



Médiateur européen

**Rapport annuel
2020**

FR



Médiateur européen

**Rapport annuel
2020**

Table des matières

Introduction	4
2020 en bref	7
Principaux thèmes abordés	9
2.1. Enquêtes et initiatives concernant la COVID-19	10
2.2. Questions éthiques	12
2.3. Droits fondamentaux	13
2.4. Transparence dans le processus décisionnel en matière d'environnement	14
2.5. Responsabilité dans le processus décisionnel	15
2.6. Transparence en matière de lobbying	16
2.7. Accès aux documents	17
Les 25 ans du Médiateur européen	20
«Cap sur 2024»	23
Plaintes et enquêtes: comment nous aidons le public	25
5.1. Type et origine des plaintes	26
5.2. Contre qui ?	32
5.3. À quel sujet ?	33
5.4. Résultats obtenus	34
5.5. Impact et réalisations	37
Communication et coopération	38
6.1. Communication	39
6.2. Relations avec les institutions de l'UE	41
6.3. Réseau européen des Médiateurs	43
Ressources	45
7.1. Budget	46
7.2. Utilisation des ressources	46
Comment contacter le Médiateur européen	47

Introduction



Emily O'Reilly, Médiatrice européenne.

2020 a été une année tragique pour de nombreuses personnes à travers le monde. Certains ont perdu des êtres chers emportés par la pandémie de COVID-19 et beaucoup d'autres ont été, ou sont toujours, gravement malades. La situation a également rappelé brutalement l'importance des administrations publiques dans lesquelles nous pouvons avoir confiance en termes de compétence et de responsabilité. La pandémie a bouleversé la vie des citoyens et mis à rude épreuve nos systèmes de santé, nos sociétés et nos économies. Au niveau de l'UE, elle a exigé une prise de décision rapide sur le financement de l'UE, sur l'achat de produits et de services pour aider à lutter contre la pandémie, et sur les politiques à privilégier.

Pourtant, c'est précisément dans les périodes difficiles que les normes de bonne administration les plus élevées sont nécessaires pour rassurer et conforter le public dans l'idée que les mesures prises sont les bonnes et qu'elles seront correctement mises en œuvre.

Le rôle du Médiateur européen est d'apporter son assistance dans ce processus. Nous avons donc rappelé à la Commission européenne, en avril, que toutes les décisions relatives à la pandémie doivent être prises de la manière la plus transparente possible. S'en sont suivies en juillet des demandes de collecte d'informations auprès de l'Agence européenne des médicaments, de la Banque européenne d'investissement et de la Commission, ainsi que deux enquêtes concernant le Conseil de l'UE et le Centre européen de prévention et de contrôle des maladies. L'objectif est de faire en sorte que toutes les décisions relatives à la pandémie – qu'il s'agisse de l'évaluation de nouveaux médicaments ou de la sélection des projets à financer – soient claires, accessibles et justifiées. Afin de s'assurer qu'il n'y ait pas d'interruption dans le traitement des affaires, mon bureau a rapidement basculé vers un environnement de travail numérique – le nombre de nouvelles plaintes traitées a été du même ordre que celui de 2019.

Par ailleurs, les enquêtes traitées durant l'année ont conduit à des conclusions très pertinentes pour l'ensemble de l'administration de l'UE. Une affaire nous a mené à des constats de mauvaise administration de la part de l'Autorité bancaire européenne (ABE) concernant la façon dont elle a traité le départ de son directeur exécutif pour un lobby de l'industrie financière. Notre recommandation a été acceptée et suivie par l'ABE. Dans une affaire concernant la finance durable, nous avons constaté que le droit de l'UE applicable est trop vague pour permettre une évaluation adéquate des conflits d'intérêts dans le contexte des décisions d'attribution de contrats financés par l'UE.

Nous avons mené plusieurs enquêtes importantes sur la transparence du processus décisionnel quant aux questions relatives à l'environnement. Il s'agit notamment d'une enquête visant à déterminer pourquoi une «évaluation de l'impact sur le développement durable» n'a pas été finalisée avant que l'accord commercial UE-Mercosur ne soit conclu, et d'une enquête visant à déterminer si la Banque européenne d'investissement fournit suffisamment d'informations environnementales sur les projets qu'elle finance.

Les activités du Médiateur consistent également à procéder au suivi d'enquêtes antérieures et à s'assurer que les recommandations qui ont été acceptées sont mises en œuvre. Dans le cadre de ce suivi, j'ai lancé une enquête afin d'examiner comment le «mécanisme de traitement des plaintes» de l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) – qui a été établi suite à une enquête antérieure du Médiateur – fonctionne dans la pratique.

L'année 2020 a été particulière car elle a marqué le 25^e anniversaire du Médiateur européen. Ce fut l'occasion de célébrer ce que le bureau est devenu: un défenseur de la transparence et des normes éthiques dans l'administration de l'UE auquel le public peut faire confiance. Nous avons également examiné le profil des affaires au fil des années et les changements positifs que les institutions et organes de l'UE ont mis en œuvre grâce à notre travail. Nous avons constaté des résultats immédiats dans de nombreuses affaires, mais aussi une influence positive plus générale au fil du temps. Notre examen a également renforcé notre connaissance et notre gratitude à l'égard des autres acteurs influents qui gravitent autour de notre travail, notamment un Parlement européen engagé et solidaire, une société civile dynamique, des médias forts et des institutions européennes qui croient en la valeur de notre travail.

En 2021, je me réjouis de mettre en œuvre notre nouvelle stratégie «Cap sur 2024», qui définit la manière dont j'envisage d'obtenir un impact positif plus important sur l'administration de l'UE, de préserver la pertinence réelle de notre travail et, en sensibilisant le public à nos activités, de permettre aux citoyens d'exercer davantage les droits que leur confèrent les traités et la Charte des droits fondamentaux.



Emily O'Reilly

1

2020 en bref



2

Principaux thèmes abordés

Le Médiateur européen vient en aide aux personnes, aux entreprises et aux organisations dans leurs rapports avec les institutions, organes et organismes de l'UE. Les problèmes rencontrés peuvent aller du manque de transparence d'un processus décisionnel à un refus d'accès à des documents, des violations des droits fondamentaux et des difficultés contractuelles. Le profil des plaintes varie en fonction des inquiétudes et des préoccupations auxquelles les Européens font face au cours d'une année donnée. Le rapport annuel de cette année contient de nouvelles sections sur les enquêtes concernant la COVID-19 et la transparence dans le processus décisionnel en matière d'environnement. Les différentes sections donnent un aperçu des principales affaires liées à un domaine particulier.

2.1. Enquêtes et initiatives concernant la COVID-19



Infographie sur la réponse de l'UE à la COVID-19: exemples de mesures prises par l'UE.

En réponse à la situation sans précédent créée par la pandémie de COVID-19, de nombreux institutions, organes et organismes de l'UE ont dû adopter des mesures ciblées et adapter leurs processus de travail pour faire face aux défis posés par la situation d'urgence. Ces mesures vont de l'aide à la coordination de l'action de santé publique dans l'UE à l'approbation de médicaments spécifiques, en passant par des mesures économiques destinées à faire face à l'impact social et économique de la crise.

En avril 2020, la Médiatrice a commencé à examiner le travail de l'administration de l'UE dans le contexte de la crise de la COVID-19. Elle a rappelé à la Commission européenne et au Conseil européen que leurs obligations en matière de transparence sont tout aussi importantes en période de crise.

En juillet 2020, le bureau du Médiateur européen a envoyé trois demandes de collecte d'informations – à l'Agence européenne des médicaments (EMA), à la Banque européenne d'investissement (BEI) et à la Commission – et a ouvert deux enquêtes, concernant le Centre européen de prévention et de contrôle des

maladies (ECDC) et le Conseil de l'UE, dans le cadre de son rôle de surveillance sur la façon dont les institutions de l'UE en première ligne effectuent leur travail pendant la pandémie.

La Médiatrice a examiné comment l'ECDC a recueilli et communiqué les données liées à la pandémie de COVID-19. Outre l'inspection des documents relatifs au rôle de l'ECDC dans la gestion des informations sur la pandémie, l'équipe chargée des enquêtes du Médiateur européen a également organisé une réunion avec des représentants de l'ECDC en octobre 2020. La Médiatrice a ensuite demandé des informations supplémentaires sur des parties spécifiques du travail de l'ECDC, notamment en ce qui concerne la transparence de son évaluation rapide des risques. L'objectif de l'enquête est d'identifier certains des problèmes qui ont pu gêner l'ECDC dans sa lutte contre la pandémie.

Dans l'enquête concernant le Conseil, la Médiatrice a évalué sa décision de déroger temporairement au processus décisionnel ordinaire, et les implications que cela a eu sur la transparence du processus.

La Médiatrice a interrogé la Commission sur la transparence des avis scientifiques qu'elle reçoit, de ses réunions avec les représentants d'intérêts et de ses décisions relatives aux marchés publics d'urgence. La BEI a fourni à la Médiatrice des informations sur la manière dont elle assure la transparence et la bonne administration tout en adoptant des mesures pour faire face à l'impact économique de la crise. En réponse aux questions de la Médiatrice, l'EMA a déclaré qu'elle s'engageait à assurer l'indépendance sur sa façon d'évaluer les médicaments destinés au traitement de la COVID-19 et à publier les données cliniques sur ces médicaments.

La Médiatrice a également ouvert plusieurs enquêtes sur base de plaintes concernant la COVID-19, y compris sur la [décision de la Commission](#) de ne pas accorder de prorogation de bourses aux projets affectés par la pandémie de COVID-19. Les plaignants – des chercheurs du programme d'actions Marie Skłodowska-Curie (AMSC) – ont fait valoir que les mesures prises par la Commission sont insuffisantes, car elles ne leur permettent pas de poursuivre leurs recherches sans

financement supplémentaire. Dans une lettre exposant ses conclusions préliminaires, la Médiatrice a demandé à la Commission d'envisager de fournir à la communauté des chercheurs une plateforme spécialisée en ligne, par laquelle ils pourraient soulever les problèmes auxquels ils sont confrontés en raison des restrictions liées à la COVID-19. La Médiatrice a également demandé à la Commission de poursuivre ses efforts en vue d'apporter des solutions pour tous les chercheurs du programme AMSC dont les travaux ont été affectés par la crise de la COVID-19 et d'encourager les organisations qui ont reçu des subventions à utiliser ces solutions. L'enquête est poursuivie en 2021.




European Ombudsman

We have asked [@EU_Commission](#) how it ensures [#transparency](#) in relation to:

- Lobbying during the [#COVID19](#) crisis
- Emergency public procurement
- Scientific advice concerning the pandemic

europa.eu/!Xk93Ry



Nous avons interrogé la Commission européenne sur la manière dont elle garantit la transparence en ce qui concerne:

- le lobbying pendant la crise de la COVID-19,
- les marchés publics en situation d'urgence,
- les avis scientifiques sur la pandémie.

2.2. Questions éthiques

Après avoir reçu des plaintes de députés européens et d'une organisation de la société civile, la Médiatrice a ouvert une enquête sur la décision de la Commission d'attribuer un marché à BlackRock Investment Management pour mener une étude sur l'intégration des facteurs environnementaux et sociétaux dans la supervision des règles bancaires de l'UE. L'enquête de la Médiatrice a porté sur la manière dont la Commission avait évalué l'offre de l'entreprise dans le cadre de l'appel d'offres lancé pour la réalisation de l'étude.

La Médiatrice a estimé que l'offre de l'entreprise soulevait des doutes, car, en tant que plus grand gestionnaire d'actifs au monde, elle a un intérêt financier dans le secteur concerné par l'étude. En outre, le faible prix de l'offre proposé par l'entreprise pourrait donner l'impression qu'il s'inscrit dans une stratégie visant à acquérir des informations et à exercer une influence sur l'environnement réglementaire dans ce secteur. La Médiatrice a donc conclu que la Commission aurait dû être plus rigoureuse lorsqu'elle a vérifié que l'entreprise n'était pas confrontée à un conflit d'intérêt susceptible d'influer négativement sur sa capacité à exécuter le contrat. Toutefois, étant donné les limites des règles de l'UE en matière d'attribution de marchés, la Médiatrice a estimé que ce manquement ne constitue pas un cas de mauvaise administration.

La Médiatrice a suggéré que la Commission mette à jour ses lignes directrices sur les procédures de passation de marchés publics pour les contrats de services liés aux politiques, de manière à expliciter les cas où il convient d'exclure des soumissionnaires en raison de conflits d'intérêts susceptibles d'influer négativement sur l'exécution d'un marché. La Médiatrice a suggéré en outre à la Commission d'envisager de renforcer les dispositions relatives aux conflits d'intérêts dans le règlement financier – les lois de l'UE régissant les modalités des procédures de marchés publics financés par le budget de l'UE. La Médiatrice s'est adressée par écrit aux législateurs de l'UE pour attirer leur attention sur sa décision, en particulier en ce qui concerne le règlement financier.



European Ombudsman

Decision to award a contract to @BlackRock to study integrating sustainable finance #ESG objectives into @EU_Finance rules – @EU_Commission should have been more rigorous in verifying whether there was a #conflictofinterest

PRESS RELEASE: europa.eu/!Xk47Tx

“ Questions should have been asked about motivation, pricing strategy and whether internal measures taken by the company to prevent conflicts of interest were really adequate. ”

Emily O'Reilly



European Ombudsman



La Commission européenne aurait dû procéder à une vérification plus rigoureuse de l'existence d'un conflit d'intérêts dans sa décision d'attribuer un marché à BlackRock pour mener une étude sur l'intégration des facteurs environnementaux et sociétaux dans la supervision des règles bancaires de l'UE.

Emily O'Reilly: «Des questions auraient dû être posées sur la motivation, la stratégie tarifaire, et il aurait fallu également vérifier si les mesures prises par la société pour éviter tout conflit d'intérêt étaient vraiment appropriées.»

2.3. Droits fondamentaux

En novembre 2020, la Médiatrice a ouvert une enquête sur la façon dont l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) traite les violations présumées des droits fondamentaux. L'objectif de l'enquête est d'évaluer l'efficacité et la transparence du «mécanisme de traitement des plaintes» de Frontex pour les personnes qui estiment que leurs droits n'ont pas été respectés dans le cadre des opérations aux frontières de Frontex, ainsi que le rôle et l'indépendance de l'officier aux droits fondamentaux de Frontex.




European Ombudsman

We have opened an inquiry into [@Frontex](#).

We will assess:

- effectiveness & transparency of their 'Complaints Mechanism'
- role and independence of their 'Fundamental Rights Officer'

europa.eu/!Jx49Qv



Nous avons ouvert une enquête concernant le fonctionnement de Frontex.

Nous évaluerons:

- l'efficacité et la transparence de son «mécanisme de traitement des plaintes»,
- le rôle et l'indépendance de l'officier aux droits fondamentaux.

En ouvrant l'enquête, la Médiatrice a envoyé une série de [questions détaillées](#) à Frontex concernant la manière et le moment où Frontex mettra à jour le mécanisme compte tenu de son mandat élargi; ce qui arrive aux plaignants qui sont confrontés à un retour forcé alors que leur plainte est toujours en cours de traitement; les possibilités d'appel offertes aux plaignants; la manière dont Frontex suit les plaintes contre les

autorités nationales; la manière dont les personnes impactées par les opérations de Frontex mais qui se trouvent dans des pays non membres de l'UE peuvent soumettre des plaintes sur des violations alléguées des droits fondamentaux; et le rôle de l'officier aux droits fondamentaux dans ce processus.

La Médiatrice a également informé les membres du Réseau européen des Médiateurs de leur éventuelle participation à l'enquête.

Cette enquête de propre initiative fait suite à la recommandation formulée par la Médiatrice en 2013, selon laquelle Frontex devrait mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes individuelles, et que son officier aux droits fondamentaux devrait être chargé de ce mécanisme. Depuis lors, un tel mécanisme a été mis en place et développé, en vue de protéger les droits fondamentaux dans le contexte du mandat élargi de Frontex, ainsi que d'accroître sa responsabilité et le droit de recours des personnes touchées par ses actions.

Une autre [enquête](#) importante liée aux droits fondamentaux porte sur la manière dont la Commission cherche à s'assurer que les autorités croates respectent les droits fondamentaux dans le cadre des opérations de gestion des frontières. Le plaignant, Amnesty International, a fait part de ses inquiétudes au sujet de la gestion des frontières par les autorités croates, attirant l'attention sur des allégations de violations des droits de l'homme liées aux refoulements de migrants et à d'autres opérations aux frontières. Le plaignant a émis des doutes quant à la mise en place par la Croatie d'un «mécanisme de contrôle» – dont elle avait l'obligation dans le cadre du financement de l'UE qu'elle a reçu – afin de garantir que les opérations de gestion des frontières soient pleinement conformes aux droits fondamentaux et à la législation de l'UE.

La Médiatrice a posé une série de questions à la Commission, cherchant à établir la nature du mécanisme de contrôle et comment la Commission a vérifié qu'il a été mis en place. S'il a été créé, les questions visent à établir comment la Commission a vérifié son efficacité et, plus généralement, comment la Commission s'assure que les opérations de gestion des frontières, qui bénéficient de fonds de l'UE, garantissent le respect des droits fondamentaux.

2.4. Transparence dans le processus décisionnel en matière d'environnement

En 2020, il y a eu plusieurs enquêtes concernant la manière dont les décisions sont prises en matière d'environnement et de développement durable.

Un groupe d'organisations de la société civile s'est adressé à la Médiatrice suite à la non-finalisation par la Commission de la mise à jour de l'évaluation de l'impact sur le développement durable (EIDD) avant la conclusion de l'accord commercial UE-Mercosur en juin 2019. Les plaignants ont fait valoir qu'en ne procédant pas à cette mise à jour, la Commission n'a pas respecté ses propres lignes directrices sur les EIDD et a enfreint les traités de l'UE, qui contiennent des objectifs de durabilité pour la politique commerciale de l'UE. Les plaignants se sont également inquiétés du fait que l'évaluation de l'impact intermédiaire n'a pas été publiée alors que les consultations publiques sur les négociations commerciales étaient en cours et que, lorsqu'elle a été publiée, elle ne contenait pas les informations les plus récentes.

La Médiatrice a posé une série de questions à la Commission, notamment sur la manière dont elle compte utiliser le rapport final et si la procédure standard relative aux EIDD a été suivie.

La Médiatrice a également **examiné** comment la Commission s'assure que la durabilité des projets gaziers est évaluée avant d'être inclus dans la liste des projets d'intérêt commun (PIC) de l'UE – des projets d'infrastructure énergétique transfrontaliers censés aider à atteindre les objectifs de la politique énergétique et climatique de l'UE. La Commission a reconnu que l'évaluation de la durabilité des projets gaziers à l'étude n'avait pas été optimale en raison d'un manque de données et de méthodes inadéquates, et a déclaré qu'elle modifierait le critère utilisé pour évaluer la durabilité des projets susceptibles d'être inclus sur la prochaine liste des PIC, qu'elle dressera en 2021. Bien que la Médiatrice ait regretté que des projets gaziers aient été inclus sur les précédentes listes de PIC sans que leur durabilité ait été correctement évaluée, elle a salué l'engagement de la Commission de veiller à que cette modification soit effective avant la prise de décision concernant la prochaine liste des PIC.

En juillet, la Médiatrice a ouvert **trois enquêtes** – basées sur des plaintes d'un groupe environnemental – relatives à la divulgation d'informations environnementales par la Banque européenne d'investissement (BEI). Une première enquête concerne le refus de la BEI d'accorder au public l'accès aux procès-verbaux des réunions au cours desquelles son comité de direction a discuté du financement d'un projet de centrale biomasse. Les deux autres enquêtes visent à déterminer si la BEI fournit des informations environnementales suffisantes et en temps utile sur les projets qu'elle finance directement ou indirectement.



European Ombudsman

We made three suggestions to @EU_Commission to improve approval process of 'active substances' in pesticides:

- Approve only for uses deemed safe by @EFSA_EU
- Explain decisions in clear language
- Further limit use of the 'confirmatory data procedure'

<https://europa.eu/pg87PB>



Nous avons formulé trois suggestions à la Commission européenne afin d'améliorer le processus d'approbation des «substances actives» utilisées dans les pesticides:

- n'approuver des substances que sur la base d'utilisations dont l'innocuité a été confirmée par l'EFSA,
- expliquer les décisions dans un langage clair,
- limiter davantage le recours à la procédure relative aux données confirmatives.

En novembre, la Médiatrice a clôturé une **enquête** portant sur la manière dont la Commission approuve les «substances actives» utilisées dans les pesticides. En particulier, la Médiatrice a examiné la pratique de la Commission consistant à approuver des substances actives au sujet desquelles l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA), l'agence de l'UE chargée d'évaluer la sécurité des aliments sur le plan scientifique, a indiqué avoir de sérieux doutes ou n'a déterminé aucune utilisation sûre. La Médiatrice a également réexaminé la pratique de la Commission consistant à approuver des substances pour lesquelles des données supplémentaires confirmant leur sûreté sont nécessaires (la procédure relative aux données confirmatives). Dans le cadre de cette enquête, la Médiatrice a expliqué en détail à la Commission les raisons pour lesquelles elle considère que ses pratiques actuelles suscitent des doutes. Elle a clôturé l'enquête en formulant trois suggestions à la Commission: qu'elle n'approuve des substances que sur la base d'utilisations dont l'innocuité a été

confirmée par l'EFSA, que la procédure d'approbation soit totalement transparente et que son recours à la procédure relative aux données confirmatives soit encore plus limité.

En avril, la Médiatrice a [confirmé son constat de mauvaise administration](#) à l'encontre du Conseil pour ne pas avoir accepté les propositions visant à améliorer la

transparence dans le processus décisionnel conduisant à l'adoption de règlements annuels fixant les quotas de pêche. Cependant, la Médiatrice a salué la décision distincte de la Commission de rendre publics les documents relatifs à ses propositions sur les possibilités de pêche lorsqu'ils sont transmis au Conseil.

2.5. Responsabilité dans le processus décisionnel

La Médiatrice a ouvert plusieurs enquêtes visant à améliorer la transparence du processus décisionnel, en particulier par les États membres du Conseil. Son enquête majeure dans ce domaine a débouché sur des recommandations visant à améliorer la transparence législative au sein du Conseil, qui ont été massivement soutenues par le Parlement européen et de nombreux parlements nationaux. Cela a conduit à quelques améliorations modestes mais concrètes en 2020: le Conseil a accepté de commencer la publication proactive de rapports sur l'état d'avancement des négociations concernant les projets de loi, le mandat du Conseil pour les négociations avec le Parlement européen et le calendrier des réunions des trilogues. Ces changements marquent une avancée dans l'un des principaux objectifs du Médiateur européen: faire en sorte que les citoyens sachent quelles décisions les gouvernements prennent en leur nom, à Bruxelles. La Médiatrice continue à encourager le Conseil à poursuivre ses efforts pour améliorer la transparence législative, notamment en consignait l'identité des États membres qui prennent position sur les propositions de loi.

Dans une autre enquête ayant des implications importantes pour le processus décisionnel responsable, la Commission a [accepté de mettre en œuvre des mesures](#) afin de renforcer la transparence et l'utilité de sa base de données qui recense les réglementations techniques nationales envisagées par les États membres. En vertu de la directive sur la transparence du marché unique de l'UE, la Commission et les États membres peuvent examiner les réglementations techniques nationales que d'autres États membres prévoient d'établir. La Commission gère une base de données permettant au public d'accéder aux informations sur les projets de mesures. Toutefois, les États membres peuvent demander que les mesures qu'ils proposent restent confidentielles. La Commission a déclaré qu'elle prévoyait de publier sur son site web une explication détaillée de la manière dont elle traitera les commentaires des parties intéressées. La Commission entend également mettre en évidence les meilleures pratiques des États membres en matière de notifications et prendra des mesures plus fermes si un État membre est suspecté d'abuser de son droit de faire des notifications confidentielles.



Mário Centeno

This week we have launched the [#Eurogroup](#) document register, making it easier to access available documents. This step completes the list of measures to increase [#transparency](#) that were agreed in last September's EG, and were welcomed by [@EUombudsman](#)

Cette semaine, nous avons lancé le registre des documents de l'Eurogroupe, facilitant ainsi l'accès aux documents disponibles. Cette étape complète la liste des mesures visant à renforcer la transparence, convenues lors de la réunion de l'Eurogroupe de septembre dernier, qui ont été saluées par la Médiatrice européenne.

La Médiatrice a clôturé en mars une [enquête](#) sur la façon dont la Commission s'assure que les experts scientifiques qui la conseillent n'ont pas de conflits d'intérêts. L'enquête était basée sur une plainte d'une organisation de la société civile, qui avait soulevé des inquiétudes quant à l'indépendance des experts ayant contribué à un rapport sur les pesticides.

L'enquête a porté plus généralement sur les systèmes par lesquels la Commission vérifie l'indépendance des experts apportant leur contribution dans le cadre de son «mécanisme de conseil scientifique». La Médiatrice a jugé ces systèmes adéquats mais a demandé à la Commission de s'assurer qu'à l'avenir, tous les intérêts financiers soient inclus dans les déclarations d'intérêts des experts et que toutes ces déclarations soient publiées.

2.6. Transparence en matière de lobbying

Le défi des «portes tournantes» – lorsque des fonctionnaires de l’UE acceptent un poste dans le secteur privé, ou lorsque des individus rejoignent les institutions de l’UE en provenance du secteur privé – est un domaine d’intérêt particulier pour le Médiateur européen. Les changements de postes par le biais de portes tournantes peuvent dans certains cas être préjudiciables aux institutions elles-mêmes et porter atteinte à la perception de l’UE par le public.

En janvier, la Médiatrice a ouvert une [enquête](#) sur la décision de l’Autorité bancaire européenne (ABE) d’autoriser son directeur exécutif de l’époque à prendre les fonctions de président de l’Association pour les marchés financiers en Europe (AFME), une association qui représente les banques et d’autres institutions financières.




European Ombudsman

Our inquiry has found that [@EBA_News](#) should not have allowed its Executive Director to become CEO of a financial lobby association.
 Press release: europa.eu/lrj86rV



European Ombudsman

If this move did not justify using the option, provided under EU law, to forbid someone from moving to such a role, then no move would.

Emily O'Reilly

Notre enquête a révélé que l’Autorité bancaire européenne n’aurait pas dû autoriser son directeur exécutif à devenir président d’une association de lobbying de l’industrie financière.

Emily O’Reilly: «Si ce changement de poste ne justifiait pas l’utilisation de l’option légale – prévue par le droit de l’UE – d’interdire à quelqu’un de prendre une telle fonction, alors aucun changement de poste ne le justifierait.»

La Médiatrice a conclu que l’ABE aurait dû interdire le changement de poste et que les mesures mises en place pour prévenir les conflits d’intérêts n’étaient pas suffisantes pour couvrir les risques encourus. Elle a également constaté que, dès que l’ABE a été informée du changement de poste prévu, elle aurait dû empêcher immédiatement l’accès aux informations confidentielles au directeur exécutif.

La Médiatrice a recommandé à l’ABE: d’interdire à l’avenir à ses hauts fonctionnaires d’occuper certains postes après leur mandat; de fixer des critères pour savoir dans quelle situation elle interdira de telles nominations; et de mettre en place des procédures internes afin d’empêcher immédiatement l’accès aux informations confidentielles à un membre de son personnel dès qu’elle sait qu’il va changer d’emploi.

En réponse aux recommandations de la Médiatrice, l’ABE a déclaré qu’elle avait l’intention d’interdire à ses hauts fonctionnaires d’occuper certains postes lorsqu’ils quittent leurs fonctions. Elle a également adopté une procédure d’évaluation des obligations imposées au personnel qui change d’emploi, ainsi qu’une politique selon laquelle elle suspendra l’accès aux informations confidentielles à toute personne dont le passage au secteur privé est connu. La Médiatrice s’est félicitée des mesures prises par l’ABE et a clôturé l’enquête.

Il importe également de surveiller les changements de postes par le jeu des portes tournantes en ce qui concerne le personnel des institutions de l’UE, car les responsables de secteur ont accès à des informations politiques qui peuvent être utiles au secteur privé. Dans une [enquête](#), un journaliste s’est adressé à la Médiatrice parce qu’il souhaitait avoir un accès public à des documents concernant un événement d’entreprise auquel ont participé des fonctionnaires de la Commission. Il a déclaré qu’il avait besoin de ces documents afin de déterminer si un ancien chef d’unité de la Commission, qui avait intégré un poste dans une entreprise multinationale, avait respecté l’obligation juridique qui lui incombait de ne pas faire pression sur ses anciens collègues. La Commission a accordé l’accès à une partie des documents demandés par le plaignant, mais elle a refusé de divulguer le nom de l’ancien chef d’unité. La Médiatrice a estimé que l’ancien chef d’unité de la Commission devait accepter un certain degré de contrôle public de ses activités professionnelles après son passage au secteur privé, et que le refus de la Commission de divulguer le nom de cet ancien membre du personnel constituait donc un cas de mauvaise administration.

Certaines questions concernent la mesure dans laquelle les représentants de l'industrie ou d'autres groupes d'intérêt ont accès aux décideurs de la Commission, et la manière dont cet accès est documenté. L'une de ces [enquêtes](#) concernait un journaliste recherchant des documents concernant une présentation faite par une société biopharmaceutique lors d'une réunion avec le président de la Commission en mars 2020. L'enquête de la Médiatrice vise à déterminer si la Commission a omis de fournir un accès suffisamment large à une présentation faite lors de la réunion, d'identifier tous les documents concernant cette visioconférence, et d'identifier tout document concernant d'autres visioconférences tenues en avril 2020.

L'[enquête](#) de la Médiatrice sur le parrainage commercial des présidences du Conseil de l'UE s'est achevée avec succès en juin 2020 après que le Conseil ait accepté de rédiger des orientations à l'intention des États

membres. Le plaignant, une organisation de la société civile allemande, s'était adressé à la Médiatrice suite au parrainage de la présidence roumaine de l'UE (au premier semestre 2019) par une grande entreprise de boissons gazeuses. La Médiatrice a examiné la question du parrainage des présidences de manière plus générale. Dans sa recommandation, elle a noté que, étant donné que la présidence fait partie du Conseil, ses activités sont susceptibles d'être perçues par le grand public européen comme étant liées au Conseil et à l'UE dans son ensemble. La Médiatrice a donc conclu que le parrainage des présidences entraîne des risques pour la réputation de l'institution, que le Conseil devrait prendre en compte. Outre la réponse positive du Conseil, un certain nombre d'États membres (y compris la présidence allemande au second semestre 2020 et les futures présidences) ont indiqué qu'ils n'accepteraient plus de parrainage dans le cadre de leur présidence.

2.7. Accès aux documents

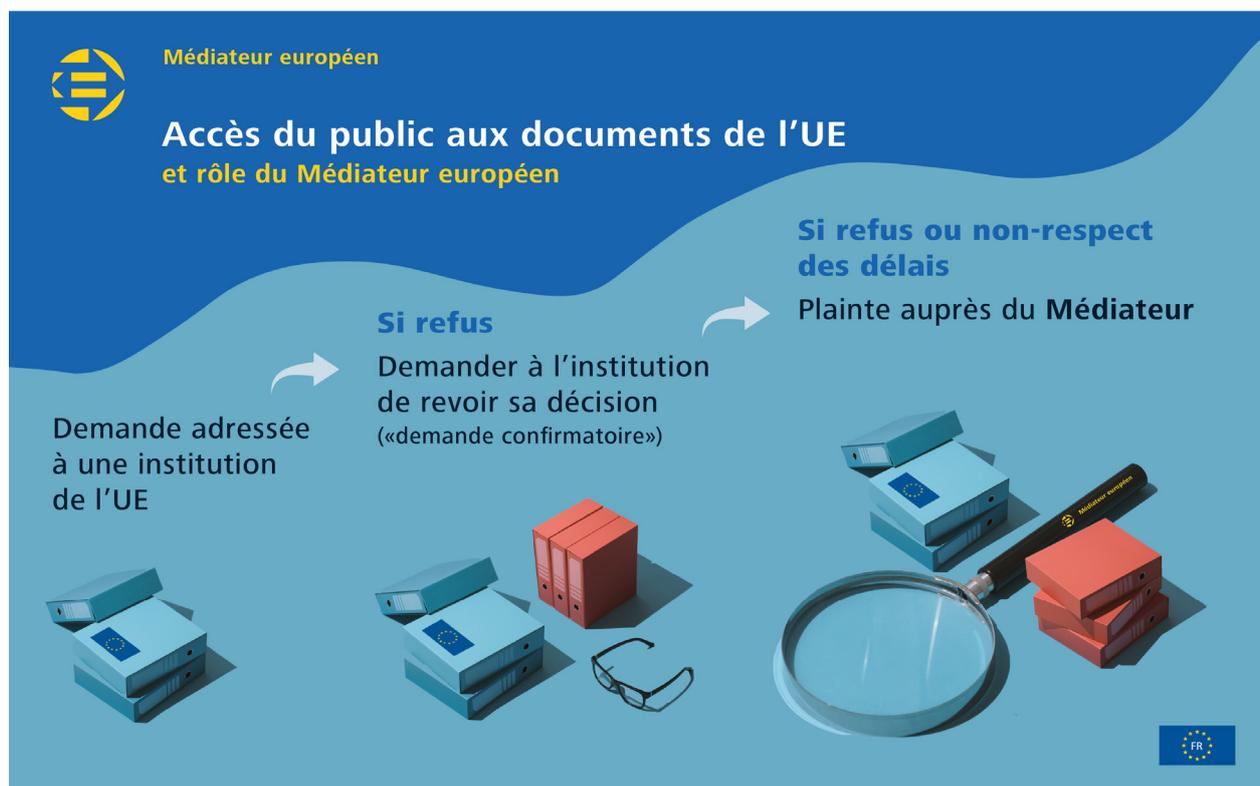


Illustration décrivant les étapes à suivre pour demander l'accès du public aux documents de l'UE.

Les citoyens de l'UE disposent de droits étendus d'accès aux documents des institutions de l'UE. Le Médiateur européen offre une possibilité de recours pour ceux qui rencontrent des difficultés pour accéder à ces documents.

Plusieurs enquêtes de la Médiatrice menées en 2020 ont permis d'accorder l'accès à des documents présentant un intérêt public. La Médiatrice a clôturé une [enquête](#) en novembre, après que la Commission a accepté de divulguer des informations sur des frais divers – s'élevant à 8 320 EUR – relatifs à une visite officielle effectuée par le président de la Commission de l'époque à Buenos Aires en vue d'assister au sommet du G20. La Commission a également accepté à l'avenir de divulguer en amont des informations sur la nature de tels frais divers.

Le Comité économique et social européen (CESE) a accepté de divulguer des informations – telles que les détails du vol, le coût du billet et la classe de voyage – liées à un voyage d'affaires d'une délégation du CESE à Shanghai, en Chine, en juillet 2019. En clôturant l'[enquête](#), la Médiatrice a encouragé le CESE à établir une politique préventive de transparence concernant les frais de voyage de ses membres.

Une autre [enquête](#) concernait la demande d'un journaliste qui souhaitait consulter les examens des aspects éthiques, juridiques et sociaux des propositions reçues par l'Agence européenne de défense (AED) pour la réalisation de projets de recherche en matière de défense. La Médiatrice a constaté que l'AED n'aurait pas dû adopter une approche aussi restrictive pour l'examen des propositions pour lesquelles un financement de l'UE avait été accordé. L'AED a convenu que les propositions retenues ne devaient pas bénéficier du même niveau de protection que les propositions rejetées et a octroyé au plaignant un accès presque total aux documents en question.

La Médiatrice a [examiné](#) le refus d'Europol (l'agence de l'UE pour la coopération en matière de répression) de donner accès à divers accords qu'elle a conclus avec les États membres afin de créer des «équipes communes d'enquête» pour combattre la criminalité transfrontalière, ainsi qu'à des documents réglementant la task force conjointe de liaison sur le trafic de migrants. La Médiatrice a estimé que le refus de l'Agence de l'Union européenne pour la coopération des services répressifs (Europol) d'accorder un accès complet à la plupart des documents était justifié mais qu'elle devait accorder un accès partiel à un document intitulé «*The Joint Liaison Task Force – Migrant Smuggling, draft Process Description*» (La task force conjointe de




European Ombudsman

In response to our proposals to improve transparency, notably regarding public access to documents, [@Europol](#) has set out a number of steps it intends to take or has taken: europa.eu/!uB68KW



En réponse à nos propositions pour améliorer la transparence, notamment en ce qui concerne l'accès du public aux documents, Europol a présenté un certain nombre de mesures qu'elle a l'intention de prendre ou qu'elle a déjà prises.

liaison sur le trafic de migrants, projet de description de processus) qui décrivait l'activité de la task force. Europol a alors accordé un accès partiel au document, avec des censures que la Médiatrice a jugé justifiées.

Une [enquête](#) concernant le Conseil européen a soulevé d'importantes questions sur la conservation des données de la messagerie textuelle instantanée. La plainte concernait une demande d'accès du public aux messages sur téléphones portables envoyés par le président du Conseil européen aux chefs d'État et de gouvernement en 2018. Le Secrétariat général du Conseil a déclaré qu'il ne détenait aucun message susceptible de constituer un «document» au sens des règles de l'UE relatives à l'accès du public aux documents. Les plaignants ont remis en question cet argument. La Médiatrice a conclu à l'absence de mauvaise administration mais a noté que les institutions de l'UE devraient réfléchir à la manière d'assurer une conservation des données adéquate lorsque la messagerie textuelle instantanée est également utilisée pour communiquer des informations importantes.

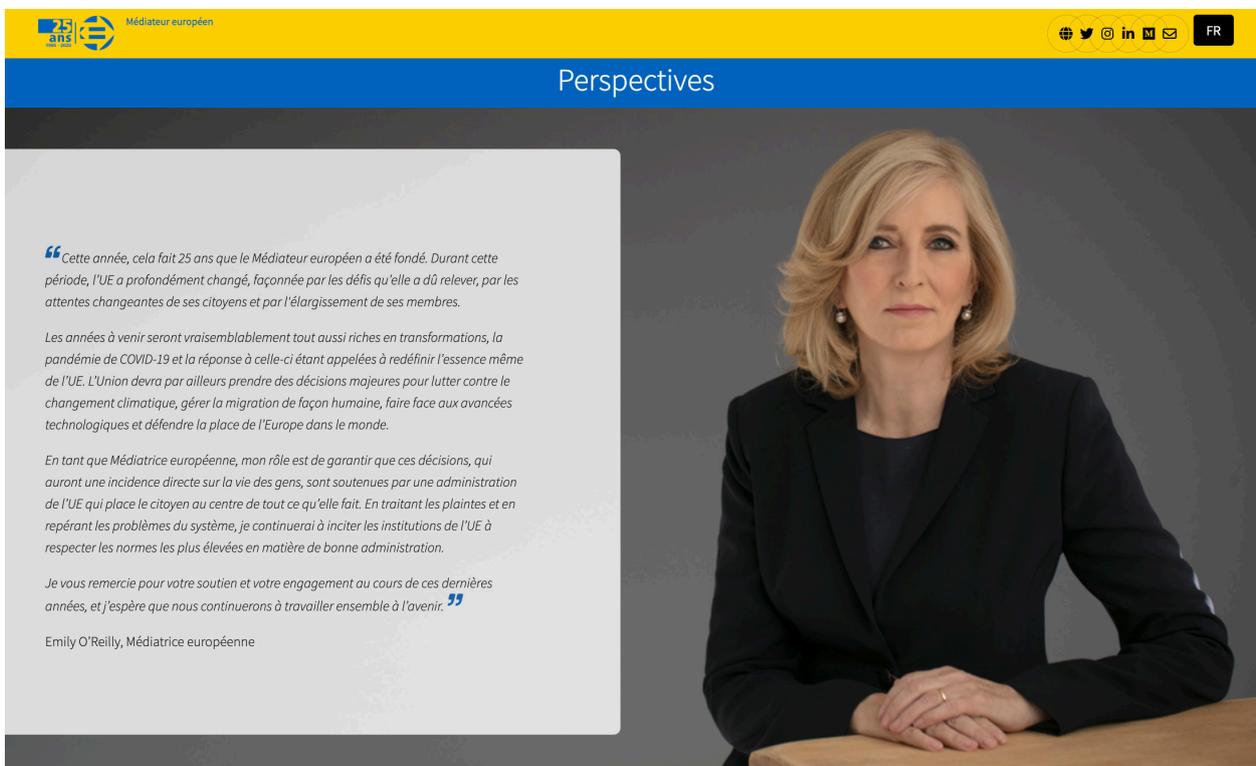
En octobre, la Médiatrice a ouvert une [enquête](#) sur le traitement par l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) des demandes d'accès du public aux documents, et ce, après avoir

reçu deux plaintes concernant des difficultés avec le portail spécialisé en ligne de Frontex destiné à traiter de telles demandes. Les gestionnaires de plaintes du Médiateur européen ont rencontré des représentants de Frontex pour discuter de la mise en place du portail, de son fonctionnement et de la raison pour laquelle le public ne peut pas soumettre de demandes d'accès aux documents par d'autres moyens, tels que le courrier électronique.

La Médiatrice a procédé à une révision de la procédure accélérée pour l'examen des plaintes relatives à l'accès du public aux documents détenus par les institutions de l'UE. Cet examen a démontré que ces plaintes sont désormais traitées beaucoup plus rapidement: la procédure s'est avérée quatre fois plus rapide en 2019 qu'en 2014. Il s'agit là d'un aspect important, le temps étant souvent un facteur clé. Cependant, l'examen a également décelé des problèmes quant au calendrier indicatif, ainsi qu'au respect par les institutions des recommandations de la Médiatrice. Cela nous aidera à optimiser la procédure et à améliorer la façon dont elle est présentée aux plaignants potentiels.

3

Les 25 ans du Médiateur européen



25 ans Médiateur européen

Perspectives

“ Cette année, cela fait 25 ans que le Médiateur européen a été fondé. Durant cette période, l’UE a profondément changé, façonnée par les défis qu’elle a dû relever, par les attentes changeantes de ses citoyens et par l’élargissement de ses membres.

Les années à venir seront vraisemblablement tout aussi riches en transformations, la pandémie de COVID-19 et la réponse à celle-ci étant appelées à redéfinir l’essence même de l’UE. L’Union devra par ailleurs prendre des décisions majeures pour lutter contre le changement climatique, gérer la migration de façon humaine, faire face aux avancées technologiques et défendre la place de l’Europe dans le monde.

En tant que Médiatrice européenne, mon rôle est de garantir que ces décisions, qui auront une incidence directe sur la vie des gens, sont soutenues par une administration de l’UE qui place le citoyen au centre de tout ce qu’elle fait. En traitant les plaintes et en repérant les problèmes du système, je continuerai à inciter les institutions de l’UE à respecter les normes les plus élevées en matière de bonne administration.

Je vous remercie pour votre soutien et votre engagement au cours de ces dernières années, et j’espère que nous continuerons à travailler ensemble à l’avenir. ”

Emily O’Reilly, Médiatrice européenne

Dernière page de l’article web conçu pour le 25^e anniversaire du bureau du Médiateur européen.

Le Médiateur européen a célébré son 25^e anniversaire en 2020. Depuis sa création en 1995, le bureau a traité plus de 57 000 plaintes, mené plus de 7 300 enquêtes et relevé le niveau des normes en matière d’éthique et de responsabilité dans un large éventail de domaines et de nombreuses institutions de l’UE.

Au fil des années, diverses innovations ont permis au Médiateur européen de continuer à avoir un impact et à rester utile aux yeux des citoyens. Parmi elles, nous pouvons citer la création du Réseau européen des Médiateurs, la mise en place des postes de gestionnaire de plaintes pour mener des enquêtes stratégiques et l’introduction de la procédure accélérée pour accéder aux documents.

Les principaux domaines de travail du Médiateur européen concernent l’accès à l’information et aux documents, la responsabilité et la participation du public au processus décisionnel de l’UE, les problèmes liés aux marchés et aux subventions de l’UE, et le respect des droits fondamentaux et procéduraux.



Emily O’Reilly a présidé la conférence en ligne dédiée au 25^e anniversaire du Médiateur européen depuis le Parlement européen à Strasbourg, tandis que certains des intervenants se trouvaient au Parlement européen à Bruxelles.



La Médiatrice européenne avec Jeanne Barseghian (à gauche), Maire de Strasbourg, et Julia Dumay (à droite), adjointe au Maire chargée des relations européennes et des institutions de l'UE, lors de la cérémonie d'ouverture de l'exposition consacrée au 25^e anniversaire devant l'hôtel de ville de Strasbourg.

Le traitement des plaintes individuelles constitue le cœur du travail du bureau. Cependant, ces dernières années, la Médiatrice a de plus en plus exercé ses pouvoirs d'initiative pour aider à résoudre les problèmes systémiques dans l'administration de l'UE.

Suite aux enquêtes de la Médiatrice, les négociations commerciales de l'UE sont devenues plus transparentes, les résultats des essais cliniques des médicaments évalués au sein de l'UE ont été rendus publics, des mécanismes de traitement des plaintes ont été mis en place pour les demandeurs d'asile qui ont le sentiment que leurs droits fondamentaux ont été violés, et les règles d'éthique pour les commissaires européens ont été renforcées.

La Médiatrice s'est également concentrée sur des domaines généraux liés à la bonne administration, tels que l'amélioration de la transparence du processus législatif et l'assurance d'une mise en œuvre correcte des règles relatives au pantouflage.

Le bureau a influencé le comportement de l'administration de l'UE en publiant des lignes directrices sur diverses questions, telles que: la bonne conduite administrative, l'emploi des 24 langues officielles de l'UE par les institutions de l'UE et les interactions des fonctionnaires de l'UE avec les représentants d'intérêts. Un prix d'excellence de la bonne administration – créé en 2016 – met en lumière les projets et les actions de l'administration de l'UE qui apportent de réels bienfaits au public, et encourage l'échange de bonnes idées dans l'ensemble de la fonction publique de l'UE.



European Commission

For 25 years, the @EUombudsman has been working to ensure that citizens' rights are respected – as enshrined in the #EUCharter of Fundamental Rights. This is essential for maintaining public trust in the EU. We are committed to working together ever more closely. #EO25Years



Depuis 25 ans, le Médiateur européen veille au respect des droits des citoyens – tels qu'ils sont inscrits dans la Charte des droits fondamentaux de l'UE.

Cela est essentiel pour conserver la confiance du public dans l'UE.

Nous nous engageons à collaborer plus étroitement encore.

Le bureau a célébré son 25^e anniversaire sur les médias sociaux, par le biais d'une page web spécifique et d'un flyer présentant les principales réalisations accomplies depuis sa création. Une exposition itinérante présentant les points essentiels des travaux du Médiateur européen depuis 1995 a été présentée devant l'hôtel de ville de Strasbourg d'octobre à novembre, avec une cérémonie d'ouverture en présence de la maire de Strasbourg, Jeanne Barseghian. L'exposition a ensuite voyagé virtuellement et physiquement dans d'autres lieux publics de la ville. Une conférence spéciale – 25 ans du Médiateur européen – a réuni des intervenants de haut niveau pour discuter de l'avenir du bureau. Parmi les nombreuses questions débattues, citons le bien-fondé de conférer au Médiateur européen des pouvoirs contraignants d'accès aux documents, et son rôle dans le soutien des médiateurs nationaux qui sont largement sollicités pour faire respecter l'État de droit.

4

«Cap sur 2024»

En 2020, le bureau a élaboré une nouvelle stratégie «Cap sur 2024», qui définit les objectifs et les priorités pour l'actuel mandat. Elle s'appuie sur le succès de la stratégie «Cap sur 2019» du précédent mandat, qui souhaitait accroître l'impact, maintenir une visibilité élevée et garantir la pertinence des travaux du bureau du Médiateur européen.

«Cap sur 2024» définit les grandes lignes de la mission du Médiateur européen qui consiste à soutenir la citoyenneté européenne, en coopérant avec les institutions de l'UE pour mettre en place une administration plus transparente, éthique et efficace. La stratégie prend acte de l'évolution du contexte dans lequel le bureau du Médiateur européen opère et de la façon dont cela a façonné la compréhension par le public de ce que constitue une bonne administration.

«Cap sur 2024» rappelle les enjeux politiques majeurs auxquels l'UE est confrontée, tels que le changement climatique, la crise migratoire et les problèmes liés à l'État de droit dans certains États membres, et souligne à cet égard l'importance de maintenir des normes éthiques élevées au sein des institutions européennes, afin que la population ait confiance dans les décisions et les lois qui seront adoptées au cours des prochaines années.

La stratégie vise à atteindre quatre objectifs:

- **exercer un impact positif durable** sur l'administration de l'UE, avec comme priorités l'élaboration d'un suivi plus systématique et plus approfondi des travaux du Médiateur européen et le renforcement de la coopération et du dialogue avec les institutions de l'UE;
- **assurer une pertinence réelle** des travaux du Médiateur européen, avec comme priorités l'identification des tendances systémiques dans l'administration publique, aux niveaux national et de l'UE, et l'évaluation des conséquences de ces dernières sur la démocratie européenne;
- **accroître la sensibilisation des citoyens** aux travaux du Médiateur européen, avec comme priorité la conception d'une approche participative avec les parties prenantes et les multiplicateurs, tels que les organisations de la société civile, les médias, les entreprises et d'autres structures;
- **continuer à améliorer l'efficacité** des travaux du bureau du Médiateur européen, avec comme priorité la structuration flexible et évolutive du bureau, des processus de travail et des activités d'information.

Des mesures concrètes pour atteindre ces objectifs seront planifiées et évaluées une fois par an.



European Ombudsman

We just published our strategy 'Towards 2024'!

Our core objectives:

- achieve lasting impact on the EU administration
- ensure real-life relevance to citizens
- increase citizens' awareness of our work
- keep improving our efficiency

europa.eu/Hc33bu



Nous venons de publier notre stratégie «Cap sur 2024»!

Nos objectifs fondamentaux:

- exercer un impact durable sur l'administration de l'UE,
- garantir la pertinence de notre travail pour les citoyens de l'Union européenne,
- accroître la sensibilisation des citoyens à notre travail,
- continuer à améliorer notre efficacité.

5

Plaintes et enquêtes:
comment nous aidons
le public

Le Médiateur européen aide les personnes, les entreprises et les organisations qui rencontrent des problèmes avec l'administration de l'UE en traitant les plaintes qu'elles soumettent, ainsi qu'en examinant, de sa propre initiative, des questions systémiques plus vastes avec les institutions de l'UE.

Afin de rationaliser la manière dont le bureau traite les plaintes et mène les enquêtes, les opérations de traitement des affaires du Médiateur européen ont été rationalisées en 2020, notamment par la création d'une direction des enquêtes. Cette direction regroupe l'ensemble du personnel chargé de l'examen des plaintes qui relèvent du mandat du Médiateur, ce qui a permis d'améliorer encore la cohérence et l'efficacité des enquêtes du Médiateur.

Malgré le contexte de la pandémie, il n'y a eu aucun ralentissement des activités principales du Médiateur européen. Grâce au système de traitement des plaintes en ligne du bureau du Médiateur, les plaignants n'ont vu aucune interruption dans sa capacité à les aider.

Afin de permettre au public de suivre plus facilement les enquêtes du Médiateur européen et d'offrir une transparence encore plus grande, les informations

relatives aux enquêtes publiées sur le site web du Médiateur européen ont été améliorées et restructurées en 2020. Les changements comprennent une «page affaire» centrale pour chaque enquête, à partir de laquelle tous les documents pertinents peuvent également être consultés. Bon nombre de ces pages relatives aux affaires comprennent également une brève description d'ensemble de l'enquête et des dernières évolutions.

L'équipe diversifiée chargée du traitement des plaintes au sein du bureau ainsi que le site web témoignent de l'engagement du Médiateur européen à communiquer avec les citoyens en quête d'aide dans les 24 langues officielles de l'UE. Le site web a en outre été amélioré en 2020, afin de répondre à des normes élevées en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Si le bureau du Médiateur européen n'est pas toujours en mesure d'enquêter sur toutes les plaintes reçues, il tente néanmoins de soutenir tout citoyen en quête d'assistance, par exemple en fournissant des conseils sur d'autres possibilités de recours.

5.1. Type et origine des plaintes

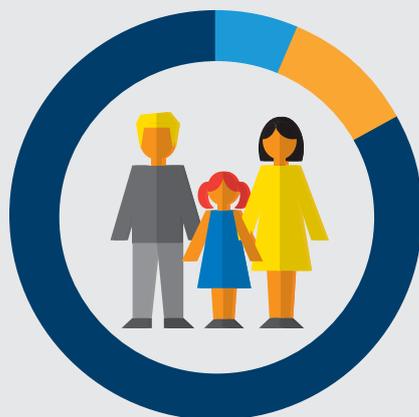
5.1.1. Aperçu des plaintes et des enquêtes stratégiques

Le Médiateur européen ne peut ouvrir une enquête que sur les plaintes qui relèvent de son mandat et qui remplissent les «critères de recevabilité» requis, tels que la tentative préalable de résoudre le problème directement avec l'institution impliquée. Cependant, le bureau du Médiateur européen s'efforce de prêter assistance à tout plaignant. La nouvelle structure du bureau a permis d'améliorer encore la manière dont le Médiateur européen traite les plaintes, la durée nécessaire à l'aboutissement des enquêtes n'ayant cessé de diminuer.

Les domaines d'activité du bureau dépendent du mandat du Médiateur européen et des plaintes reçues, étant donné que ces dernières constituent la majorité des affaires. Comme lors des années précédentes, la transparence reste le sujet principal des plaintes, ce qui se reflète également dans le travail stratégique du bureau.

Conseils, plaintes et enquêtes en 2020

20 302
Citoyens aidés



16 892

Conseils fournis au moyen du guide interactif mis à disposition sur le site internet du Médiateur

2 148

Nouvelles plaintes traitées

1 262

Demandes d'information ayant donné lieu à une réponse des services du Médiateur

370
Enquêtes ouvertes



365

Enquêtes ouvertes sur la base de plaintes

5

Enquêtes d'initiative ouvertes

394
Enquêtes clôturées



392

Enquêtes, ouvertes sur la base de plaintes, clôturées

2

Enquêtes d'initiative clôturées

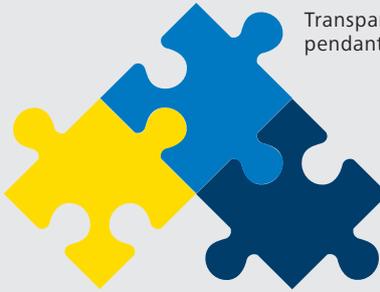
Outre les activités principales relatives aux plaintes, le Médiateur européen mène, par ailleurs, des enquêtes et des initiatives stratégiques plus vastes sur des questions systémiques avec les institutions de l'UE.

En 2020, cela comprenait une série d'enquêtes et d'initiatives sur la réponse des différentes institutions et agences de l'UE dans le contexte de la crise de la COVID-19.

Domaines du travail stratégique en 2020

Enquêtes stratégiques

Modalités de traitement des plaintes relatives à des violations présumées des droits fondamentaux par l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex), dans le cadre de son «mécanisme de traitement des plaintes»



Transparence du Conseil de l'UE pendant la crise de la COVID-19

Modalités de collecte et d'évaluation de l'information pendant la crise de la COVID-19 par le Centre européen de prévention et de contrôle des maladies

Initiatives stratégiques (demandes de clarification et enquêtes non formelles)

Transparence du rôle de la Commission européenne dans la réponse de l'UE à la crise de la COVID-19

Transparence des mesures prises par la Banque européenne d'investissement en réponse à la crise de la COVID-19

Rôle de l'Agence européenne des médicaments et de son «groupe de travail sur la pandémie» pendant la crise de la COVID-19

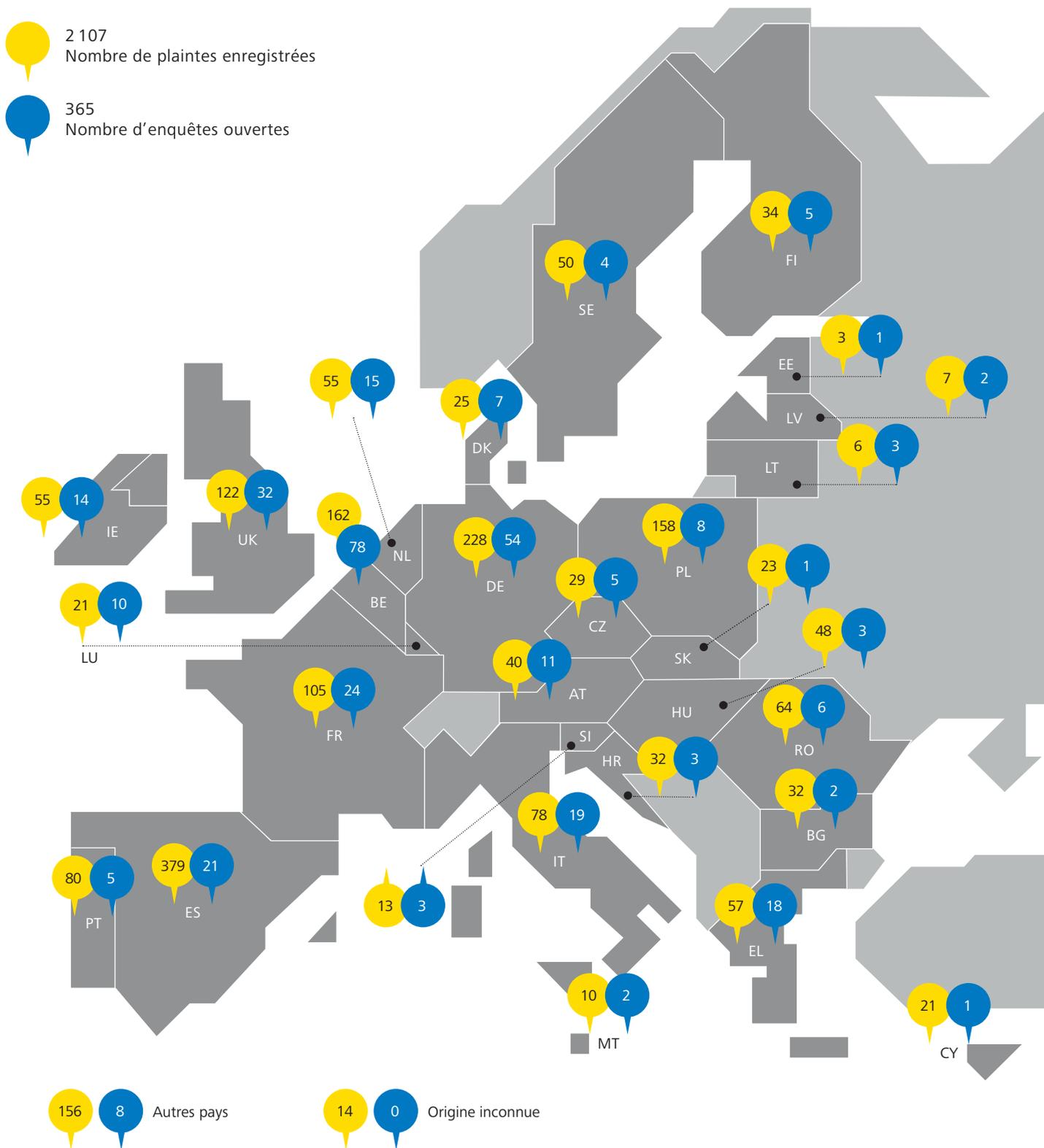


Transparence de la réponse de l'UE à la crise de la COVID-19

Utilisation des langues officielles de l'UE par l'administration de l'UE

Modalités de traitement, par la Commission européenne, des besoins des membres du personnel handicapés dans le contexte de la crise de la COVID-19

Origine nationale des plaintes enregistrées et des enquêtes ouvertes par le Médiateur européen en 2020



5.1.2. Plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur européen

En 2020, le Médiateur européen a traité plus de 1 400 plaintes qui ne relevaient pas de son mandat, essentiellement parce qu'elles ne concernaient pas les activités de l'administration de l'UE. La majorité d'entre elles provenaient de l'Espagne, de la Pologne et de l'Allemagne.

Ces plaintes hors mandat portaient principalement sur des problèmes que des citoyens ont rencontrés dans le cadre de leurs relations avec des organismes publics nationaux, régionaux ou locaux, des juridictions nationales ou internationales (telles que la Cour européenne des droits de l'homme) et des entités privées (y compris des compagnies aériennes, des banques ou des entreprises et plateformes en ligne). Dans l'ensemble, les citoyens ont déposé des plaintes relatives à des questions concernant les procédures judiciaires, les soins de santé, la protection des consommateurs, l'emploi et l'égalité de traitement.

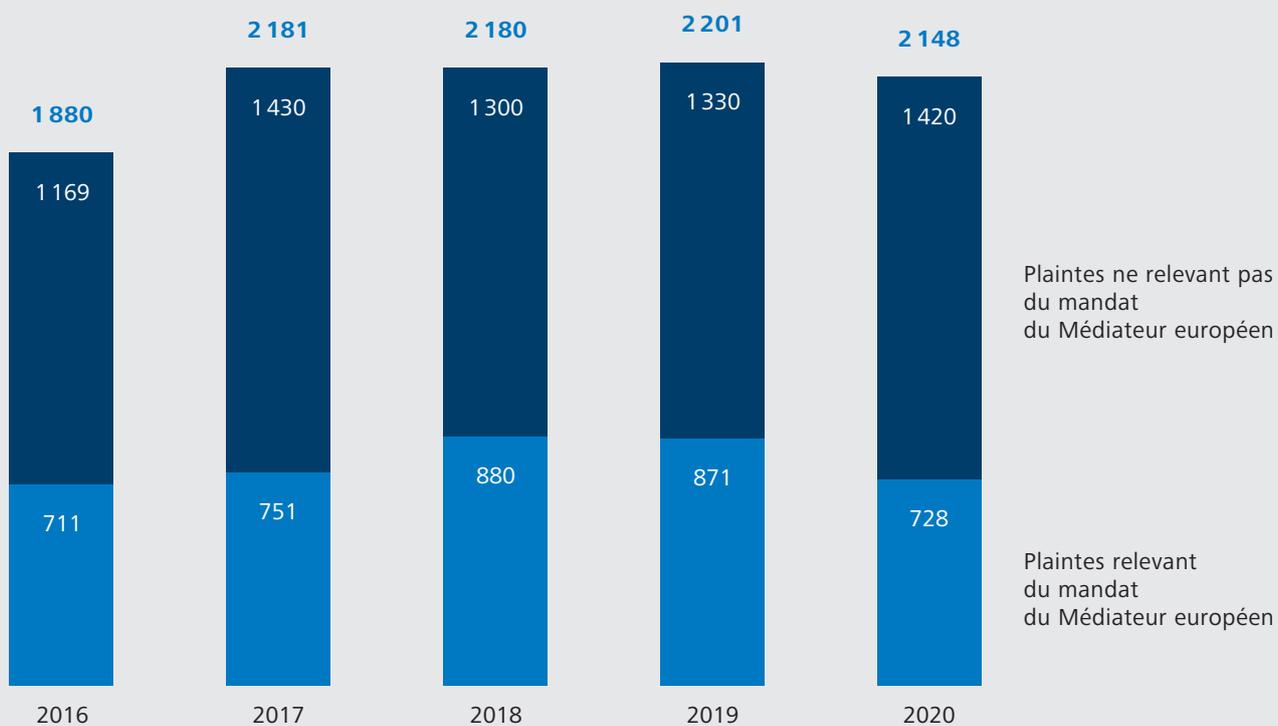
Le bureau du Médiateur européen a également reçu de nombreuses plaintes hors mandat liées à la crise de la COVID-19, relatives à des questions concernant les soins de santé, les voyages, l'emploi et l'éducation, liées aux mesures mises en place par les autorités nationales en réponse à la pandémie.

D'autres plaintes hors mandat concernaient les institutions de l'UE mais avaient trait à leur travail politique ou législatif.

Le Médiateur européen a répondu à toutes les personnes sollicitant une aide dans la langue de leur plainte. Ces réponses apportaient des précisions sur la portée du mandat du Médiateur européen et, dans la mesure du possible, conseillaient aux plaignants de s'adresser à d'autres organismes susceptibles de les aider, principalement les médiateurs nationaux et régionaux, la Commission, le Parlement et d'autres organisations et institutions nationales. Avec l'accord du plaignant, le Médiateur a également transmis des plaintes aux membres du Réseau européen des Médiateurs.

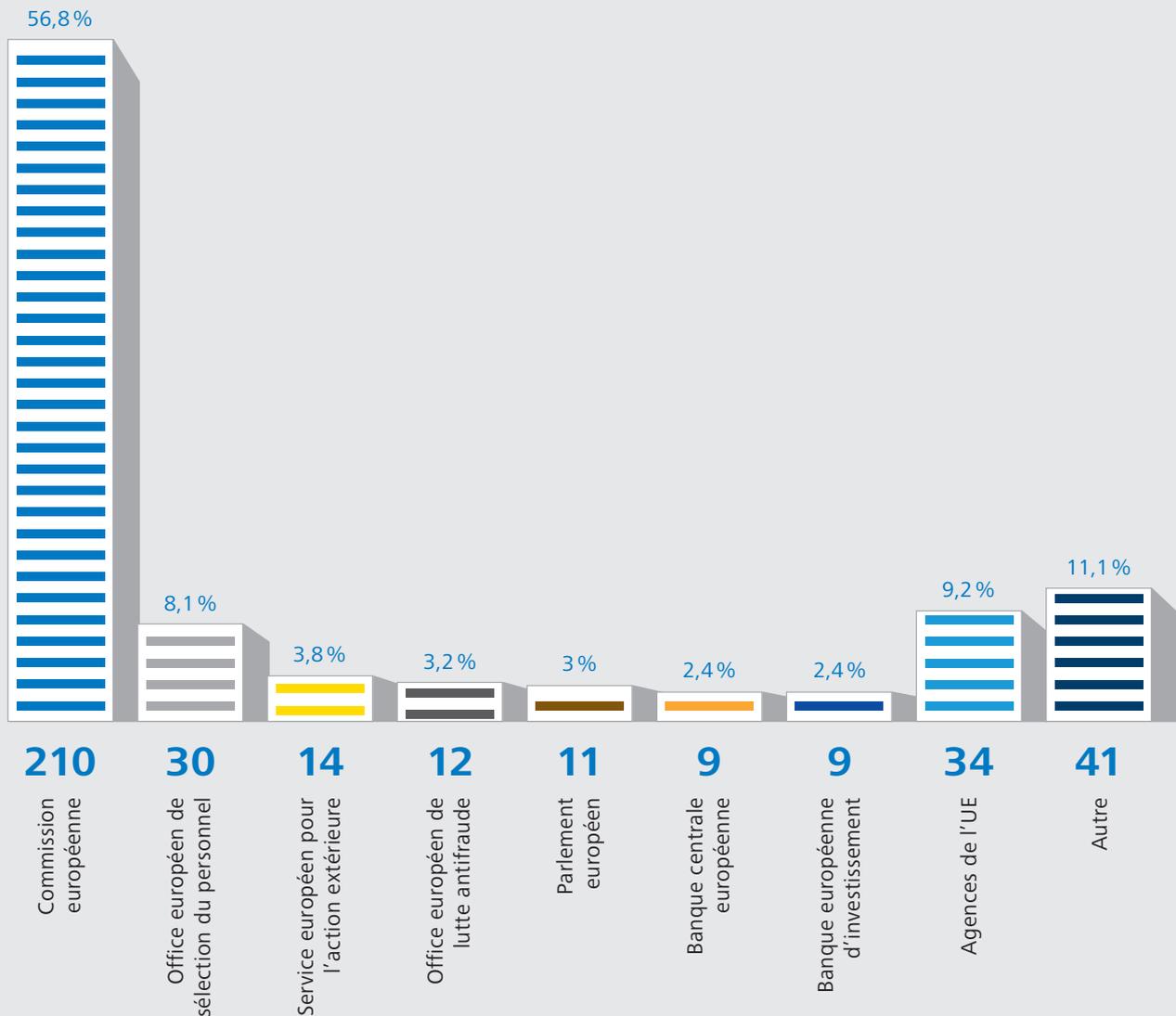
Lorsqu'il s'agissait de plaintes exprimant un mécontentement en rapport avec une législation spécifique de l'UE, le Médiateur européen a généralement conseillé au plaignant de s'adresser à la commission des pétitions du Parlement européen. Il a réorienté les plaignants ayant soulevé des questions portant sur l'application de la législation de l'UE vers les médiateurs régionaux ou nationaux ou vers des réseaux institués par l'UE tels que SOLVIT. Dans les autres cas, le Médiateur européen a informé les plaignants de la possibilité de soumettre une plainte pour infraction à la Commission.

Nombre de plaintes 2016-2020



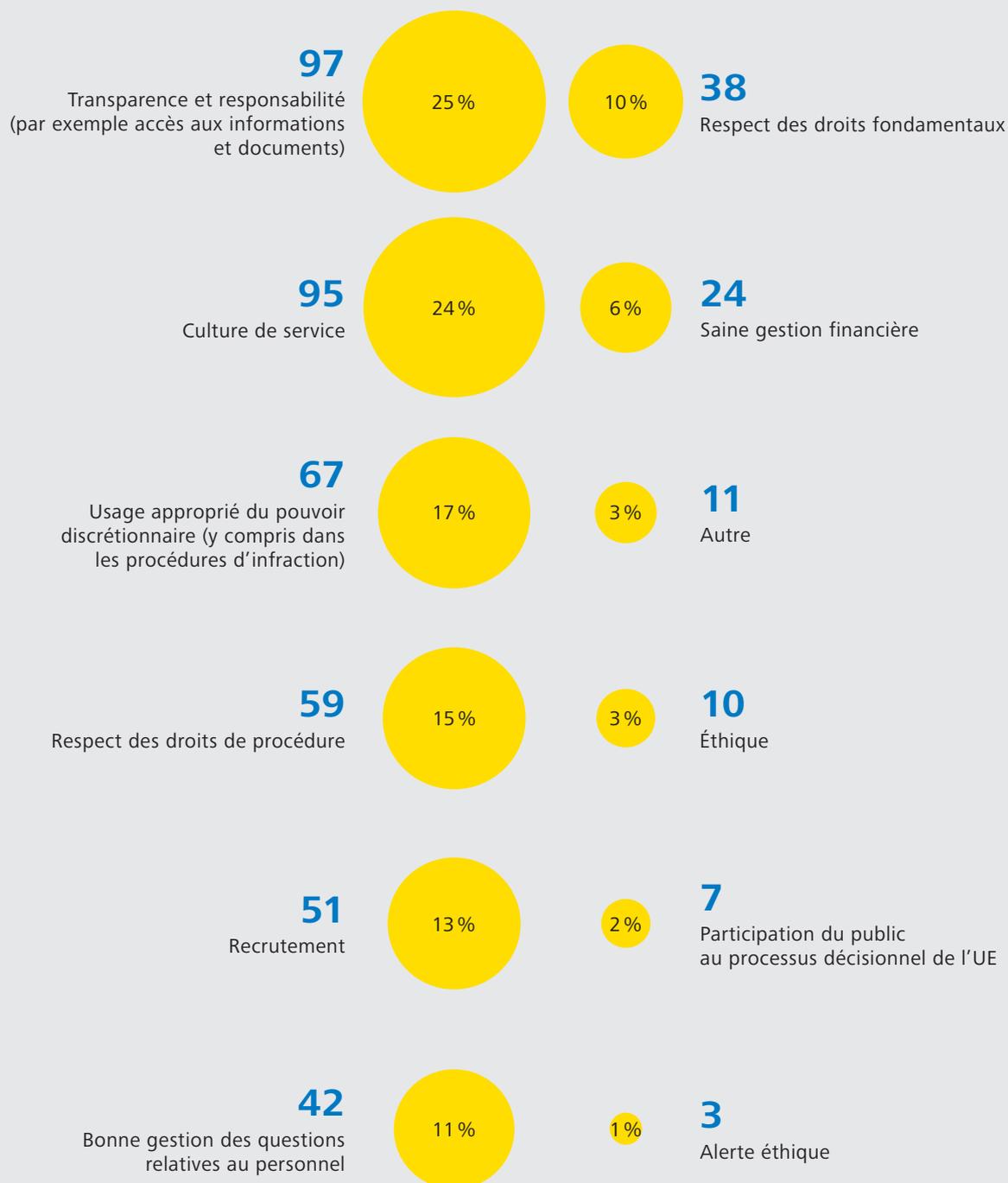
5.2. Contre qui ?

Les enquêtes menées par le Médiateur européen en 2020 concernaient les institutions suivantes



5.3. À quel sujet ?

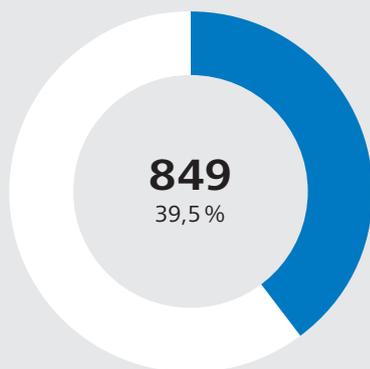
Objet des enquêtes clôturées par le Médiateur européen en 2020



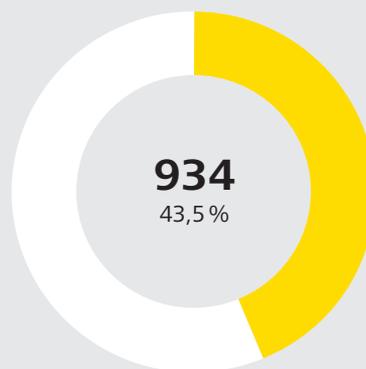
Remarque: Dans certaines affaires, le Médiateur européen a clôturé des enquêtes pour au moins deux sujets différents. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

5.4. Résultats obtenus

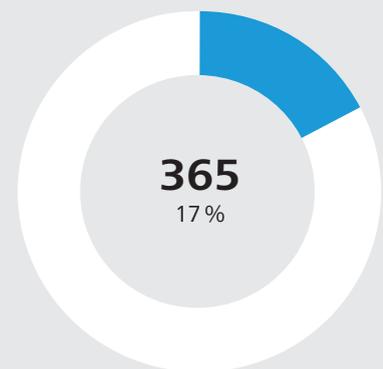
Mesures prises par le Médiateur européen à la suite des nouvelles plaintes traitées en 2020



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

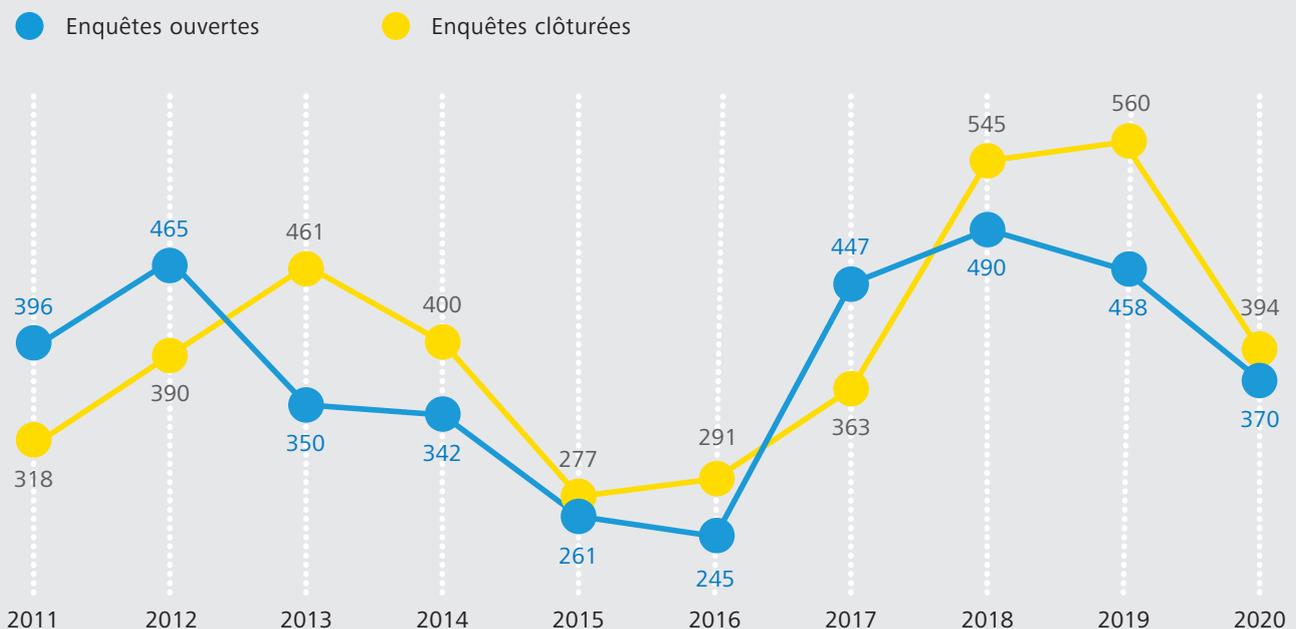


Envoi d'une réponse
informant le plaignant
que le Médiateur
ne peut lui fournir
des avis supplémentaires

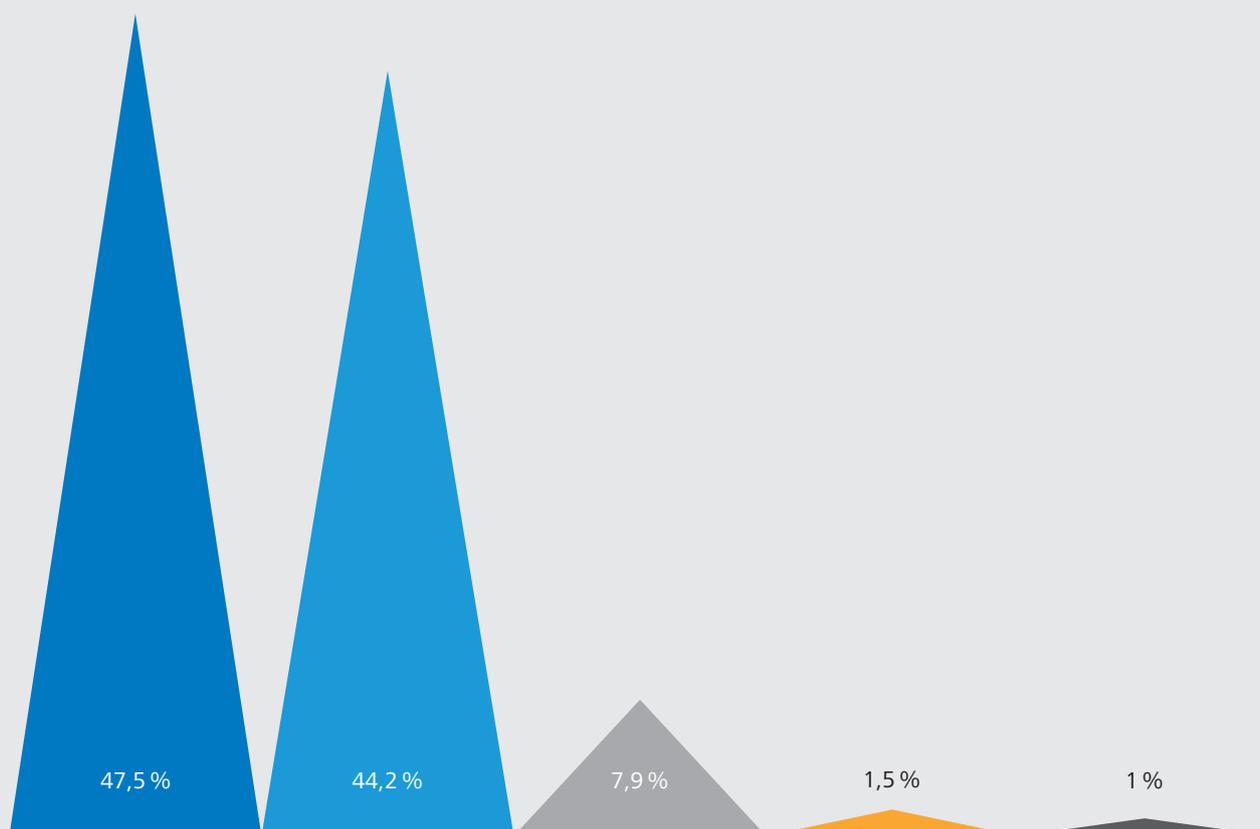


Ouverture d'une enquête

Évolution du nombre d'enquêtes menées par le Médiateur européen



Résultats des enquêtes clôturées par le Médiateur européen en 2020



187 Pas de mauvaise administration constatée

174 Affaires réglées par l'institution ou solutions partiellement appliquées

31 Aucune enquête supplémentaire justifiée

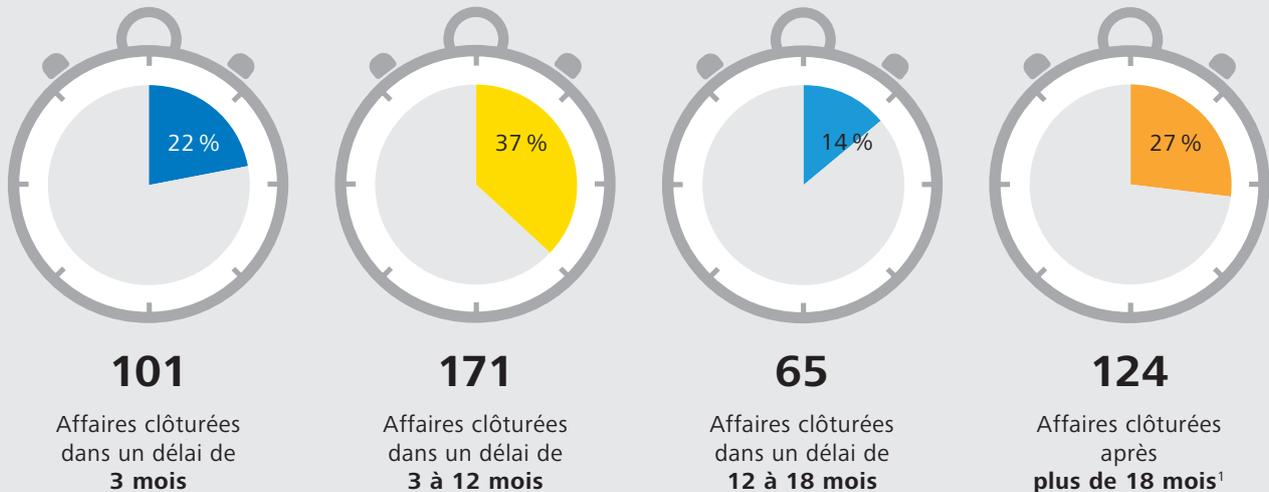
6 Mauvaise administration constatée, suggestion partiellement acceptée

4 Autre

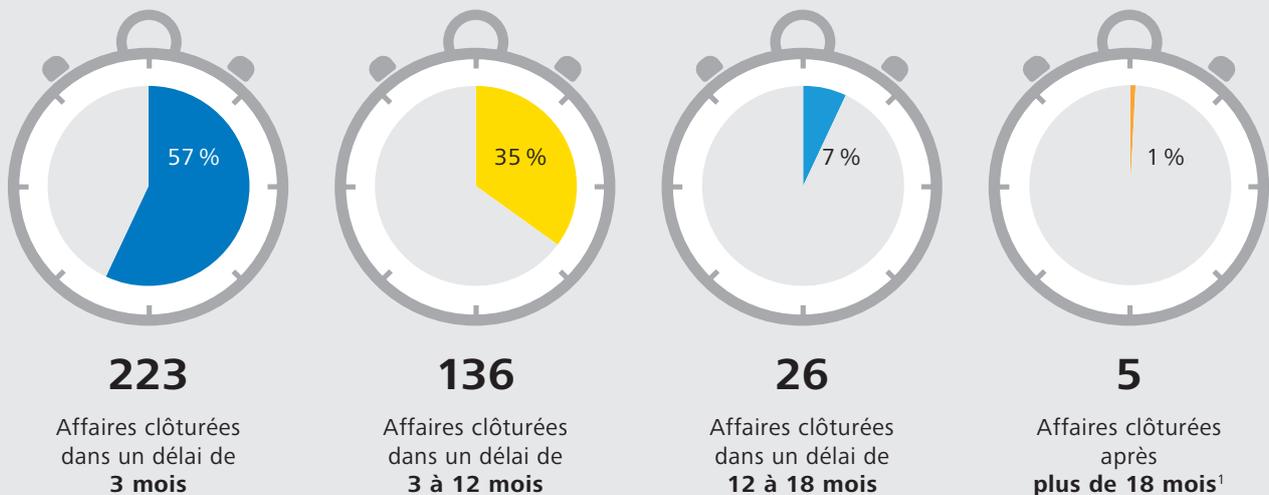
Remarque: Dans certaines affaires, le Médiateur européen a clôturé les enquêtes pour au moins deux motifs différents. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

Durée des enquêtes dans les affaires clôturées par le Médiateur européen

en 2013 (13 mois en moyenne)



en 2020 (moins de 5 mois en moyenne)



1. Certaines affaires complexes nécessitent plusieurs cycles de consultation avec le plaignant et l'institution concernée.

5.5. Impact et réalisations

L'un des objectifs primordiaux du Médiateur européen est d'obtenir, par le biais de ses enquêtes et autres travaux, des améliorations tangibles pour les plaignants et le public vis-à-vis de l'administration de l'UE. Ceci peut être partiellement mesuré dans les statistiques, dans la façon dont les institutions ont répondu aux propositions du Médiateur. Cependant, une approche purement statistique ne permet pas de rendre compte de l'impact plus large des enquêtes du Médiateur. Le rapport annuel *Putting it Right?* («Redresser la situation ?») du Médiateur européen qui examine l'impact sur l'année précédente, a tenté de décrire cet impact plus large pour la première fois dans le rapport de cette année (2019).

5.5.1. Un impact plus large

Cet impact comprend les enquêtes pour lesquelles des résultats positifs ne sont apparus évidents qu'après la clôture de l'enquête. Certaines des propositions de la Médiatrice sont d'une grande portée, engagent des efforts significatifs et peuvent impliquer la réforme de procédures et de pratiques en place depuis des décennies. Dans d'autres cas, une dynamique externe continue après la clôture d'une enquête peut conduire, à un stade ultérieur, à des changements même si l'institution a répondu négativement à une proposition alors que l'enquête était en cours.

Un exemple concret est l'enquête de la Médiatrice sur le processus de nomination du secrétaire général de la Commission européenne, le plus haut fonctionnaire de l'UE. La Médiatrice avait demandé à la Commission de mettre en place une procédure de nomination spécifique pour son secrétaire général. Dans sa réponse à la Médiatrice, la Commission a rejeté sa recommandation, et a initialement refusé d'apporter des changements. Cependant, la Commission a par la suite suivi la recommandation de la Médiatrice, vers la fin de 2019, en engageant une procédure de nomination spécifique pour la fonction de secrétaire général, y compris la publication d'un avis de vacance et d'un calendrier bien défini. Le nouveau secrétaire général a été désigné en janvier 2020, à l'issue d'une procédure transparente et équitable.

Un autre exemple concerne la question des «portes tournantes» au sein de la Commission. En 2018, la Médiatrice a clôturé une enquête portant sur la façon dont la Commission a examiné les activités post-mandats d'un ancien président de la Commission, et sur le rôle de son comité d'éthique en la matière. La Commission a rejeté deux recommandations et

quatre des cinq suggestions faites par la Médiatrice. Toutefois, en 2019, dans le cadre d'une enquête ultérieure sur la manière dont la Commission gère les «portes tournantes», la Médiatrice a formulé vingt-cinq propositions visant à garantir une approche plus systématique et efficace pour gérer les situations dans lesquelles d'anciens fonctionnaires se réorientent vers le secteur privé ou dans lesquelles des acteurs privés rejoignent la Commission. En réponse, la Commission s'est engagée à suivre quasiment toutes les propositions de la Médiatrice concernant la façon de mettre en œuvre ses règles en matière de portes tournantes. L'une de ces propositions consiste à demander à la personne qui se réoriente vers le secteur privé de fournir des informations supplémentaires au sujet de l'organisation qu'elle rejoint et plus de détails quant au type d'activité professionnelle qu'elle entame.

5.5.2. Taux d'acceptation

Le rapport annuel *Putting it Right?* («Redresser la situation ?») du Médiateur européen a également enregistré un «taux d'acceptation» statistique pour 2019, qui a montré que les institutions de l'UE ont répondu positivement aux propositions (solutions, recommandations et suggestions) de la Médiatrice dans 79 % des cas. Ce résultat représente une amélioration par rapport à l'année précédente et rend compte de la vision positive portée aux institutions de l'UE, qui ont cherché à corriger leurs erreurs et, plus généralement, à améliorer leurs pratiques administratives.

Dans l'ensemble, les institutions de l'UE ont réagi positivement à 93 des 118 propositions faites par la Médiatrice pour corriger ou améliorer leurs pratiques administratives. Sur les 17 institutions auxquelles la Médiatrice a fait des propositions, 10 se sont entièrement conformées à l'ensemble des solutions, suggestions et recommandations.

6

Communication et coopération

6.1. Communication



Médiateur européen

L'emploi des langues officielles de l'UE
pour communiquer avec le public

Recommandations pratiques à l'intention de l'administration de l'UE

Ces recommandations pratiques servent à guider l'administration de l'UE sur l'emploi des 24 langues officielles de l'UE pour communiquer avec le public. Elles font suite à une consultation publique menée par la Médiateur européenne et reflètent les observations reçues des institutions, organes et organismes de l'UE sur un projet de recommandations.

ombudsman.europa.eu @EUombudsman European Ombudsman

La Médiateur européenne a lancé une campagne durant l'été présentant 10 recommandations sur l'emploi des 24 langues officielles de l'UE.

Les communications numériques du Médiateur européen ont continué à évoluer et à s'améliorer en 2020, avec la transformation du site web en une plateforme de contenu plus dynamique pour ses activités. Le site web dispose désormais d'une page [Actualités](#), qui comprend des articles faciles à lire, portant sur les évolutions des enquêtes importantes ou explorant d'autres aspects des activités du Médiateur européen. Dans le but de faciliter le suivi des enquêtes du Médiateur européen, chaque enquête dispose désormais d'une page «Affaire» centrale, qui, pour un grand nombre d'entre elles, comprennent également un court extrait de l'enquête et les dernières évolutions. Une nouvelle page [Accès du public aux documents](#) a également été créée.

En plus du contenu habituel publié sur le site web, le bureau du Médiateur européen a également commencé à utiliser d'autres formats de publication en ligne interactifs afin de rendre ses travaux plus intéressants et accessibles à un public plus large.

Un [historique](#) chronologique du Médiateur européen a été développé pour marquer le 25^e anniversaire du Médiateur européen. C'est un format que le bureau du Médiateur européen espère pouvoir reproduire à l'avenir.

Le bureau a continué à étendre l'utilisation des réseaux sociaux afin de fournir d'une manière claire et captivante des informations sur ses travaux et les personnes qu'il aide mais aussi afin de présenter les mises à jour et les avis sur les dernières évolutions des enquêtes. Sur Twitter, en particulier, le bureau du Médiateur européen a commencé à utiliser des moyens plus innovants pour expliquer son travail, notamment en utilisant des fils de discussion. La présence du Médiateur européen sur les plateformes principales – Twitter, LinkedIn et Instagram – s'est intensifiée. Parmi les points essentiels de l'année, citons les activités autour du 25^e anniversaire du Médiateur européen, qui pouvaient être suivies grâce au hashtag #EO25years.

Dans le cadre de ses travaux sur la réponse de l'UE face à la crise de la COVID-19, le bureau a également fourni une [infographie](#) et un [article](#) connexe, donnant une vue d'ensemble des rôles et responsabilités des différentes institutions et agences de l'UE. Le bureau du Médiateur européen a également mené une [campagne](#) pour la promotion de ses [lignes directrices](#) à l'intention de l'administration de l'UE sur l'emploi des langues officielles de l'UE pour communiquer avec le public.

En 2020, Instagram a été le canal ayant connu la plus importante hausse d'activité. L'audience a augmenté de 71 % au cours de l'année (1 068 nouveaux abonnés). Sur LinkedIn, le nombre d'abonnés a augmenté de 34 % (+ 1 237), tandis que sur Twitter, où le Médiateur européen a la plus grande audience, le nombre d'abonnés a atteint 29 200 en décembre 2020, ce qui représente une augmentation de 11 % (+ 2 870).

Le principal événement de communication de l'année a été la conférence annuelle, qui a été l'occasion de marquer le 25^e anniversaire du Médiateur européen. Avec plus de 240 participants, la Médiatrice a dû innover pour offrir un événement en ligne de qualité. La conférence a utilisé la plateforme Interactio et les installations d'interprétation ont été fournies par le Parlement européen pour assurer une interprétation en temps réel. La Médiatrice a également utilisé Slido, une plateforme en ligne dédiée aux événements virtuels, permettant aux participants de poser des questions et de prendre part à des sondages en temps réel. Cela a contribué à rendre la conférence véritablement interactive, malgré les défis posés par sa nature virtuelle.

Votre identifiant de connexion pour votre plainte • Contacts | FR Français

Recherche...

À propos ▾ Ce que nous faisons ▾ Comment déposer une plainte ▾ Salle de presse ▾

Vous souhaitez déposer une plainte contre une institution ou un organe de l'Union européenne? **DÉPOSER UNE PLAINTÉ**

[Accueil](#) > [Actualités](#)

SALLE DE PRESSE

Communiqués de presse

Actualités

Discours

Calendrier et événements ▾

Ressources multimédias ▾

Publications ▾

Actualités

FILTRE PAR DATE

📅 2020 (22)

Affichage 1 - 10 des 22 résultats

[Ombudsman unveils new strategy 'Towards 2024'](#)

Actualités - Lundi | 07 décembre 2020

In 2020, the Office drew up a new strategy - 'Towards 2024' - to guide the current mandate of the European Ombudsman. It builds upon the successful 'Towards 2019' strategy which aimed to increase the impact, visibility and relevance of the office.

The strategy outlines the Ombudsman's mission as working with the EU institutions to create a more transparent, ethical and effective administration.

La page Actualités permet d'accéder rapidement aux différents points essentiels des travaux de l'institution.

6.2. Relations avec les institutions de l'UE

6.2.1. Parlement européen

Après sa réélection fin 2019, la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, a continué à consolider les liens étroits entre son bureau et le Parlement européen, un partenaire fondamental. En 2020, la Médiatrice a pris la parole lors de la séance plénière du Parlement européen et, malgré les difficultés posées par la pandémie de COVID-19, a continué à tenir des visioconférences régulières avec les membres du Parlement européen, toutes obédiences politiques confondues. La Médiatrice a également été invitée à prendre la parole lors de plusieurs réunions de différentes commissions parlementaires, ainsi que lors d'ateliers se rapportant aux activités du bureau. En raison de la pandémie, la remise du rapport annuel du Médiateur européen au Président du Parlement européen a eu lieu par courriel le 5 mai 2020.

6.2.2. Commission des pétitions

Le Médiateur européen et la commission des pétitions du Parlement européen coopèrent pour répondre aux préoccupations des citoyens européens quant à la responsabilité des institutions de l'UE. En 2020, la relation entre la commission des pétitions et le Médiateur européen a été renforcée. La Médiatrice a pris part à plusieurs réunions de commission et la communication entre le bureau du Médiateur européen et la commission des pétitions s'est poursuivie. Plusieurs résolutions de la commission ont fait référence aux travaux de la Médiatrice, notamment sur les droits des personnes handicapées dans la crise de la COVID-19. Dans le cadre du 25^e anniversaire du bureau du Médiateur européen, Emily O'Reilly a été ravie de recevoir des messages de félicitations et de vœux de réussite pour son travail de la part de plusieurs députés européens, et notamment du Président de la commission des pétitions, qui a également participé à la conférence organisée pour marquer l'occasion.



Dolores Montserrat, présidente de la commission des pétitions, intervenante de haut niveau lors de la conférence en ligne dédiée au 25^e anniversaire.

6.2.3. Commission européenne

La Commission européenne est l'organe exécutif de l'UE et possède les services administratifs les plus importants des tous les organes de l'UE. Aussi, il est tout à fait normal que le bureau du Médiateur européen reçoive une large proportion de plaintes relatives à son action. La relation de travail entre la Commission et le bureau du Médiateur européen a de nouveau été très constructive en 2020, et le vice-président Maroš Šefčovič a été l'un des principaux intervenants de la conférence dédiée au 25^e anniversaire. Des contacts étroits ont également été maintenus au niveau des services afin de garantir que les préoccupations des plaignants puissent être traitées efficacement.



Maroš Šefčovič, vice-président de la Commission européenne, était le principal intervenant de la conférence en ligne dédiée au 25^e anniversaire.

6.2.4. Autres institutions, agences et organisations

Il importe également que le Médiateur européen entretienne des relations fructueuses avec les autres institutions, organes et organismes. En 2020, la Médiatrice a été en contact avec les dirigeants de la Banque européenne d'investissement, de la Cour des comptes européenne et de l'Agence européenne des médicaments. Les relations avec les différentes entités de l'administration de l'UE font partie intégrante de la stratégie du Médiateur européen «Cap sur 2024». Seule une coopération étroite permet d'obtenir un impact positif et durable sur l'administration de l'UE.

6.2.5. Convention des Nations unies sur le handicap

En sa qualité de membre du [cadre de l'Union européenne](#), le Médiateur européen défend, 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. La Médiatrice a présidé le Cadre de l'UE en 2020.

En collaboration avec le Forum européen des personnes handicapées, le Parlement européen et l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, la Médiatrice a envoyé une lettre à la Commission européenne présentant les [vues du cadre de l'UE](#) pour parvenir à une stratégie européenne post-2020 plus ambitieuse et plus favorable aux personnes handicapées. À cette fin, en juillet 2020, le cadre de l'UE a rencontré la commissaire chargée de l'égalité, Helena Dalli, pour poursuivre le dialogue sur la prochaine stratégie européenne en faveur des personnes handicapées. La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, a également pris la parole lors d'un atelier organisé par la commission des pétitions du Parlement européen sur cette stratégie.

En juin 2020, la Médiatrice a lancé une [initiative stratégique](#) sur les modalités de traitement, par la Commission européenne, des besoins des membres du personnel handicapés dans le contexte de l'urgence de la COVID-19. La Médiatrice s'est adressée par écrit à la Commission, posant une série de questions sur des sujets tels que les mesures en place pour le travail à distance et l'assurance maladie, ainsi que sur les enseignements qui pourraient être tirés pour une interaction plus large de la Commission avec les membres du public handicapés. La Médiatrice évalue actuellement la réponse de la Commission, après avoir demandé l'avis des organisations représentant les personnes handicapées.

La Médiatrice a [ouvert une enquête](#) sur une plainte concernant l'utilisation des Fonds structurels et d'investissement européens (Fonds ESI) pour la construction d'établissements de soins pour personnes handicapées en Hongrie et au Portugal. Le plaignant a estimé que la Commission aurait dû prendre des mesures à l'égard de ces projets, car ils sont en contradiction avec les obligations de l'UE de veiller à ce que les personnes handicapées soient soutenues pour accéder aux logements communautaires. Après avoir examiné attentivement les mesures prises par la Commission, la Médiatrice a clôturé l'enquête en émettant des suggestions d'amélioration, et continuera à suivre cette importante affaire.



European Ombudsman

Today is the International Day of Persons with Disabilities [#IDPD2020](#)

The Ombudsman is committed to protecting, promoting, and monitoring the EU administration's implementation of the [@UN](#) Convention on Rights of Persons with Disabilities [#UNCRPD](#)

europa.eu/!UQ76uR



The health of a democracy can be measured by the extent to which it enables even the most vulnerable to participate to the fullest extent possible in every part of the life of that democracy.

Emily O'Reilly



Aujourd'hui, c'est la Journée internationale des personnes handicapées.

Le Médiateur européen s'engage à défendre, encourager et surveiller la mise en œuvre de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées par l'administration de l'UE.

Emily O'Reilly: «La santé d'une démocratie peut être évaluée en mesurant la façon dont elle permet, même aux plus vulnérables, de participer autant que possible à tous les aspects de la vie de cette démocratie.»

Dans le même domaine, la Commission a [répondu](#) positivement aux suggestions faites par la Médiatrice dans son [enquête](#) portant sur sa réaction en ce qui concerne des allégations de violations des droits de l'Homme dans une résidence pour personnes handicapées. Suite à la suggestion de la Médiatrice, la Commission a déclaré que les fonds de l'UE devraient, dans la mesure du possible, ne pas être utilisés pour entretenir les résidences et devraient plutôt être utilisés pour soutenir la désinstitutionnalisation.

La Médiatrice a également [traité une plainte](#) concernant des retards dans la procédure de réintégration d'un membre du personnel handicapé. La Médiatrice a clôturé l'affaire après que la Commission a déclaré qu'elle avait réactivé la procédure pour réintégrer le plaignant.

6.3. Réseau européen des Médiateurs

Les implications de la pandémie ont clairement affecté les méthodes et les procédures de travail de nombreux organismes publics et entités transnationales. Il en a été naturellement de même pour le Réseau européen des Médiateurs, Réseau informel composé de 96 bureaux dans 36 pays européens et qui comprend également la commission des pétitions du Parlement européen.

La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, a été en contact direct avec les membres du Réseau dès le début de la crise, dans le but de déterminer comment le Réseau pourrait mieux répondre aux besoins de ses membres. Sur cette base, la Médiatrice européenne a organisé un webinar le 12 mai 2020 sur les répercussions de la COVID-19 pour les médiateurs. Ce webinar a réuni les médiateurs ou leurs équivalents de 33 organisations membres, dans le but de partager les expériences et de promouvoir les bonnes pratiques en réponse à la crise.

La conférence annuelle du Réseau s'est également déroulée en format numérique. Le 26 octobre (le même jour que la conférence dédiée au 25^e anniversaire du Médiateur européen), 106 participants de toute l'Europe ont rejoint virtuellement la conférence du Réseau. Outre l'anniversaire et le débat sur le futur du bureau du Médiateur européen, la conférence du Réseau a discuté de la coopération future au cours du prochain mandat et des sujets et modalités possibles pour les futures enquêtes parallèles. La conférence, dont le discours phare a été prononcé par le commissaire européen à l'Emploi et aux Droits sociaux, Nicolas Schmit, a également été l'occasion de discuter de la crise de la COVID-19 et d'anticiper son impact sur le travail des médiateurs dans les années à venir.




European Ombudsman

We now start the European Network of Ombudsman annual conference, discussing the impact of COVID-19 on its members, future parallel inquiries and #ENOnetwork cooperation: europa.eu/Itj97tX #EO25Years



Red Europe de Defensores del Pueblo
Europäisches Verordnungsnetz der Bürgerbeauftragten
European Network of Ombudsmen
Réseau européen des Médiateurs
Rede europea del defensor civil



Digital conference

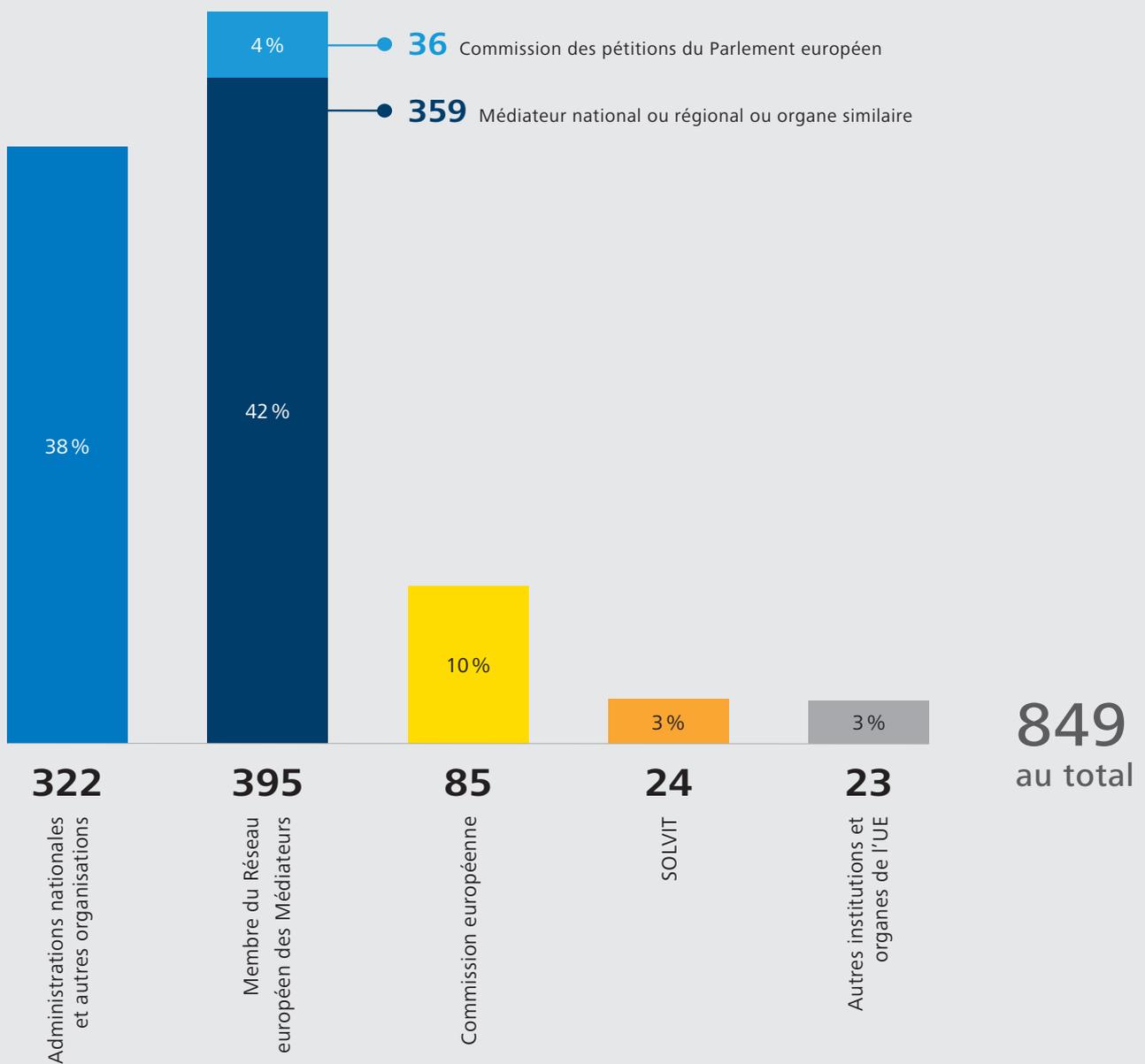
European Network of Ombudsmen Annual Conference

Monday, 26 October 2020
14.00 - 17.00

#EO25years  

Nous entamons maintenant la conférence annuelle du Réseau européen des Médiateurs, en discutant de l'impact de la COVID-19 sur ses membres, des futures enquêtes parallèles et de la coopération avec le Réseau. Nous célébrons également les 25 ans de l'existence du Médiateur européen.

Conseil adressé aux plaignants par le Médiateur européen de se tourner vers d'autres institutions et organes en 2020 et plaintes transmises



7

Ressources

7.1. Budget

Le budget du Médiateur européen constitue une section indépendante du budget de l'UE. 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 dépenses diverses; le titre 3 concerne les dépenses résultant de l'exercice par l'institution de ses missions générales. En 2020, les crédits budgétaires ont représenté 12 348 231 EUR.

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

7.2. Utilisation des ressources

Le Médiateur européen adopte chaque année un [plan annuel de gestion](#), qui définit les mesures concrètes qu'entend prendre son bureau pour mettre en œuvre les objectifs et priorités de sa stratégie quinquennale «[Cap sur 2019](#)». Le plan annuel de gestion pour 2020 est le sixième à se fonder sur cette stratégie. En décembre 2020, la Médiatrice a adopté une nouvelle stratégie, «[Cap sur 2024](#)».

Le bureau du Médiateur européen se compose d'un personnel multilingue et hautement qualifié. Il peut ainsi traiter les plaintes dans les 24 langues officielles de l'UE et sensibiliser les citoyens aux activités du Médiateur européen partout dans l'UE. En mars 2020, en réponse à la pandémie de COVID-19, le bureau du Médiateur européen a effectué une transition efficace et rapide vers un environnement de travail numérique, sans interruption des activités principales de traitement des plaintes. En 2020, le tableau des effectifs du bureau du Médiateur européen comptait 69 postes, plus en moyenne 8 agents contractuels travaillant pour le bureau, ainsi que 13 stagiaires qui ont acquis une expérience professionnelle au cours de l'année.

En septembre 2020, Rosita Hickey, qui travaille au bureau du Médiateur depuis 2001, a été nommée directrice des enquêtes à la suite d'un concours ouvert.

Des informations détaillées sur l'organigramme du bureau du Médiateur européen et les missions de chaque unité sont disponibles sur le [site web du Médiateur](#).



Rosita Hickey a été nommée directrice des enquêtes en 2020.

Comment contacter le Médiateur européen

Par téléphone

+33 (0)3 88 17 23 13

Par courrier électronique

eo@ombudsman.europa.eu

Nos bureaux



Strasbourg

Adresse postale

Médiateur 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

-  ombudsman.europa.eu
-  twitter.com/EUombudsman
-  instagram.com/euombudsman
-  linkedin.com/company/272026
-  youtube.com/eotubes



Bruxelles

Adresse postale

Médiateur 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

© Union européenne, 2021

Sauf indication contraire, toutes les photographies et images: © Union européenne, excepté la couverture (© erikreis / iStock).

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

Composition en FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-271-9	ISSN 1680-3841	doi:10.2869/95933	QK-AA-21-001-FR-C
HTML	ISBN 978-92-9483-224-5	ISSN 1680-3957	doi:10.2869/259669	QK-AA-21-001-FR-Q
PDF	ISBN 978-92-9483-243-6	ISSN 1680-3957	doi:10.2869/20820	QK-AA-21-001-FR-N

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