrice

**447**

enquêtes ouvertes par la Médiatrice européenne en 2017



**433**

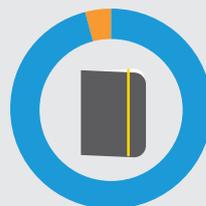
enquêtes ouvertes sur la base de plaintes

**14**

enquêtes d'initiative ouvertes

**363**

enquêtes clôturées par la Médiatrice européenne en 2017



**348**

enquêtes ouvertes sur base de plaintes et clôturées

**15**

enquêtes d'initiative clôturées

Bien que la grande majorité du travail du bureau soit constituée d'affaires reposant sur des plaintes, la Médiatrice mène aussi des initiatives et des enquêtes stratégiques plus vastes lorsqu'elle considère que c'est justifié. Ces affaires sont ouvertes à l'initiative de la

Médiatrice elle-même, soit lorsqu'elle a décelé un problème systémique qui devrait être examiné dans l'intérêt public, soit lorsqu'elle a reçu une ou plusieurs plaintes concernant une question d'importance systémique.

## Travail stratégique en 2017

### Enquêtes stratégiques ouvertes en 2017

Par exemple: transparence du Conseil, «pantouflage» d'anciens commissaires européens, accessibilité des sites internet de la Commission pour les personnes handicapées, activités de présoumission liées aux évaluations de médicaments par l'EMA.

### Initiatives stratégiques ouvertes en 2017 (demandes de clarification, enquêtes non formelles)

Par exemple: transparence du lobbying auprès du Conseil européen, transparence concernant le Brexit, amélioration de l'ICE, information du public sur la déclaration UE-Turquie, règles sur le «pantouflage» au sein de plusieurs institutions et organes de l'UE, initiative parallèle du Réseau européen des Médiateurs sur les règles relatives à l'ozone.

4

4

8

6

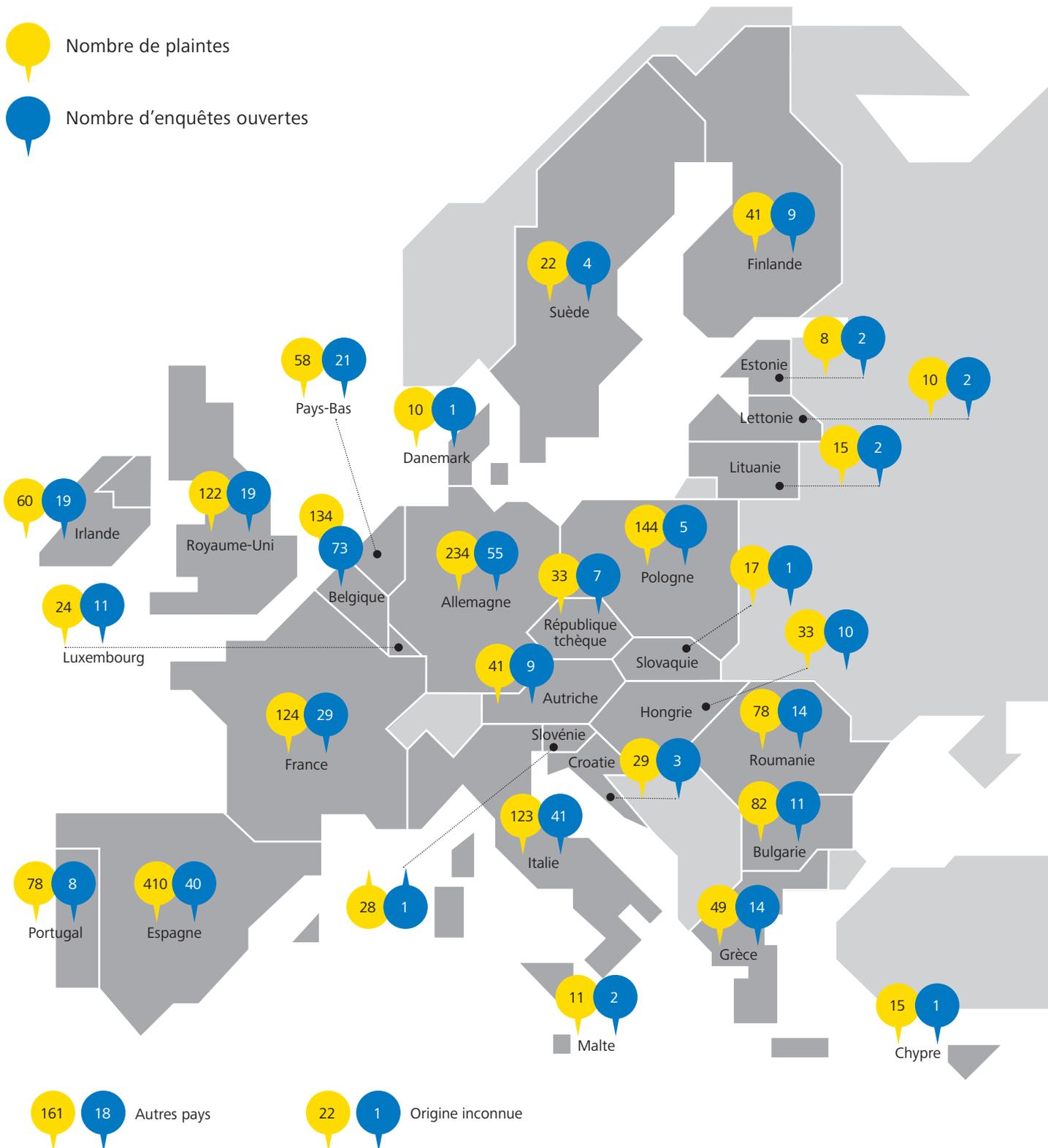
### Enquêtes stratégiques clôturées en 2017

Par exemple: transparence des groupes d'experts, traitement par la Commission des plaintes pour infraction dans le cadre du système EU Pilot, retards dans les essais chimiques, prévention des conflits d'intérêts avec les conseillers spéciaux auprès de la Commission.

### Initiatives stratégiques clôturées en 2017

Par exemple: accessibilité des sites internet de la Commission pour les personnes handicapées, transparence de la BEI, transparence du comité budgétaire européen, prévention des conflits d'intérêts au sein de la BEI, «pantouflage» de l'ancien président de la Commission Barroso, information du public sur la déclaration UE-Turquie.

## Origine nationale des plaintes enregistrées et des enquêtes ouvertes par la Médiatrice européenne en 2017



## 4.1.2 Plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur européen

Le Médiateur est saisi de nombreuses plaintes qui ne relèvent pas de son mandat, essentiellement parce qu'elles ne concernent pas le travail d'une institution ou d'un organe de l'UE. Les plaintes qui impliquent des institutions de l'Union mais concernent des questions purement politiques, le travail législatif ou l'activité judiciaire de la Cour de justice de l'Union européenne ne relèvent pas non plus du mandat du Médiateur.

En 2017, la Médiatrice a reçu plus de 1 300 plaintes qui ne relevaient pas de son mandat, le plus grand nombre provenant d'Allemagne, d'Espagne et de Pologne.

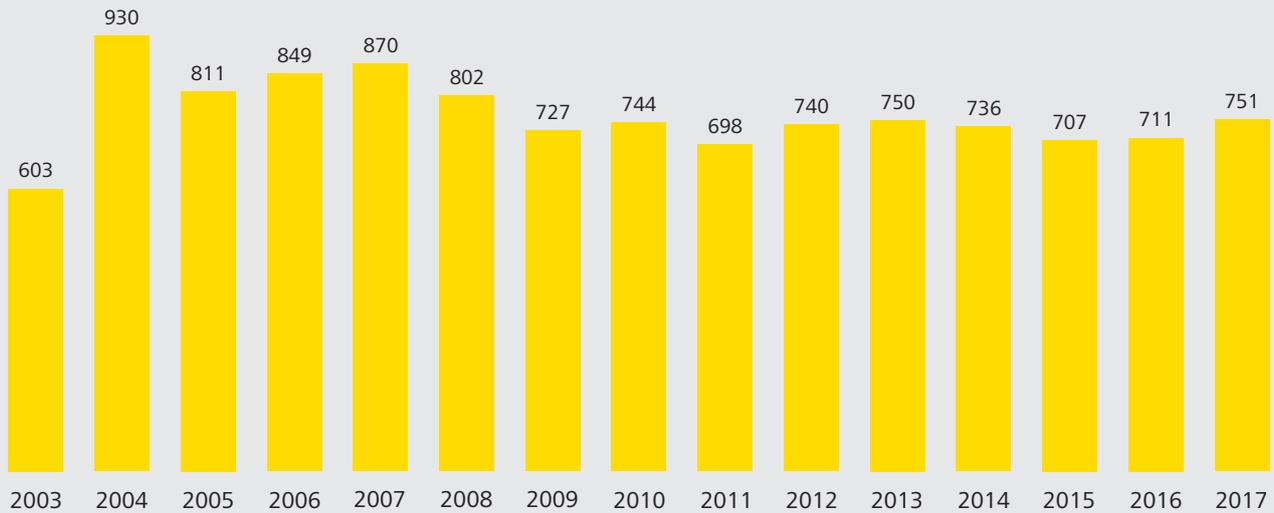
Ces plaintes visent principalement des organismes publics nationaux, des juridictions nationales ou internationales, et des entités privées. Il arrive que les plaintes se fondent sur l'idée fautive selon laquelle le Médiateur européen est une instance de recours prévalant sur les médiateurs nationaux. Les plaintes couvrent un large éventail de domaines. Les thèmes récurrents sont la protection des consommateurs, la fiscalité, la sécurité sociale et les soins de santé, et, depuis quelques années, des questions en rapport avec les banques.

Les personnes qui demandent de l'aide reçoivent, si possible, une réponse dans leur langue expliquant le mandat du Médiateur et donnant des conseils, ou bien les orientant vers d'autres organes susceptibles de pouvoir les aider.

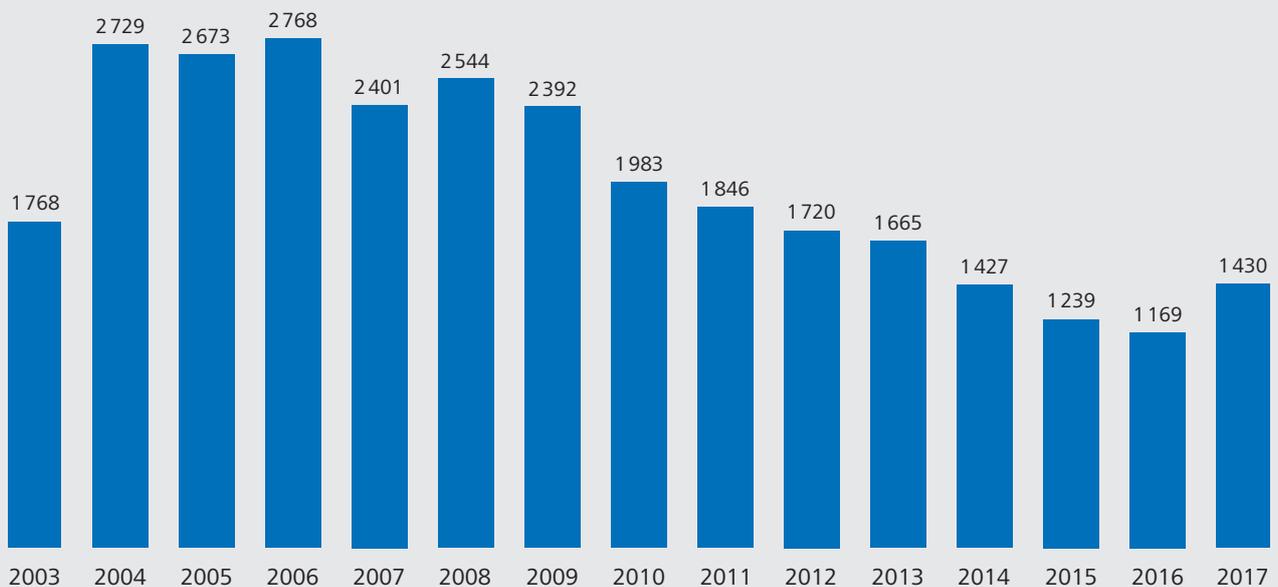
Lorsqu'il s'agit de plaintes faisant part d'un mécontentement en rapport avec la législation de l'UE, le Médiateur conseille généralement au plaignant de s'adresser à la commission des pétitions du Parlement européen. Lorsqu'il s'agit de questions concernant la mise en œuvre du droit de l'Union, les plaignants sont invités à s'adresser à la Commission ou à des réseaux institués par l'UE tels que SOLVIT ou «L'Europe vous conseille». Les plaignants peuvent également être renvoyés vers des médiateurs nationaux.

En 2017, deux questions qui ne relevaient pas du mandat de la Médiatrice ont fait l'objet d'un grand nombre de plaintes similaires (plus de 10 plaintes sur le même sujet). La première concernait les déclarations sur les femmes faites au Parlement par un député européen polonais, la seconde, les événements en Catalogne.

## Nombre de plaintes relevant du mandat du Médiateur européen pour la période 2003-2017

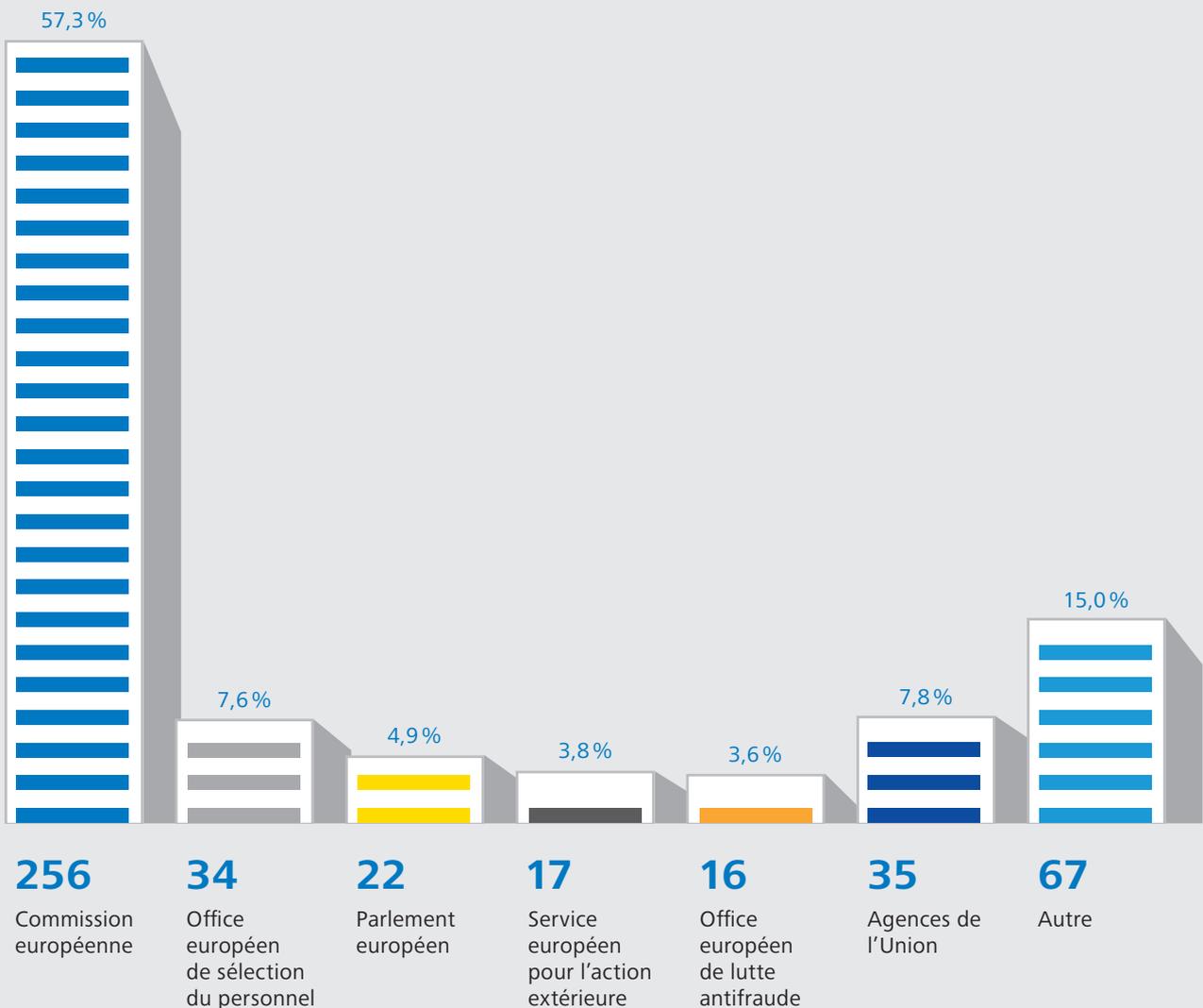


## Nombre de plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur européen pour la période 2003-2017



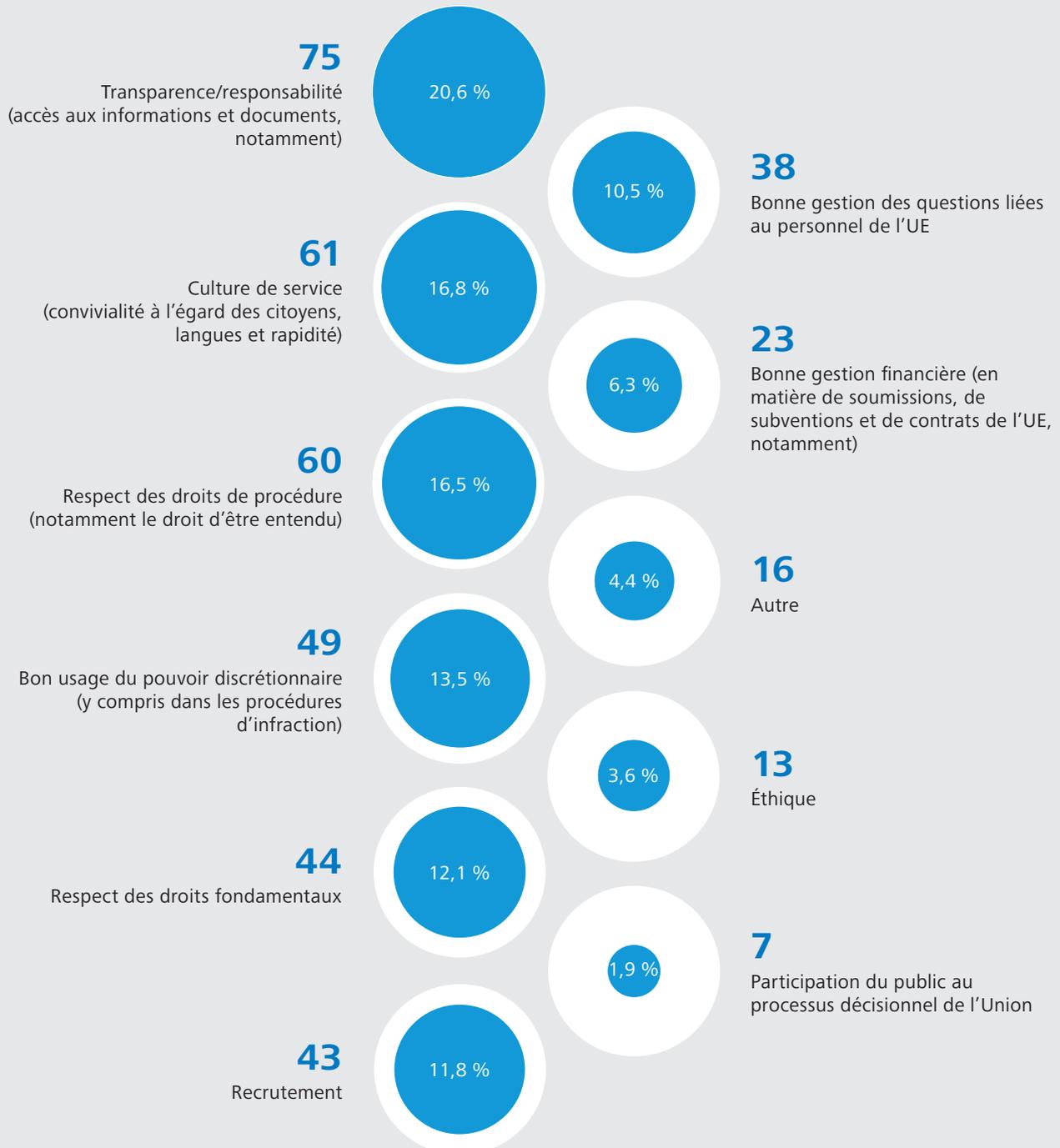
## 4.2 Contre qui ?

Les enquêtes menées par la Médiatrice européenne en 2017 concernaient les institutions suivantes



## 4.3 À quel sujet ?

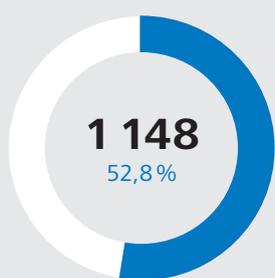
### Objet des enquêtes clôturées par la Médiatrice européenne en 2017



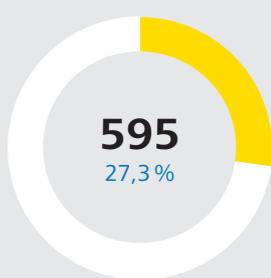
Remarque: Dans certaines affaires, la Médiatrice a clôturé des enquêtes ayant deux objets différents ou davantage. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

## 4.4 Résultats obtenus

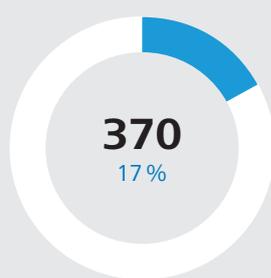
### Mesures prises par la Médiatrice européenne à la suite des plaintes reçues en 2017



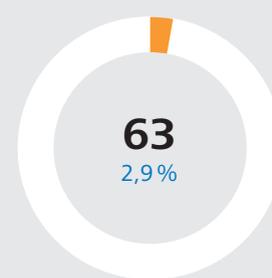
Conseils ou transfert du dossier vers un autre organisme chargé d'examiner les plaintes



Envoi d'une réponse informant le plaignant que la Médiatrice ne peut fournir de conseils supplémentaires

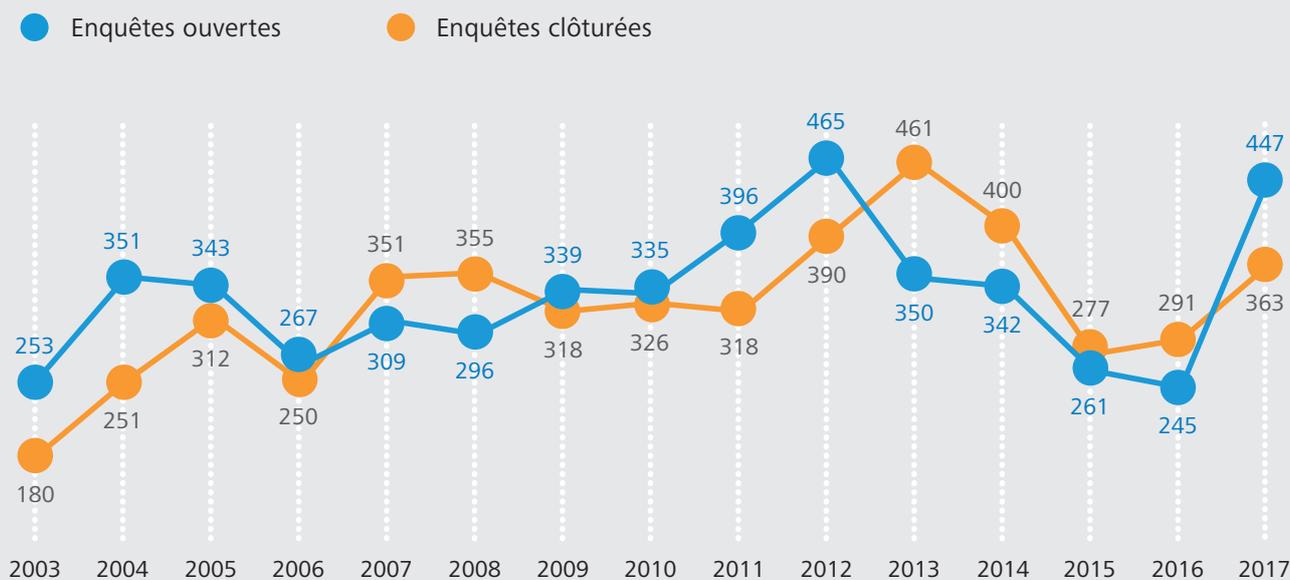


Ouverture d'une enquête



Décision concernant la recevabilité

### Évolution du nombre d'enquêtes menées par la Médiatrice européenne



Remarque: L'augmentation du nombre d'enquêtes est due, en partie, à la fois à l'augmentation des plaintes et aux nouvelles dispositions d'exécution.

## Résultats des enquêtes clôturées par la Médiatrice européenne en 2017

Affaires réglées par l'institution ou solution (partielle) à l'amiable

**166**

45,7%

Pas de mauvaise administration constatée

**164**

45,2%

Pas d'enquête supplémentaire justifiée

**27**

7,4%

Mauvaise administration constatée

**24**

6,6%

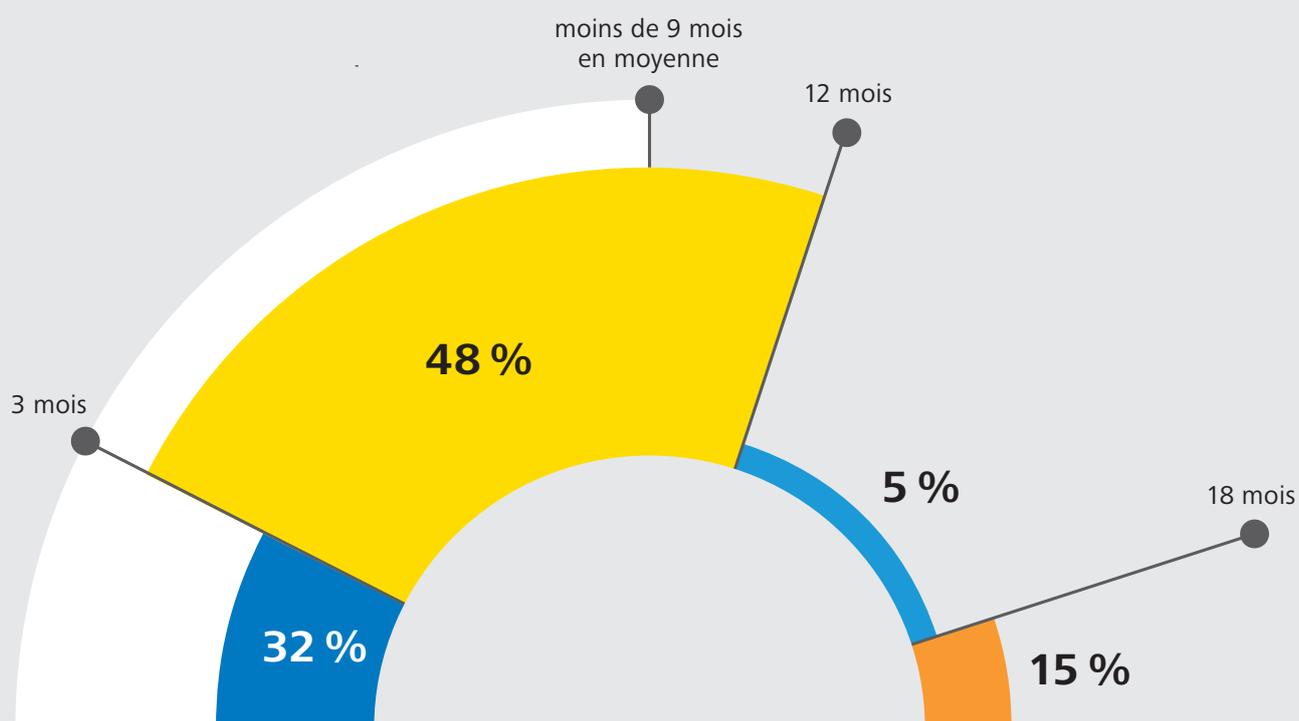
Autre

**11**

3,0%

Remarque: Dans certaines affaires, la Médiatrice a clôturé les enquêtes pour deux ou plusieurs motifs. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100%.

## Durée des enquêtes dans les affaires clôturées par la Médiatrice européenne en 2017

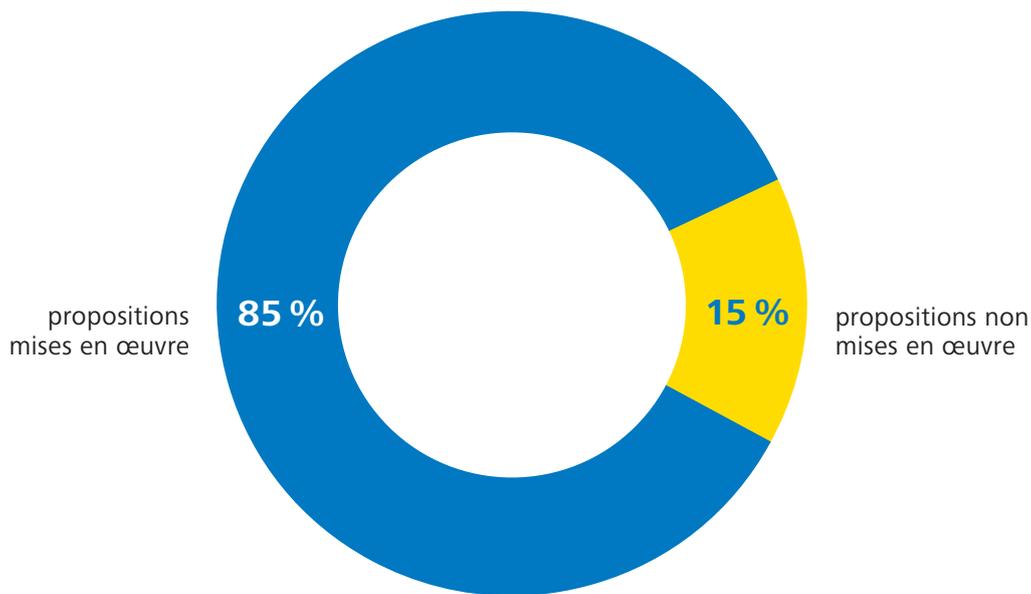


- Affaires clôturées dans un délai de 3 mois
- Affaires clôturées dans un délai de 3 à 12 mois
- Affaires clôturées dans un délai de 12 à 18 mois
- Affaires clôturées après plus de 18 mois<sup>1</sup>

1. Certaines affaires complexes nécessitent plusieurs cycles de consultation avec le plaignant et l'institution concernée: les nouvelles dispositions d'exécution devraient réduire la durée des enquêtes.

## 4.5 Suites données aux propositions de la Médiatrice

### Suites données aux propositions de la Médiatrice en 2016



Le Médiateur européen publie depuis six ans un bilan annuel complet des réponses apportées par les institutions de l'Union à ses propositions en vue d'améliorer l'administration de l'UE. Ces propositions prennent la forme de solutions, de recommandations, de commentaires critiques et de remarques complémentaires. Le taux de mise en œuvre est capital pour mesurer l'impact et l'utilité du travail du Médiateur.

D'après le [rapport \*Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2016\*](#) (Redresser la situation? – Comment les institutions européennes ont répondu à la Médiatrice en 2016), les institutions de l'UE appliquent les propositions de

la Médiatrice dans 85 % des cas, ce qui représente une légère hausse par rapport aux 83 % de 2015. Parmi les 14 institutions examinées, 11 ont obtenu 100 % ; la Commission, qui fait l'objet du plus grand nombre d'enquêtes, affiche 77 %. Comme le montre le rapport, le taux de mise en œuvre peut varier considérablement d'une institution à l'autre – allant de 100 % dans certains cas à 77 % dans le pire des cas (par rapport à 33 % en 2015). Le Service européen pour l'action extérieure, le Conseil de l'Union européenne et l'EMA, par exemple, atteignent le taux de 100 %.

Le rapport 2017 sera disponible fin 2018.

5

---

# Ressources

## 5.1 Budget

Le budget du Médiateur européen constitue une section indépendante du budget de l'Union. Il est divisé en trois titres. Le titre 1 concerne les traitements, indemnités et autres dépenses de personnel; le titre 2 couvre les bâtiments, le mobilier, les équipements et les dépenses diverses; et le titre 3 concerne les dépenses résultant de l'exercice par l'institution de ses missions générales. En 2017, les crédits budgétaires ont représenté 10 905 441 euros.

Afin de garantir une gestion efficace des ressources, l'auditeur interne du Médiateur procède à des vérifications régulières des systèmes de contrôle interne de l'institution et des opérations financières effectuées par le bureau du Médiateur. Comme les autres institutions de l'Union, celle du Médiateur fait l'objet d'audits réalisés par la Cour des comptes européenne.

## 5.2 Utilisation des ressources

La Médiatrice européenne adopte chaque année un [plan annuel de gestion](#) (PAG), qui définit les mesures concrètes que doit prendre son bureau pour mettre en œuvre les objectifs et priorités de l'institution. Le PAG pour 2017 est le troisième à se fonder sur la stratégie quinquennale de la Médiatrice, «[Cap sur 2019](#)».

L'institution se compose d'un personnel multilingue et hautement qualifié, qui lui permet de traiter les plaintes pour mauvaise administration dans les 24 langues officielles de l'UE et de sensibiliser les citoyens aux activités de la Médiatrice. En 2017, la Médiatrice disposait d'un effectif de 81 personnes.

Une liste exhaustive et régulièrement actualisée des membres du personnel, y compris des informations détaillées sur l'organigramme du bureau du Médiateur et les missions de chaque section, est disponible sur le [site internet de la Médiatrice](#).

---

# Comment contacter la Médiatrice européenne

## Par téléphone

+33 (0)3 88 17 23 13

## Par courrier électronique

eo@ombudsman.europa.eu

## Nos bureaux



### Strasbourg

#### Adresse postale

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

#### Adresse visiteurs

Bâtiment Václav Havel (HAV)  
Allée Spach  
F-67070 Strasbourg

## En ligne

Site internet: [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

Twitter: [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

Google+: [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

LinkedIn: [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)

YouTube: [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)



### Bruxelles

#### Adresse postale

Méiateur européen  
Rue Wiertz  
B-1047 Bruxelles

#### Adresse visiteurs

Montoyer-Science (MTS)  
30 rue Montoyer  
B-1000 Bruxelles

Le présent *Rapport annuel* est publié sur l'internet  
à l'adresse:

[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Union européenne, 2018

Toutes les photographies et images: © Union européenne, excepté la couverture  
(© AlxeyPnferov/iStock).

La reproduction est autorisée à des fins éducatives et non commerciales, à condition que  
la source soit citée.

Composition en FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-846-2806-3	ISSN 1680-3841	doi:10.2869/703165	QK-AA-18-001-FR-C
HTML		ISSN 1680-3957	doi:10.2869/00551	QK-AA-18-001-FR-Q
PDF	ISBN 978-92-846-2768-4	ISSN 1680-3957	doi:10.2869/392469	QK-AA-18-001-FR-N

Pour obtenir une version de cette publication en gros caractères, veuillez contacter le bureau du Médiateur européen.

