



Médiateur européen

Rapport annuel 2018



Table des matières

Introduction	2
2018 en bref	5
Principaux thèmes abordés	7
2.1 Responsabilité dans le processus décisionnel de l'Union	8
2.2 Transparence du lobbying	9
2.3 Accès aux documents	10
2.4 Droits fondamentaux	12
2.5 Questions éthiques	13
2.6 Agences et autres organes de l'Union	14
2.7 Contrats et subventions de l'Union	15
2.8 Participation des citoyens au processus d'élaboration des politiques de l'Union	16
Communication et coopération	18
3.1 Communication	19
3.2 Relations avec les institutions de l'Union	21
3.3 Réseau européen des Médiateurs	24
3.4 La Médiatrice se rend à Washington DC	28
Affaires et plaintes: comment nous nous mettons au service du public	29
4.1 Type et origine des plaintes	31
4.2 Contre qui?	36
4.3 À quel sujet?	37
4.4 Résultats obtenus	38
4.5 Respect des propositions du Médiateur européen	41
Ressources	42
5.1 Budget	43
5.2 Utilisation des ressources	43
Comment contacter le Médiateur européen	44

Introduction

J'ai le grand plaisir de vous présenter notre rapport annuel 2018 sur les activités du bureau du Médiateur européen.

Le bureau a enregistré une hausse considérable du nombre de plaintes relevant de mon mandat de la part de citoyens, de la société civile, d'entreprises et de médias. J'estime que cette évolution n'est pas le fruit d'une dégradation des normes de bonne administration au sein de l'Union européenne (UE), mais plutôt d'une prise de conscience accrue du travail de mon bureau et des résultats positifs que nous obtenons. J'adresse mes remerciements aux institutions, organes et organismes de l'UE pour leur coopération et en particulier au Parlement européen pour son soutien constant.

Cette année a également été marquée par le recours à l'une des prérogatives du Médiateur européen que celui-ci exerce peu fréquemment: la présentation d'un rapport spécial au Parlement européen, pratique à laquelle je me suis conformée en établissant un rapport sur la responsabilité du Conseil de l'Union européenne.

Durant de nombreuses décennies, la perception de l'UE par le public a été en partie modelée par le mythe néfaste selon lequel les gouvernements nationaux n'ont que peu de pouvoir, voire aucun, dans le cadre de l'élaboration de la législation de l'UE. Aussi est-il primordial pour la démocratie de l'UE et pour un débat public éclairé de déconstruire ce mythe.

Par conséquent, étant donné que le public d'un État a le droit de connaître la façon dont son gouvernement contribue à l'élaboration de la législation de l'UE, j'ai demandé au Parlement européen de cautionner mes propositions d'amélioration de la transparence au sein du Conseil. J'ai été très reconnaissante envers les membres du Parlement d'avoir défendu mes propositions avec tant de vigueur et j'espère que ce soutien conduira à des changements concrets avant les élections européennes de 2019.

Cette année a également été marquée par l'institution officielle de la procédure accélérée pour les demandes d'accès aux documents. Cette procédure, dans le cadre de laquelle notre bureau vise à établir une conclusion concernant une plainte dans un délai de 40 jours, a entraîné des résultats positifs pour les plaignants.

Une partie du travail d'un médiateur consiste à contrôler de sa propre initiative l'application des règles relatives à l'éthique et à la responsabilité. En 2018, je me suis livrée à une étude sur la manière dont 15 institutions avaient mis en œuvre les règles régissant le passage de certains membres du personnel d'encadrement supérieur vers le secteur privé. J'ai pu constater avec satisfaction que les institutions avaient une conscience aigüe de l'importance de s'appuyer sur des règles strictes concernant la problématique des «portes tournantes», même si des efforts doivent encore être consentis à cet égard.

Dans le prolongement du mouvement #MeToo, qui continue d'exposer au grand jour le harcèlement, en particulier envers les femmes, j'ai décidé de dresser



Emily O'Reilly,
Médiatrice européenne

un état des lieux des mesures antiharcèlement mises en place par l'administration de l'UE. J'ai écrit à 26 institutions et organismes de l'UE en leur demandant des informations détaillées sur les politiques qu'ils ont adoptées, comment ils les ont appliquées, s'ils ont été saisis de plaintes pour harcèlement et, dans l'affirmative, comment ils y ont donné suite. Mon analyse a maintenant été publiée, et j'espère qu'elle s'avérera utile pour relever le défi de mettre fin au harcèlement sur le lieu de travail.

Mon bureau a souvent traité des plaintes concernant l'emploi des langues officielles de l'UE par les institutions. Pour engager le débat, nous avons lancé un appel au public pour qu'il partage son opinion sur certains points tels que les politiques linguistiques appliquées dans les sites internet de l'UE ou la mesure dans laquelle il est possible de recourir à des solutions technologiques pour fournir des traductions. Les réponses seront analysées et les constats seront transmis à la Commission européenne.

En mars, nous avons organisé à Bruxelles notre conférence annuelle du Réseau européen des médiateurs. La thématique centrale était la façon dont les médiateurs peuvent contribuer à créer des sociétés plus inclusives. Un séminaire de suivi organisé en septembre par mon bureau a permis de se pencher sur les enseignements à tirer de l'enquête de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) sur le rôle des médiateurs concernant la promotion du gouvernement ouvert.

En octobre, j'ai eu le plaisir de donner le coup d'envoi du Prix d'excellence de la bonne administration 2019. Les projets lauréats seront mis à l'honneur et les gagnants seront annoncés lors d'une cérémonie qui se tiendra en juin 2019.

En résumé, 2018 a été une année chargée, au cours de laquelle nous avons enregistré de nombreux succès. Alors que nous envisageons 2019, les élections européennes cruciales qui auront lieu, ainsi que la poursuite des débats sur l'avenir de la démocratie à l'ère numérique, l'obligation pour les institutions de l'UE de garantir les normes les plus élevées en matière d'éthique et de responsabilité est plus forte que jamais.



Emily O'Reilly

1

2018 en bref

1 Janvier

La Médiatrice recommande au président de la Banque centrale européenne, Mario Draghi, de suspendre son adhésion au «Groupe des Trente»

7 Juillet

Lancement de la consultation publique sur l'emploi des langues au sein des institutions de l'Union européenne

2 Février

La Médiatrice institue une procédure accélérée pour les plaintes relatives à l'accès aux documents

8 Août

Publication des recommandations portant sur la nomination du secrétaire général par la Commission européenne

3 Mars

Conférence annuelle du Réseau européen des Médiateurs à Bruxelles

9 Septembre

La Médiatrice organise un séminaire sur le rôle des médiateurs en matière de gouvernement ouvert

4 Avril

La Médiatrice prononce un discours afin de marquer la journée annuelle de l'initiative citoyenne européenne

10 Octobre

Coup d'envoi du Prix d'excellence de la bonne administration 2019

5 Mai

La Médiatrice envoie un rapport spécial au Parlement sur le manque de responsabilité législative du Conseil

11 Novembre

La Médiatrice prend part à l'édition 2018 du colloque annuel sur les droits fondamentaux

6 Juin

La Médiatrice se voit décerner le Vision for Europe Award à Prague

12 Décembre

La Médiatrice se rend à Washington DC dans le cadre de discussions sur les règles des États-Unis et de l'UE relatives à l'éthique et à la transparence

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 du manque de transparence d'un processus décisionnel ou d'un refus d'accès à des documents, à des violations des droits fondamentaux ou des difficultés contractuelles.

2.1 Responsabilité dans le processus décisionnel de l'Union

Pour que les Européens puissent exercer leur droit démocratique de participation au processus décisionnel de l'Union européenne et demander des comptes aux acteurs responsables, les délibérations législatives doivent être suffisamment transparentes.

La Médiatrice a formulé un certain nombre de [recommandations](#) à l'intention du Conseil de l'Union dans le but de permettre aux citoyens de suivre plus aisément le processus législatif de l'UE. Dans ses recommandations, la Médiatrice appelait le Conseil, entre autres, à enregistrer systématiquement les positions exprimées par les États membres dans les instances préparatoires et à définir des critères clairs pour l'utilisation du statut «LIMITÉ» pour les documents. M^{me} O'Reilly a également proposé que le Conseil dédie une page de son site internet à chaque proposition législative et qu'il améliore la convivialité du registre public des documents. La Médiatrice a sollicité le soutien du Parlement européen concernant cette thématique en lui communiquant un rapport spécial. Une majorité écrasante des membres du Parlement ont exprimé leur soutien aux propositions de la Médiatrice lors d'un vote en séance plénière.

La responsabilité dans le cadre du processus décisionnel s'applique également aux étapes plus complexes de ce dernier, y compris à la comitologie (un ensemble de procédures par lesquelles les États membres contrôlent la mise en œuvre de la législation de l'UE par la Commission européenne). Un membre du Parlement européen a saisi le Médiateur européen après que la Commission n'a octroyé qu'un accès partiel aux procès-verbaux de réunions des représentants des États membres tenues afin de débattre et de se prononcer sur les règles de l'UE relatives aux émissions des automobiles. En soulignant qu'il est vital, dans un système démocratique responsable, de comprendre comment un instrument d'exécution est adopté et quelles positions les représentants des différents États membres défendent, la Médiatrice a [invité](#) la Commission à élargir grandement l'accès aux procès-verbaux de réunions.

L'UE constitue occasionnellement des groupes de travail ad hoc destinés à fournir des avis concernant différents domaines politiques. Un tel groupe – le «groupe de personnalités» – a conseillé la Commission sur la manière dont l'UE peut appuyer la réflexion concernant la politique européenne commune en matière de sécurité et de défense. Une organisation non gouvernementale (ONG)



European Ombudsman

O'Reilly: Making the EU legislative process more accountable to the public, by being more open, would send an important signal ahead of the European elections in 2019 <http://europa.eu/!md66Du> #euco #transparency



Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: Accentuer l'obligation de responsabilité des acteurs du processus d'élaboration de la législation de l'UE envers le public, par l'ouverture, enverrait un signal fort avant les élections européennes de 2019.

«Si les citoyens ignorent quelles décisions leurs gouvernements prennent dans le cadre de la construction de la législation européenne, la culture de "rendre Bruxelles responsable de tous les maux" perdurera.» Emily O'Reilly



European Ombudsman

#EOPress: We found four instances of maladministration in the appointment of the @EU_Commission's Secretary-General. <https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716> ...



Emily O'Reilly, European Ombudsman

Nous avons relevé quatre occurrences de mauvaise administration entachant le processus de nomination du secrétaire général de la Commission européenne.

«La Commission devrait tirer des enseignements de cette affaire et mettre en place une nouvelle procédure pour la nomination de son secrétaire général.» Emily O'Reilly, Médiatrice européenne

a déposé une plainte auprès du Médiateur européen concernant le manque de transparence de ce groupe, soulignant qu'il ne figurait pas dans le registre des groupes d'experts de la Commission qui fournissent des avis d'experts sur les politiques. La Médiatrice a **conclu** qu'il jouait un rôle assimilable à celui d'un groupe d'experts et l'a par conséquent invité à publier les ordres du jour de ses réunions, les procès-verbaux et les propositions des participants. Elle a affirmé que tout groupe de personnalités constitué à l'avenir devra appliquer les mêmes normes de transparence.

Le devoir de responsabilité des acteurs du processus décisionnel est également de rigueur pour les décisions arrêtées au sein d'une institution. À la suite de deux plaintes, la Médiatrice a mené une **enquête** sur la manière

dont la Commission européenne a nommé son secrétaire général en février 2018 et a constaté quatre occurrences de mauvaise administration, dont la création d'un état d'urgence fictif pour pourvoir le poste. Elle a estimé que la responsabilité de la mauvaise administration était imputable à la Commission dans son ensemble et a demandé qu'une procédure ad hoc pour la nomination du secrétaire général soit mise en place à l'avenir. La Commission s'est refusée à mettre en place une telle procédure de nomination en dépit du soutien manifesté par le Parlement envers les recommandations de la Médiatrice. Cette dernière a alors clôturé l'enquête, soulignant qu'elle regrettait que la Commission ait manqué l'occasion de rétablir la confiance de l'opinion publique envers les institutions de l'UE en appliquant une procédure opaque pour la nomination contestée de son fonctionnaire le plus haut placé.

2.2 Transparence du lobbying

Une grande partie du travail du Médiateur européen consiste à sensibiliser l'administration de l'UE à certaines questions, y compris le préjudice dégradant la perception de l'UE par le public, résultant du mécanisme des «portes tournantes» (situation dans laquelle des fonctionnaires de l'UE acceptent un poste dans le secteur privé ou des personnes issues du secteur privé rejoignent les institutions de l'UE). Ces transferts sont susceptibles d'engendrer des inquiétudes concernant des conflits d'intérêts ou des activités de lobbying s'adressant à d'anciens collègues.

Dans le passé, la Médiatrice a mené une enquête sur la manière dont la Commission gère les situations de «portes tournantes» concernant son personnel, et a émis des suggestions sur la manière de renforcer les procédures relatives aux modalités d'exécution en la matière. M^{me} O'Reilly a effectué un suivi en 2017 en ouvrant une **enquête d'initiative** sur la mesure dans laquelle la Commission avait mis en œuvre ses propositions.

Les règles révisées de la Commission sur les processus de «portes tournantes» sont entrées en vigueur en septembre 2018; elles déterminent les dispositions à prendre lorsque des membres du personnel sont en congé pour convenance personnelle et lorsque certains d'entre eux quittent l'institution pour travailler ailleurs. Chaque année, la Commission procède à environ 2 000 contrôles concernant de possibles conflits d'intérêts auprès des nouveaux membres du personnel et à environ 400 contrôles auprès des fonctionnaires qui souhaitent prendre des fonctions hors de l'administration de l'UE.



European Ombudsman

Post-mandate activities of former Commissioners: @EU_Commission should do more to strengthen procedures, limit conflicts of interest and increase citizens' trust <http://europa.eu/!yu83bM>



En ce qui concerne les activités post-mandats d'anciens commissaires, la Commission européenne devrait redoubler d'efforts pour renforcer les procédures, limiter les conflits d'intérêts et accroître la confiance des citoyens.

«Les anciens commissaires ont le droit de s'engager dans une activité professionnelle après la fin de leurs fonctions mais, en tant qu'anciens fonctionnaires, ils doivent également veiller à ce que leurs activités ne soient pas de nature à détériorer la confiance des citoyens envers l'UE.» Emily O'Reilly

Après analyse, la Médiatrice a constaté que la gestion des situations de «portes tournantes» par la Commission était déficiente à deux égards. La Commission manquait à son devoir de publier des informations détaillées sur les cas dans lesquels un cadre supérieur changeait d'emploi (mais seulement dans ceux où elle discernait un risque de lobbying), et les informations n'étaient publiées qu'une fois par an. La Médiatrice a demandé que des informations détaillées soient publiées dans tous les cas et a renouvelé sa proposition aux termes de laquelle la Commission devrait publier plus régulièrement des données sur les cas individuels.

La Médiatrice a suggéré plusieurs autres mesures pratiques. Elle a avancé une proposition aux termes de laquelle, si la Commission impose des conditions à un ancien membre du personnel, la personne concernée doit en informer son futur employeur. M^{me} O'Reilly a en outre suggéré que, lorsqu'un ancien cadre supérieur se voit temporairement interdire le lobbying, la Commission devrait en informer ses anciens collègues au sein des institutions. Une autre proposition consiste à publier directement au registre de transparence les passages d'anciens cadres supérieurs vers le secteur privé.

La Médiatrice a également examiné la façon dont 15 institutions et organes de l'UE (dont le Parlement européen, le Conseil et la Cour des comptes) publient des informations lorsque leurs cadres supérieurs sollicitent leur accord pour s'engager dans une activité professionnelle externe, dont la fréquence à laquelle de telles informations sont publiées ainsi que la portée et le contenu de celles-ci.

Si elle a constaté que les 15 institutions prenaient grandement conscience de l'importance d'une application rigoureuse de règles en la matière, la Médiatrice a cependant formulé quelques recommandations d'améliorations. M^{me} O'Reilly a suggéré que les institutions publient des informations sur toutes les affaires dans le cadre desquelles elles examinent une demande d'engagement dans un emploi externe, et que, lorsqu'un ancien fonctionnaire rejoint une organisation figurant au registre de transparence, les informations publiées sur son cas comportent un lien vers la rubrique dédiée à l'organisation dans ledit registre.

2.3 Accès aux documents

La procédure accélérée d'accès aux documents a été officiellement instituée en février et a rapidement conquis une position importante dans le paysage des enquêtes. En vertu de cette procédure, le bureau décide dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'une plainte si celle-ci peut être examinée, et s'efforce de parvenir à une conclusion dans un délai de 40 jours.

Une ONG belge a eu recours à cette procédure concernant une demande d'accès à des documents adressée à l'Agence européenne de défense (AED). L'enquête a conduit à la divulgation des documents (concernant le lobbying à propos du programme de recherche européen en matière de défense) ainsi qu'à des améliorations que l'AED devrait mettre en œuvre dans ses procédures et ses mécanismes régissant le traitement des demandes d'accès aux documents et les réponses à y apporter.

Il arrive que l'institution concernée empêche de facto l'accès à un document en raison de la lenteur avec laquelle elle répond à la demande initiale. Un tel scénario s'est produit lorsqu'un citoyen allemand a introduit une demande d'accès à des documents d'information établis en prévision de réunions entre le commissaire européen

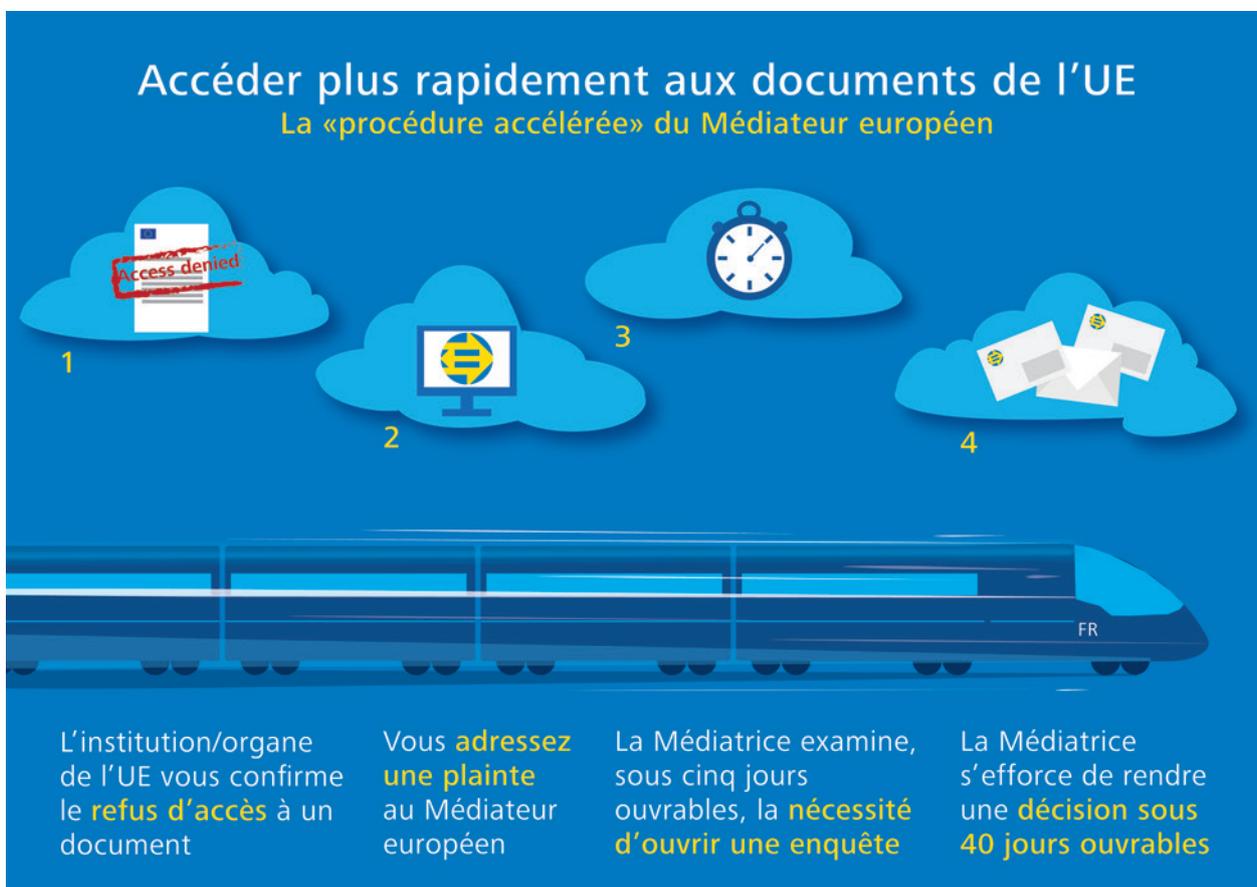



European Ombudsman

.@EUOmbudsman inquiry on contacts with the defence industry: @EUDefenceAgency gives access to documents and improves #transparency procedures [https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision-faces/en/98631/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision-faces/en/98631/html.bookmark...)

L'enquête de la Médiatrice européenne relative aux contacts de l'Agence européenne de défense avec l'industrie de défense: l'Agence autorise l'accès aux documents et améliore les procédures de transparence.

au budget et aux ressources humaines et des tiers. Le plaignant a saisi le Médiateur européen, étant donné que la Commission n'avait arrêté aucune décision au sujet de la demande après plus d'un an. Au cours de l'enquête, la Commission a affirmé qu'elle n'était toujours pas en mesure de se prononcer sur la demande, ce qui a conduit la Médiatrice à publier une recommandation relative aux



retards déraisonnables. La Commission a ensuite divulgué les documents de 12 réunions, ce que la Médiatrice a estimé être une mesure appropriée.

Au terme d'une autre enquête, M^{me} O'Reilly a encouragé la Commission à adopter une approche pragmatique et soucieuse des citoyens en matière de transparence afin d'éviter d'engendrer une fausse impression de confidentialité. La Commission avait accordé à un journaliste l'accès partiel à des documents relatifs à un projet de l'UE visant à mettre à disposition des points d'accès Wi-Fi sans fil gratuits dans les villes. La Médiatrice a **constaté** que les passages non divulgués par la Commission sortaient, comme cette dernière l'a affirmé, du champ de la demande du plaignant. M^{me} O'Reilly a cependant avancé une proposition selon laquelle, lorsqu'une petite partie seulement d'un document excède la demande du plaignant, la Commission devrait considérer à l'avenir de simplement rendre cette information, elle aussi, publique.

La Médiatrice a également publié une **recommandation** concernant le refus de la Commission d'accorder l'accès public aux documents relatifs à l'utilisation des OGM en guise d'aliments pour les humains ou les animaux.

Greenpeace, une organisation non gouvernementale, a demandé à la Commission de lui accorder un accès public à des documents établissant les différentes options évaluées par la Commission avant de présenter sa proposition, ainsi qu'aux documents portant sur la façon dont l'option présentée dans cette proposition a été sélectionnée.

Dans le cadre d'une autre affaire, il s'est agi d'éclaircir les conditions dans lesquelles les courriels peuvent être considérés comme des documents lors de demandes d'accès à des documents. Dans le cadre de cette **enquête**, la Médiatrice a invité la Commission à exposer sa politique interne pour les situations dans lesquelles les courriels du personnel sont considérés comme des documents et à réagir à son avis selon lequel l'accès à des courriels du personnel pourrait s'avérer nécessaire pour répondre à des demandes d'accès du public à des documents de l'UE.

2.4 Droits fondamentaux

Le Médiateur européen est régulièrement saisi de plaintes concernant les droits fondamentaux, tels que le droit à l'égalité et à la non-discrimination. Une fonctionnaire de la Banque européenne d'investissement (BEI) s'est tournée vers le Médiateur européen pour introduire une [plainte](#) relative à la discrimination générique au sein de l'institution. La plaignante a présenté un rapport conformément à la politique de dénonciation d'abus de la Banque, affirmant que cette dernière n'offrait pas aux femmes les mêmes possibilités qu'aux hommes d'accéder à un poste d'encadrement. La Médiatrice a estimé que la BEI accusait un retard excessif pour réagir au rapport de la plaignante et a demandé à l'institution de renforcer sa politique de dénonciation, ce qu'elle a accepté de faire. La Médiatrice a également appelé la Banque à intensifier ses efforts pour parvenir à une représentation équilibrée des hommes et des femmes dans les postes d'encadrement et à rehausser son objectif actuel de 33 % de femmes à des postes d'encadrement d'ici à 2021.

À la fin de l'année 2018, la Médiatrice a assuré le suivi d'une enquête antérieure visant à déterminer si les droits fondamentaux sont respectés lorsque les États membres mettent en œuvre la politique de cohésion de l'UE. M^{me} O'Reilly a [demandé](#) à la Commission quelles actions elle avait déployées pour aider les États membres à mettre en place des procédures d'examen

des plaintes concernant les Fonds structurels et d'investissement européens. Étant donné que l'enquête portait sur les modalités de consommation des Fonds de l'UE dans les États membres, la Médiatrice a également invité les membres du Réseau européen des médiateurs à se pencher sur l'application des règles par leurs gouvernements.

Au début de l'année 2018, deux organisations syndicales ont déposé une [plainte](#) auprès du Médiateur européen au sujet d'un document de travail des services de la Commission européenne concernant la gestion du trafic aérien. Les plaignants estimaient que le document portait atteinte au droit fondamental de grève et que la Commission ne disposait d'aucune compétence dans ce domaine. La Médiatrice a jugé qu'en encourageant les États membres de manière non contraignante à appliquer certaines pratiques en cas de grève, la Commission n'avait pas outrepassé les limites de ses compétences. Elle n'a en outre trouvé aucune preuve démontrant que les pratiques préconisées par la Commission violaient le droit fondamental de grève.



European Ombudsman

.@EIB accepts our recommendations on how to better handle gender discrimination and equal opportunity concerns. We have also suggested they work toward a more balanced gender representation at management level <https://europa.eu/!Rq33HH>

La Banque européenne d'investissement marque son accord avec nos recommandations sur les modalités de mise en œuvre de mesures visant à agir de manière plus adéquate en ce qui concerne la discrimination fondée sur le genre et l'égalité des chances. Nous lui avons également suggéré de tendre vers une représentation plus équilibrée des hommes et des femmes dans l'encadrement.

2.5 Questions éthiques

Une partie du travail du Médiateur européen consiste à rendre les institutions de l'UE plus attentives à l'opinion que le public a d'elles ou de leur action. Dans cet esprit, et à la suite d'une [plainte](#) introduite par une ONG pour la transparence établie à Bruxelles, M^{me} O'Reilly a invité le président de la Banque centrale européenne (BCE), Mario Draghi, à suspendre son adhésion au Groupe des Trente (G30), une organisation privée réunissant des directeurs de grandes banques privées et de banques centrales ainsi que des acteurs du monde académique. Étant donné la présence au sein du G30 de directeurs de banques placées sous la surveillance directe ou indirecte de la BCE, la Médiatrice a estimé que le fait que le président de la BCE reste membre de ce groupe serait préjudiciable pour la confiance du public concernant l'indépendance de la banque. La BCE a refusé de mettre en œuvre les propositions avancées par la Médiatrice. Quoique déplorant la prise de position de la Banque, M^{me} O'Reilly a exprimé l'espoir que sa recommandation suscite à l'avenir une prise de conscience accrue à l'égard de telles questions.

La Médiatrice a accueilli favorablement l'annonce rendue publique par la Commission au début de l'année 2018 selon laquelle elle commencera à publier des informations détaillées au sujet des frais de déplacement des commissaires sur une base bimestrielle. Cette décision de la Commission est intervenue concomitamment avec une [enquête](#) de la Médiatrice sur une plainte introduite par Access Info Europe, une ONG pour la transparence, concernant l'attitude de la Commission envers les demandes d'accès du public aux relevés des frais de déplacement des commissaires en 2016. Dans la décision clôturant son enquête, la Médiatrice a qualifié la nouvelle politique de publication d'«avancée très positive vers une transparence accrue dans ce domaine».

Dans le sillage du mouvement #MeToo, la Médiatrice a décidé d'effectuer un contrôle des politiques antiharcèlement mises en place au sein de l'administration de l'UE. Elle a adressé un courrier à 26 institutions et organismes de l'UE en leur demandant des informations détaillées sur les politiques mises en place et leurs modalités d'application; elle leur a également demandé s'ils avaient reçu des plaintes pour harcèlement et la suite qu'ils leur avaient donnée. Les bonnes pratiques cernées par la Médiatrice concernent la sensibilisation, la formation, l'évaluation des risques, la surveillance des politiques et les mesures de réparation. Dans une remarque générale, elle souligne que tous les membres du personnel de l'UE, indépendamment de leur statut, devraient être protégés contre le harcèlement et que cette protection devrait s'étendre aux actes commis par toutes les catégories du personnel.

La Médiatrice a en outre émis des [suggestions](#) spécifiques à l'intention du Parlement européen sur la manière de renforcer ses procédures de traitement des plaintes relatives au harcèlement. Ces recommandations ont été formulées à la suite d'une plainte formulée par un membre du personnel d'un groupe politique du Parlement à propos de la longueur du délai pour l'examen de sa plainte relative au harcèlement par le comité consultatif du Parlement. La Médiatrice a souligné que les lacunes relevées dans les procédures pourraient avoir des conséquences négatives sur les procédures de lutte contre le harcèlement dans l'ensemble de la fonction publique de l'UE. Elle a dès lors proposé au Parlement d'établir des lignes directrices sur les délais accordés au comité consultatif pour finaliser son travail sur des cas individuels.



European Ombudsman

O'Reilly: Interactions with the G30 should be as transparent as possible and not based on membership which undermines the transparency steps @ECB has made in recent years <http://europa.eu/!hx39Dd>

"It is important to demonstrate to the public that there is a clear separation between the ECB as supervisor and the finance industry which is affected by its decisions."

Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: Les interactions avec le G30 devraient être aussi transparentes que possible et ne pas se concrétiser par une affiliation, car cela est en contradiction avec les mesures de transparence déployées par la BCE ces dernières années.

«Il est important de démontrer au public qu'il existe une séparation très nette entre la BCE en tant que superviseur et le secteur financier qui est soumis à ses décisions.» Emily O'Reilly

2.6 Agences et autres organes de l'Union

Non seulement le Médiateur européen ouvre des enquêtes sur la base de plaintes ou de sa propre initiative, mais il vise également à exercer une influence sur les transformations intervenant au sein des institutions de l'UE par d'autres moyens, y compris la participation à des consultations publiques touchant à son périmètre d'activité. Au début de 2018, M^{me} O'Reilly a adressé un courrier au président de la Commission européenne, Jean-Claude Juncker, pour lui soumettre des propositions relatives à la transparence du modèle de l'UE concernant l'évaluation des risques dans la filière alimentaire. Elle suggérait, entre autres, que l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) publie sans retard injustifié les ordres du jour et les procès-verbaux des réunions où était abordée l'évaluation des risques. Elle a également souligné que l'intérêt général envers la capacité des études scientifiques à résister à des analyses critiques supplante généralement les intérêts commerciaux liés à la protection des découvertes scientifiques.

Poursuivant son enquête d'initiative sur les dispositions prises par l'Agence européenne des médicaments (EMA) pour encadrer ses relations avec les sociétés pharmaceutiques en amont du dépôt de demandes d'autorisation de mise sur le marché, la Médiatrice a lancé une consultation publique sur cette thématique en octobre 2018. La consultation visait à recueillir des avis pour déterminer si ces activités «préalables à la soumission» sont suffisamment transparentes et s'il est nécessaire de renforcer la transparence des avis scientifiques fournis par l'EMA aux acteurs du secteur pharmaceutique. La consultation s'est poursuivie jusqu'à fin janvier 2019.

À la suite d'une enquête sur les modalités d'examen des rapports de sécurité par l'Agence de l'Union européenne pour la sécurité aérienne (AESA), cette dernière a modifié sa pratique afin que les auteurs de signalements de problèmes de sécurité se voient indiquer si l'AESA est ou non compétente pour prendre des mesures concernant les problèmes soulevés. Le changement de politique s'est produit après qu'un mécanicien de maintenance aéronautique a saisi le Médiateur européen, étant donné qu'il n'avait reçu aucun retour d'information sur le rapport de sécurité qu'il avait présenté.



European Ombudsman

How does @EMA_News engage with medicine producers before they apply for EU market authorisations? We invite you to comment by 31 January 2019 <https://europa.eu/!XY76tj>

Quelles sont les relations que l'Agence européenne des médicaments entretient avec les acteurs de l'industrie pharmaceutique préalablement au dépôt d'une demande d'autorisation de mise sur le marché de l'UE? Nous vous invitons à fournir vos commentaires pour le 31 janvier 2019.

Une entreprise commerciale a saisi le Médiateur européen après que l'Agence exécutive pour la recherche (REA) a tenté de récupérer une partie de sa contribution versée à l'entreprise dans le cadre d'un programme financé par l'UE. À la suite de l'intervention de la Médiatrice, la REA a admis que l'explication qu'elle avait initialement fournie à la plaignante afin de justifier son intention de recouvrer le montant en cause manquait de clarté. Elle a en outre offert à la plaignante une nouvelle occasion d'apporter des éclaircissements concernant les questions soulevées par la REA.

2.7 Contrats et subventions de l'Union

Chaque année, le Médiateur européen examine plusieurs dossiers concernant les fonds de l'UE. Bien que la Commission européenne veille comme il se doit à ce que les fonds soient alloués et dépensés de manière appropriée, la procédure de vérification engendre parfois des malentendus ou des difficultés.

Dans une [affaire](#), le propriétaire d'une entreprise croate, qui appartenait à un consortium développant un programme financé par l'UE, a saisi le Médiateur européen après la tentative de la Commission de récupérer des fonds dont le montant total excédait celui perçu par l'entreprise. Après l'intervention de la Médiatrice, la Commission a accepté de réduire de plus de 300 000 euros le montant à recouvrer. Cependant, celle-ci n'a ni présenté des excuses à la plaignante ni mis en œuvre l'autre recommandation de la Médiatrice, qui consistait à réévaluer un aspect des conclusions de son audit. M^{me} O'Reilly a suggéré à la Commission de s'assurer à l'avenir que ses actes effectués en application des règles financières soient équitables et proportionnés et reflètent davantage les valeurs fondamentales de l'UE.

Une autre [enquête](#) relative à des fonds a été ouverte lorsque l'Association européenne de l'université (EUA) a introduit une plainte auprès du Médiateur européen, au motif que la Commission avait refusé de prendre en charge les frais (83 000 euros) engagés par l'organisation en rapport avec le projet Alfa Puentes, qui vise à favoriser l'intégration régionale latino-américaine. La Médiatrice a constaté que les justifications de la Commission étaient insuffisantes pour motiver son refus de payer à l'EUA le montant en question et l'a invitée à accéder à sa demande. En réaction, la Commission a réexaminé la question avec les plaignantes et a accepté de supporter les coûts.



EUA welcomes the European Ombudsman's decision and looks forward to keep working with its #LatinAmerican partners <https://eua.eu/component/tags/tag/65-latin-america-the-caribbean.html> ...

L'Association européenne de l'université salue la décision de la Médiatrice européenne et se réjouit de continuer à collaborer avec ses partenaires d'Amérique latine.

Une autre [affaire](#) portait sur la décision de la Commission européenne de recouvrer les fonds octroyés à une ONG allemande au titre du programme LIFE+ de l'UE. La Commission estimait que les fonds en question constituaient un bénéfice pour l'ONG et souhaitait récupérer 214 707 euros. La plaignante a contesté la position de la Commission et a saisi le Médiateur européen. Au cours de l'enquête, la Commission a consenti à renoncer au recouvrement des fonds en cause.

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

L'UE, qui compte 24 langues officielles et plus de 500 millions de citoyens, s'engage à respecter et à protéger la diversité linguistique. C'est pourquoi les langues utilisées par les institutions de l'UE pour communiquer avec le public revêtent une importance considérable. Tous les instruments législatifs de l'UE doivent être publiés dans toutes les langues officielles mais, en dehors de ces documents, les institutions de l'UE jouissent d'un certain pouvoir discrétionnaire quant aux langues à utiliser dans des situations spécifiques.

Il existe cependant des différences entre les institutions concernant les modalités et le moment de la mise en application de la politique linguistique, un aspect particulièrement problématique étant l'emploi des langues sur les sites internet des institutions. La Médiatrice a organisé une [consultation publique](#) de juillet à septembre, appelant le public à fournir des commentaires concernant la façon dont les institutions de l'UE peuvent mieux communiquer avec le public. La consultation a reçu 286 réponses, dont la grande majorité provenaient de particuliers (247); trois d'entre elles émanaient d'États membres et deux d'organismes de l'Union européenne. Une analyse des réponses sera publiée sur le site internet du Médiateur européen en 2019.

La participation citoyenne au processus décisionnel dépend de l'accès du public aux informations pertinentes en temps utile. Une [affaire](#) portant sur l'accès aux documents illustre bien ce constat; une ONG se dédiant à la défense des droits des animaux a saisi le Médiateur européen au motif que la Commission avait refusé de lui accorder l'accès à des documents relatifs aux opérations mathématiques effectuées pour estimer l'utilisation d'animaux pour un projet d'analyse d'impact. L'évaluation a été effectuée dans le cadre d'une modification de la législation de l'UE régissant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques (REACH). Au cours de l'enquête, la Commission a publié les documents – une mesure conforme à un arrêt récemment rendu par la Cour de justice de l'Union européenne concernant l'accès aux documents relatifs à des initiatives législatives.

La Médiatrice a réaffirmé son ferme soutien à l'initiative citoyenne européenne (ICE), au titre de laquelle la Commission européenne devrait envisager de légiférer lorsqu'elle serait saisie d'une proposition ayant recueilli plus d'un million de signatures de citoyens d'au moins sept États membres. Dans un [discours](#) prononcé pour marquer la Journée de l'ICE, M^{me} O'Reilly a indiqué que son bureau contrôlerait la mise en place de la nouvelle législation prévue concernant l'ICE.



European Ombudsman

What do you think about the use of languages in the EU institutions? We have launched a public consultation and look forward to receiving your views: <http://europa.eu/lgt39KW>



Que pensez-vous de l'emploi des langues au sein des institutions de l'UE? Nous avons lancé une consultation publique et attendons de recueillir vos avis.



Emily O'Reilly (3^e à partir de la gauche), Médiatrice européenne, avec Frans Timmermans (au centre), premier vice-président de la Commission européenne; Georges Dassis (2^e à partir de la droite), président du Comité économique et social européen, et Monika Panayotova (à droite), vice-ministre chargée de la présidence bulgare du Conseil de l'UE, lors de l'édition 2018 de la Journée de l'initiative citoyenne européenne 2018.

3

Communication et coopération

3.1 Communication

En 2018, le bureau du Médiateur européen a franchi deux étapes majeures dans le cadre de son objectif constant d'accroître sa visibilité. La première consiste en la refonte du site internet, dont la nouvelle version a été mise en ligne en juillet. Le nouveau site internet est plus convivial grâce à l'amélioration de la fonction de recherche qui ordonne les affaires selon le sujet, le format et la date. Les enquêtes, publications et événements importants sont mis en évidence pour permettre à l'utilisateur de se forger rapidement une opinion concernant les activités du bureau.

Le Médiateur européen a également mis en ligne un nouveau vidéogramme afin de communiquer de manière simple la nature de son travail. Ce vidéogramme met en évidence trois types de domaines dans lesquels le Médiateur européen est habilité à enquêter: l'accès aux informations, les problèmes liés aux financements de l'Union et la transparence du lobbying. Les différents domaines pouvant faire l'objet d'une enquête sont

eux aussi présentés dans trois courts vidéogrammes différents conçus pour être faciles à partager sur les réseaux sociaux.

Au cours de l'année, le bureau a enregistré une hausse du nombre d'abonnés de 17 % pour son compte Twitter – @EUOmbudsman – et de 13 % pour sa page LinkedIn. Les plateformes sur lesquelles le Médiateur européen a accru ses activités plus récemment, telles qu'Instagram, ont enregistré une augmentation considérable du nombre d'abonnés (61 %), tandis que la page Medium du Médiateur européen a vu son lectorat augmenter de 40 %.

En octobre, la Médiatrice a donné le coup d'envoi du Prix d'excellence de la bonne administration 2019, après sa première édition très réussie; dans ce cadre, des projets d'institutions, d'organes et d'organismes de l'UE ont été plébiscités. Les candidatures pour le Prix peuvent être présentées par des membres du personnel de l'UE



La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, s'adressant à un groupe de jeunes Européens lors de la Rencontre des jeunes Européens 2018 organisée à Strasbourg au mois de juin.

ou par des entreprises, des associations ou des groupes de la société civile. En lançant un appel à candidatures, la Médiatrice a souligné que «la reconnaissance officielle de ces productions contribue au partage des bonnes pratiques au sein des institutions» et qu'elle espérait qu'elles pourraient aussi être des sources d'inspiration pour des projets futurs. Une cérémonie de remise des prix aura lieu en juin 2019.

Le bureau du Médiateur européen a apprécié de prendre part à la rencontre des jeunes Européens 2018, qui a rassemblé des milliers de jeunes pendant deux jours en juin à Strasbourg. Plusieurs membres de son personnel ont participé à l'événement et expliqué la manière dont le bureau aide les citoyens et dont il promeut ses activités sur les réseaux sociaux. M^{me} O'Reilly a prononcé un discours de politique générale dans lequel elle rappelait aux jeunes qu'ils pouvaient exercer leur pouvoir en votant. Elle les a encouragés à concevoir les élections européennes comme une opportunité d'utiliser ce pouvoir pour influencer les décisions prises au niveau de l'UE.



European Ombudsman

There are many dedicated #EU public servants out there making that extra effort to help citizens. Give them the acknowledgement they deserve by nominating them for our 'Good Administration Award 2019' here: <http://europa.eu/!Hq47rx> #EOAward

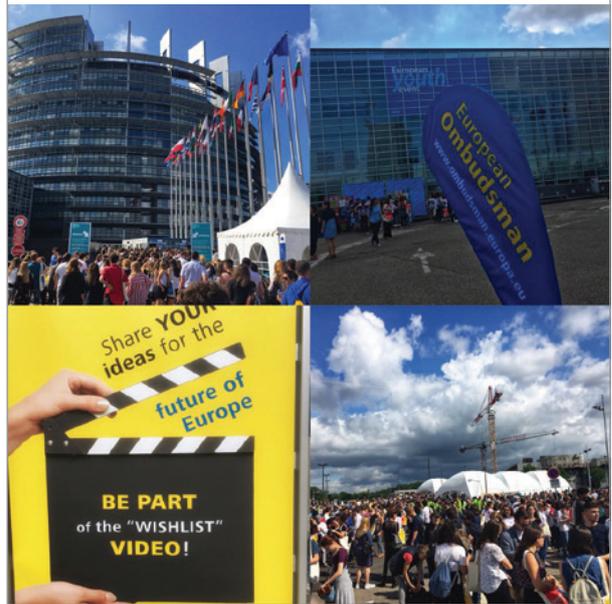


De nombreux fonctionnaires dévoués de l'UE redoublent d'efforts pour venir en aide aux citoyens. Accordez-leur la reconnaissance qu'ils méritent en les désignant pour le Prix d'excellence de la bonne administration 2019.



European Ombudsman

The #EYE2018 in #Strasbourg is starting. Join the @EUombudsman team to meet the Ombudsman herself & find out what her office can do for citizens and to share your wish list for the #FutureofEurope



La rencontre des jeunes Européens à Strasbourg débute: rejoignez l'équipe du bureau du Médiateur européen pour rencontrer la Médiatrice en personne, pour découvrir ce que son bureau peut faire pour les citoyens et pour partager votre liste de souhaits pour l'avenir de l'Europe.

3.2 Relations avec les institutions de l'Union

3.2.1 Parlement européen

La Médiatrice apprécie grandement la relation solide qu'elle entretient avec le Parlement européen. Ses membres élisent le Médiateur européen, qui œuvre pour aider les citoyens à affronter les problèmes qu'ils rencontrent dans leurs relations avec l'administration de l'UE. En 2018, la Médiatrice a pris la parole lors d'une session plénière du Parlement et a procédé à un échange de vues avec plusieurs commissions, dont les commissions des pétitions, des affaires juridiques, du commerce international, des affaires constitutionnelles et du contrôle budgétaire. La Médiatrice a rencontré le président Antonio Tajani et a organisé des réunions avec plusieurs députés européens représentant l'ensemble des grandes formations politiques. Elle est impatiente de poursuivre sa relation fructueuse avec le nouveau Parlement qui sera élu en 2019.



La Médiatrice européenne remet son *Rapport annuel 2017* au président du Parlement européen, Antonio Tajani.

3.2.2 Commission des pétitions

Un dialogue permanent avec la commission des pétitions s'avère essentiel pour le fonctionnement efficace d'un système mis en place afin de répondre aux préoccupations du public saisissant la commission ou le Médiateur européen en vue d'obtenir une aide ou des conseils. Alors que le Médiateur européen traite les plaintes déposées contre des institutions, organes et organismes de l'UE, la commission des pétitions étudie les requêtes relatives aux domaines d'activité de l'UE dans toute l'Europe. En 2018, la commission s'est penchée simultanément sur plusieurs dossiers concernant l'action du Médiateur européen. La Médiatrice a pu constater avec satisfaction qu'elle pouvait compter sur un soutien ferme des membres de la commission, représentant l'ensemble des groupes politiques, et attend avec impatience de collaborer avec la nouvelle commission.



PETI Committee Press

Joint [@EP_Petitions](#) & [@EPInstitutional](#) report on the [#transparency](#) of legislative discussions in the preparatory bodies of the Council ([@EUombudsman's](#) strategic inquiry) was approved with 31 votes and 3 abstentions.

Rapport conjoint de la commission des pétitions et de la commission des affaires constitutionnelles du Parlement européen sur un rapport spécial du Médiateur européen. Ce rapport a été établi dans le cadre de l'enquête stratégique du Médiateur européen sur la transparence des discussions législatives au sein des instances préparatoires du Conseil de l'UE. Le rapport conjoint a été approuvé par 31 votes et 3 abstentions.

3.2.3 Commission européenne

La Commission européenne supervise la majorité du travail administratif de l'UE et fait l'objet d'une large attention du public. La Commission étant la plus grande institution de l'UE, dont l'action a une incidence majeure sur la vie de millions de personnes, il est logique qu'un pourcentage considérable des plaintes déposées auprès du Médiateur européen concerne les activités de cette institution. Soucieuse de faire part des préoccupations des Européens, la Médiatrice a rencontré le président Juncker et plusieurs commissaires en 2018. La Commission applique déjà des normes remarquablement strictes en matière d'administration publique. Un besoin d'amélioration se fait cependant encore sentir dans de nombreux domaines. Par conséquent, une relation de travail ouverte, honnête et régulière entre les services des deux institutions constitue la forme de coopération la plus efficace.



Emily O'Reilly avec Jean-Claude Juncker, président de la Commission européenne.

3.2.4 Autres institutions, agences et organisations

Le Médiateur européen entretient également des relations avec les autres institutions, organes et organismes de l'UE afin de surveiller et de promouvoir la culture administrative et la coopération interinstitutionnelle en son sein. En 2018, le Médiateur européen a entretenu des contacts étroits avec le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD), la Banque centrale européenne, la Banque européenne d'investissement, la Cour des comptes européenne et différents organismes. De solides relations avec l'ensemble des institutions, organes et organismes de l'UE constituent un élément important de la stratégie «Cap sur 2019» du Médiateur européen visant à créer une administration de l'UE plus ouverte et axée sur les services au profit de toutes les personnes vivant en Europe.



European Court of Auditors

Thank you @EUombudsman Emily O'Reilly for her 1st visit to @EUauditors. Fruitful exchange of ideas with President & Members, with presentation to staff incl Q&A. Sound EU governance at the heart of both institutions & key for maintaining citizens' trust. <https://www.eca.europa.eu/en/Pages/NewsItem.aspx?nid=10043> ...



Merci, M^{me} O'Reilly, Médiatrice européenne, pour votre première visite à la Cour des comptes européenne. Un échange d'idées fructueux a eu lieu entre la Médiatrice et le président et les membres de la Cour des comptes, ainsi qu'une présentation destinée au personnel suivie d'une séance de questions-réponses. Il existe au sein des deux institutions une saine gouvernance, ce qui est essentiel pour maintenir la confiance des citoyens.

3.2.5 Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées

En sa qualité de membre du [cadre de l'Union européenne](#), le Médiateur européen 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. En septembre, la Médiatrice a repris le flambeau en tant que présidente du cadre de l'UE pour une période d'un an.

Dans son enquête stratégique sur le traitement des personnes handicapées dans le cadre du [régime commun d'assurance maladie de l'UE](#) (RCAM), la Médiatrice a [recommandé](#) à la Commission de revoir les dispositions qui régissent le RCAM afin de garantir sa conformité avec la CDPH. Elle a en outre mis le doigt sur un certain nombre de problématiques systémiques relatives à la protection des droits des personnes handicapées et a formulé plusieurs suggestions. Elle a également publié un [rapport](#) portant sur sa consultation à l'intention des associations de membres du personnel de l'UE handicapés – ou dont des membres de la famille souffrent d'un handicap – ainsi que du Forum européen des personnes handicapées.

La Médiatrice a clôturé son enquête stratégique sur l'[accessibilité des sites internet de la Commission](#) et des outils en ligne destinés aux personnes handicapées. Elle s'est dite satisfaite de l'adoption par la Commission de mesures visant à améliorer l'accessibilité de son site et a formulé un certain nombre de [suggestions](#) à cet égard. Elle a, par exemple, suggéré que la Commission mette à disposition les contenus publiés sur la toile dans des formats accessibles répondant à des normes internationales plus strictes dans un grand nombre de sites, adopte un plan d'action sur l'accessibilité de l'internet et mette en place une formation obligatoire dans ce domaine pour tous les membres du personnel travaillant sur les sites internet.

En décembre, la Médiatrice a publié des recommandations dans le cadre d'une enquête conjointe relative à deux plaintes concernant l'[accessibilité des candidats ayant une déficience visuelle aux concours organisés par l'Office européen de sélection du personnel](#) (EPSO). Elle a [demandé](#) à l'EPSO de veiller à ce que ses formulaires de candidature en ligne pour les procédures de sélection soient intégralement conformes aux critères d'accessibilité pour les candidats ayant une déficience visuelle. Elle a également demandé que

des technologies d'assistance pour les candidats soient mises en place en temps utile lors des épreuves sur ordinateur qui se déroulent dans des centres d'examen du monde entier.

Faisant suite à son enquête d'initiative sur le respect des droits fondamentaux dans le cadre de la mise en œuvre de la politique de cohésion de l'UE, la Médiatrice a [adressé un courrier](#) à la Commission au sujet de l'obligation incombant aux États membres de mettre en place des dispositifs efficaces pour l'examen des plaintes concernant les Fonds structurels et d'investissement européens. Elle a, par exemple, demandé quelles démarches la Commission a entreprises pour aider les États membres à instaurer de tels mécanismes et de quelle manière elle veille à ce que les États membres se conforment à cette obligation.

La Médiatrice a également adressé un courrier à la Commission à propos des écoles européennes et des enfants handicapés. Elle a invité la Commission à prendre les mesures requises afin de garantir que les parents d'enfants présentant des besoins particuliers en termes d'éducation qui sont exclus des écoles européennes ne soient pas tenus de contribuer aux frais de scolarité de leurs enfants.



European Ombudsman

Recommandation: [#EU](#) should recognise 'serious illness' in staff with [#disabilities](#) in line with [#UNCRPD](#) recommendations <http://europa.eu/!Hq48YK>

Recommandation: L'UE devrait reconnaître le handicap comme une «maladie grave» au sein de son personnel conformément aux recommandations de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées.

3.3 Réseau européen des Médiateurs

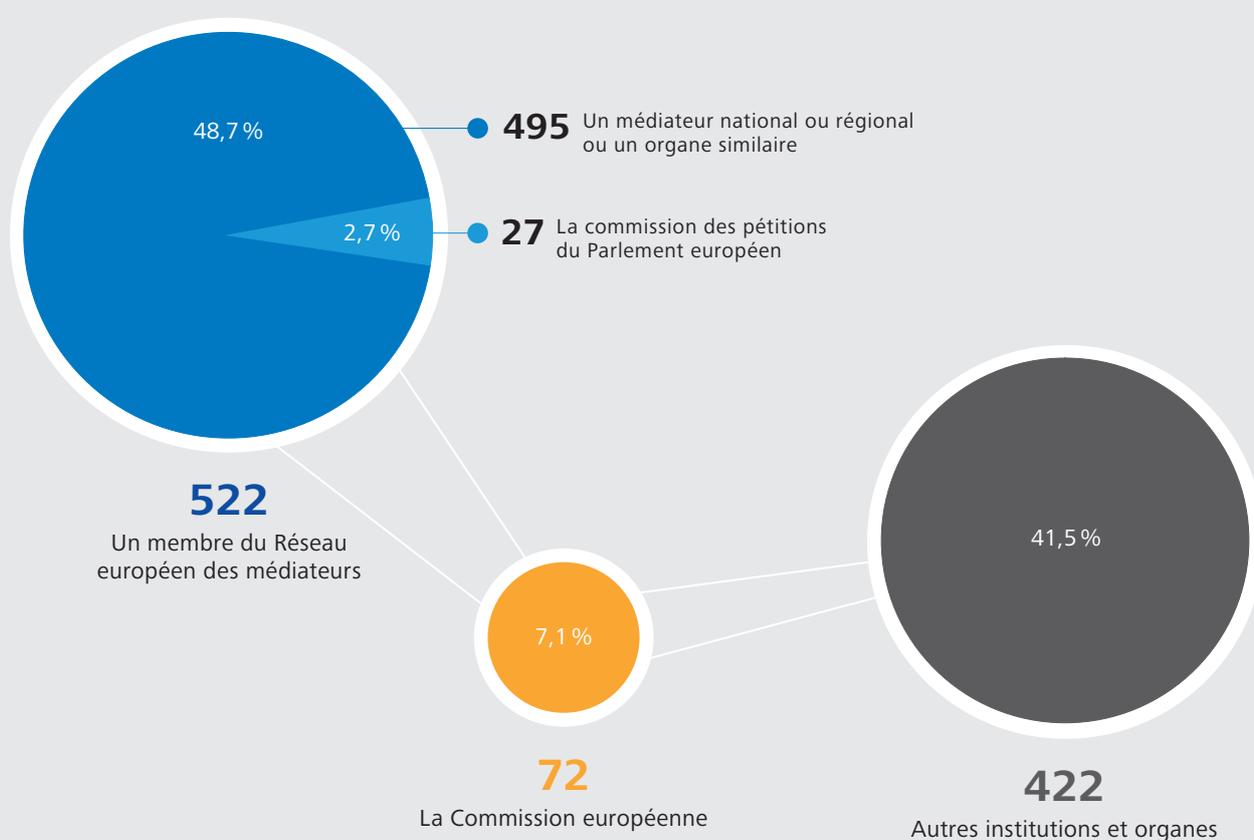


Les intervenants de la première session de la conférence 2018 du Réseau européen des Médiateurs (de gauche à droite): Emily O'Reilly, Médiatrice européenne; Andreas Pottakis, Médiateur de la Grèce; Georges Dassis, président du Comité économique et social européen; Shada Islam, modératrice; Reinier van Zutphen, Médiateur des Pays-Bas; Ulrike Guérot, professeure de politique européenne et d'étude de la démocratie; et Adam Bodnar, Médiateur de la Pologne.

Le principal événement du Réseau européen des médiateurs, lequel se compose de 96 bureaux établis dans 36 pays européens et de la commission des pétitions du Parlement européen, a été une conférence tenue en mars, qui a rassemblé tous les membres du Réseau ainsi que des organisations et des journalistes établis à Bruxelles. La session d'ouverture de la conférence portait sur un thème central du travail des médiateurs de tous les pays: comment construire une société juste et inclusive pour les citoyens? M^{me} O'Reilly a donné la tonalité en incitant vivement les médiateurs à faire en sorte que le socle européen des droits sociaux récemment approuvé devienne une réalité.

La principale discussion portait sur la manière dont les médiateurs pourraient renforcer leur coopération pour promouvoir la justice sociale, sur la façon dont la politique de l'UE s'inscrit dans le contexte national et sur le visage possible de l'UE à l'avenir. Une discussion ultérieure a été axée sur la manière dont les médiateurs, coopérant ponctuellement avec d'autres organes tels que le réseau SOLVIT, financé par l'UE, peuvent aider les citoyens qui font face à des problèmes découlant d'une application inappropriée de la législation de l'UE. Plusieurs médiateurs ont attiré l'attention sur certains problèmes transfrontaliers, notamment liés au paiement de prestations sociales.

Plaintes transmises à d'autres institutions et organes;
conseil adressé aux plaignants par le Médiateur européen de se tourner
vers d'autres institutions et organes en 2018 (1 016 au total)





La conférence 2018 du Réseau européen des Médiateurs.

À la suite de la conférence de mars, le bureau du Médiateur européen a organisé à Bruxelles un séminaire rassemblant les agents de liaison et les experts en communication du Réseau. Le séminaire a été consacré aux possibilités d'approfondissement de la coopération au sein du Réseau européen des médiateurs, à l'étude des bonnes pratiques pour s'engager avec les citoyens dans le monde hyperconnecté d'aujourd'hui et à une réflexion sur les enseignements pouvant être tirés de l'enquête de l'OCDE sur le rôle des médiateurs en matière de gouvernement ouvert.

Le Réseau européen des médiateurs a continué à se concentrer sur des initiatives et enquêtes parallèles des bureaux de médiateurs intéressés. Au début de 2018, la Médiatrice a **clôturé** une initiative stratégique visant à examiner la mise en œuvre de la législation de l'UE [règlement (CE) n° 1005/2009] relative à des substances qui appauvrissent la couche d'ozone. Dans sa lettre de clôture, M^{me} O'Reilly a signalé que la Commission n'avait pas encore soutenu les États membres dans leurs inspections de la conformité, bien que cela relève de ses compétences au titre de ladite législation. Plusieurs

bureaux de médiateurs nationaux ont présenté un aperçu de la manière dont la législation de l'UE est mise en œuvre dans leur pays respectif.

Une autre initiative menée en coopération avec des médiateurs nationaux portait sur la mesure dans laquelle la Commission évalue le respect des règles de l'UE par les agences nationales de crédit à l'exportation (organes nationaux qui apportent un soutien financier à des entreprises actives sur des marchés à risques) avec la réglementation de l'UE sur les droits de l'homme et les problématiques environnementales. Les médiateurs nationaux ont été invités à partager leurs points de vue sur la question. L'enquête, engagée après le dépôt d'une plainte par une coalition internationale d'ONG, a conduit à la formulation de **recommandations**, la Médiatrice estimant que l'examen annuel de tels organismes par la Commission était inapproprié. Cette problématique a également fait l'objet d'une audition devant la commission du commerce international du Parlement européen au cours de laquelle les membres de cette commission ont appuyé la position de la Médiatrice. La Commission a accepté de suivre les

recommandations de la Médiatrice, qui, en clôturant l'enquête, lui a demandé de rendre compte dans un an des progrès réalisés.

La procédure d'interrogation, par laquelle le bureau du Médiateur européen apporte son soutien aux membres du Réseau européen des médiateurs en obtenant des avis d'experts de la part des institutions de l'UE sur des aspects de la législation de l'UE, reste une ressource précieuse pour les membres du réseau. Une de ces questions émanait du bureau du Médiateur de l'Espagne, qui a adressé un courrier au Médiateur européen au sujet d'opérations de retour conjointes coordonnées par l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex). Le bureau espagnol a relevé certains problèmes, dont ceux liés au fait que les personnes rapatriées ignoraient l'existence d'un mécanisme de formulation de plaintes et à

l'indisponibilité de ce dernier en version papier et dans la langue adéquate (en l'occurrence, l'espagnol). À la suite de cette question, Frontex a mis à disposition sur son site internet et en version imprimée un formulaire traduit en espagnol, en russe, en serbe et en albanais.

Poursuivant ses visites régulières dans les bureaux de ses homologues nationaux, M^{me} O'Reilly s'est rendue en février en Grèce, où elle a été reçue par le Médiateur Andreas Pottakis. Dans le cadre de cette visite, la Médiatrice a rencontré plusieurs membres du gouvernement grec et a discuté avec des parties prenantes et des journalistes locaux au sujet de son travail dans le domaine de la transparence et de la responsabilité au sein de l'UE. Elle s'est également rendue dans le camp de réfugiés d'Elaionas, à proximité d'Athènes.




European Ombudsman

What is the role of Ombudsman Institutions in #OpenGov? How can they persuade governments to be more transparent? We conducted a survey jointly with @OECDgov which we are presenting now and which you can find here: <http://europa.eu/!Vh33nx> #ENO2018




Quel est le rôle des médiateurs en matière de gouvernement ouvert? Comment peuvent-ils persuader les gouvernements de faire preuve de plus de transparence? Conjointement avec l'OCDE, nous avons mené une enquête que nous présentons maintenant et que vous pouvez trouver sur le site dédié à la conférence 2018 du Réseau européen des Médiateurs.




Gundi Gadesmann

.@EUombudsman meets with Greek Ombudsman Pottakis and his team in Athens to discuss closer cooperation and best practices in dealing with complaints #ENO2018



La Médiatrice européenne rencontre le Médiateur de la Grèce, Andreas Pottakis, et son équipe à Athènes afin de discuter d'un renforcement de la coopération et de bonnes pratiques en matière de traitement des plaintes.

3.4 La Médiatrice se rend à Washington DC



La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, lors d'une réunion avec Omar Ashmawy, directeur de l'Office of Congressional Ethics, à Washington DC.

En décembre 2018, la Médiatrice s'est rendue en mission à Washington DC, où elle a rencontré un large éventail de décideurs politiques, de bureaux de contrôle, d'ONG, de groupes de réflexion, d'universitaires et d'autres interlocuteurs américains afin de s'informer sur les règles et les normes en matière d'éthique, de transparence et de responsabilité ainsi que sur leur mise en œuvre au sein de l'administration et du Congrès des États-Unis. La Médiatrice s'est entretenue avec divers représentants de bureaux des États-Unis sur des questions telles que les «portes tournantes», le lobbying, la protection des lanceurs d'alerte et la loi sur la liberté de l'information. M^{me} O'Reilly a rencontré des membres du Congrès, de l'Office of Inspectors-General et de l'Office of Special Counsel, et a prononcé un [discours](#) sur le populisme et la confiance du public envers le German Marshall Fund.



EPWashingtonDC

.@EUombudsman Emily O'Reilly and @EdwardGLuce discussing #Populism and Trust in Europe at @gmfus. Europe is a convenient scapegoat for populist politicians. Accountable and transparent institutions more essential than ever. #EE2019



La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, et Edward G. Luce (journaliste) échangeant des vues sur le populisme et la confiance en Europe à l'égard du German Marshall Fund, à Washington DC. L'Europe est un bouc émissaire idéal pour les acteurs politiques populistes. Les institutions se doivent plus que jamais d'être responsables et transparentes.

4

Affaires et plaintes:
comment nous nous
mettons au service
du public

Le Médiateur européen a pour principale mission de veiller à ce que l'administration de l'UE serve l'intérêt général et de venir en aide à toutes les personnes qui rencontrent des problèmes avec les institutions de l'UE. Le Médiateur européen continuant d'utiliser son pouvoir d'initiative au service de l'intérêt général, le travail de son bureau consiste dans une large mesure à traiter les plaintes de particuliers, d'universitaires, d'entreprises et d'autres organisations.

Le bureau du Médiateur européen s'efforce constamment d'améliorer ses méthodes de travail afin de pouvoir se montrer aussi flexible et efficace que possible dans l'assistance qu'il apporte aux personnes en quête d'aide. Cette volonté d'amélioration a constitué un principe directeur régissant la modification des dispositions d'exécution, désormais bien établies, en matière de traitement des plaintes.

Le nouveau site internet du Médiateur européen, ouvert en 2018, comporte également une interface améliorée et conviviale pour les plaignants potentiels. Tout comme l'équipe diversifiée chargée du traitement des plaintes au sein du bureau, la nouvelle version du site témoigne de l'engagement du Médiateur européen à épauler les citoyens en quête d'aide dans les 24 langues officielles de l'UE.

Une autre nouvelle initiative, lancée officiellement en 2018, consiste en la procédure accélérée du Médiateur européen pour l'examen des plaintes relatives à l'accès du public aux documents détenus par les institutions de l'UE. Compte tenu du caractère souvent urgent de ces plaintes, la Médiatrice a décidé d'adopter une approche plus souple et rationalisée aux fins de leur traitement.

Lors de l'examen des plaintes relatives à l'accès aux documents, le bureau du Médiateur européen contacte désormais l'institution à un stade plus précoce de la procédure lorsque cela s'avère nécessaire. L'objectif global consiste à parvenir à une décision en l'espace de 40 jours.

European Ombudsman

Have you faced difficulties while trying to access EU documents? We have launched a new 'Fast-Track' procedure for access to documents complaints <http://europa.eu/!fN66Rh>

Help in accessing EU documents faster
European Ombudsman 'Fast-Track'

1 2 3 4

EU institution/body confirms it will **not give you access** to a document

You **submit a complaint** to the European Ombudsman

Ombudsman decides within five working days if she can **inquire into it**

Ombudsman aims to take a **decision within 40 working days**

Avez-vous rencontré des difficultés en essayant d'accéder à des documents de l'UE? Nous avons instauré une nouvelle procédure accélérée pour les plaintes relatives à l'accès aux documents.

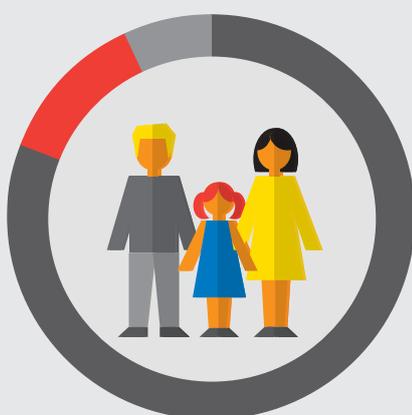
4.1 Type et origine des plaintes

4.1.1 Vue d'ensemble des plaintes et des enquêtes stratégiques

Conseils, plaintes et enquêtes en 2018

17 996

Citoyens aidés par le Médiateur européen en 2018



14 596

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

2 180

Nouvelles plaintes traitées en 2018

1 220

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

490

Enquêtes ouvertes par le Médiateur européen en 2018



482

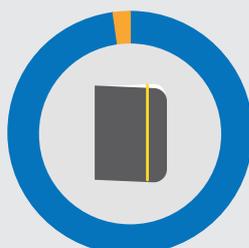
Enquêtes ouvertes sur la base de plaintes

8

Enquêtes d'initiative ouvertes

545

Enquêtes clôturées par le Médiateur européen en 2018



534

Enquêtes ouvertes sur la base de plaintes et clôturées

11

Enquêtes d'initiative clôturées

Bien que la grande majorité des activités du bureau soit constituée d'affaires reposant sur des plaintes, le Médiateur européen mène aussi des initiatives et des enquêtes stratégiques plus étendues lorsque cela se justifie. Ces affaires sont ouvertes à l'initiative du

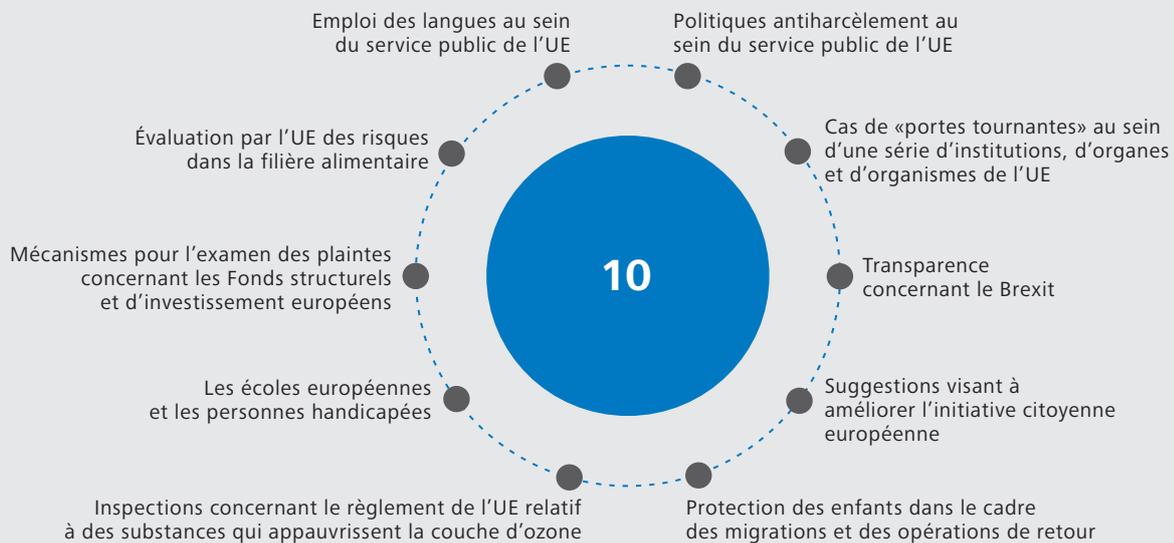
Médiateur européen, soit lorsqu'il a décelé un problème systémique qui devrait être examiné dans l'intérêt public, soit lorsqu'il a reçu une ou plusieurs plaintes concernant une question d'importance systémique.

Travail stratégique en 2018

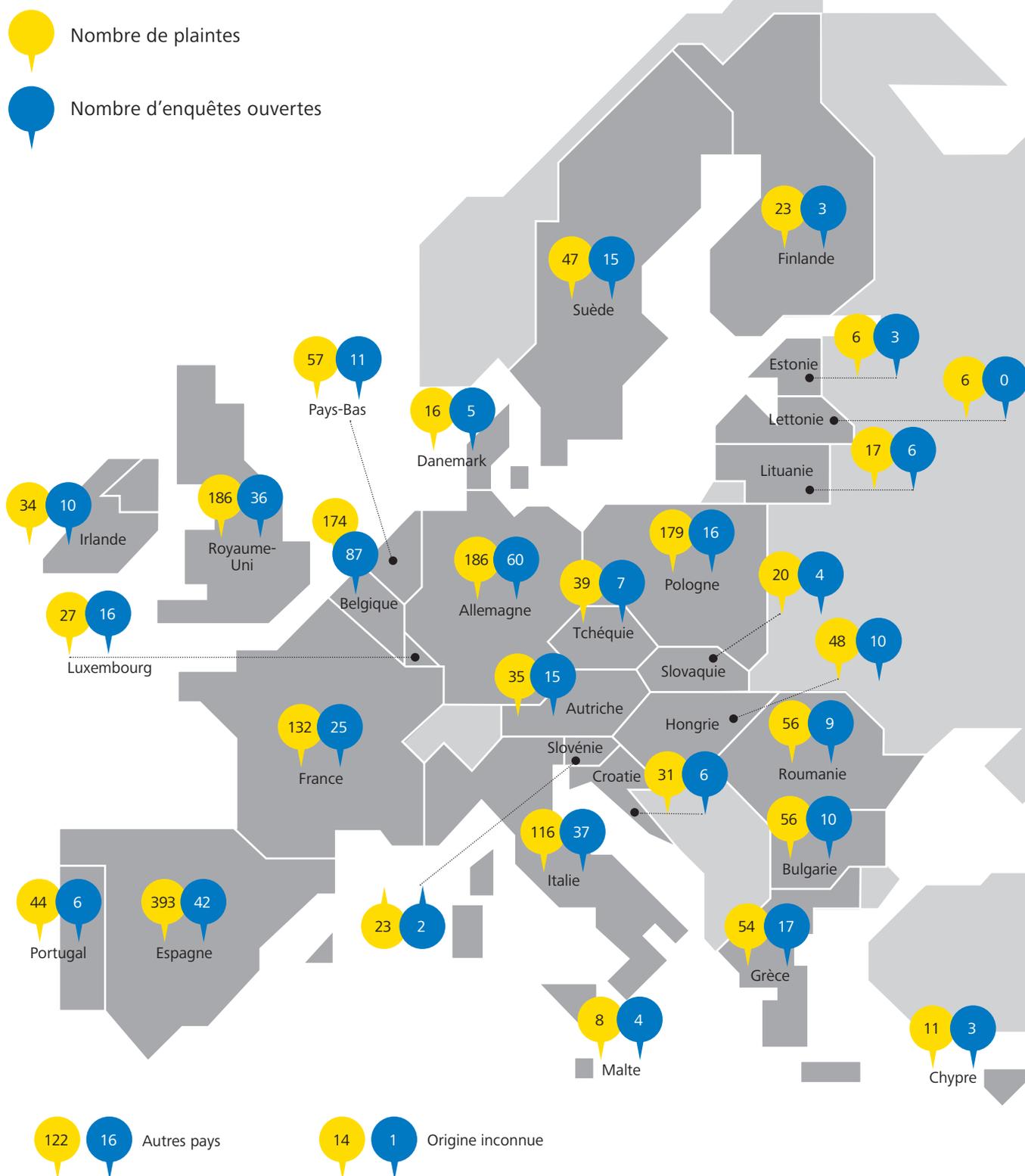
Enquêtes stratégiques de 2018



Initiatives stratégiques de 2018 (demandes de clarification, enquêtes non formelles)



Origine nationale des plaintes enregistrées et des enquêtes ouvertes par le Médiateur européen en 2018



4.1.2 Plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur européen

En 2018, le Médiateur européen a traité 1 300 plaintes qui ne relevaient pas de son mandat, essentiellement parce qu'elles ne concernaient pas les activités d'une institution ou d'un organe de l'UE.

Ces plaintes portaient principalement sur des problèmes que des plaignants ont rencontrés dans le cadre de leurs relations avec des organismes publics nationaux ou régionaux, des juridictions nationales ou internationales, et des entités privées. Elles portaient sur des questions liées à la protection des consommateurs (concernant, par exemple, des banques et des compagnies aériennes), à la sécurité sociale et aux soins de santé, à la fiscalité ou à des demandes de visa. Parfois, des citoyens ont également saisi le Médiateur européen en raison de la conception erronée selon laquelle le Médiateur européen est une instance juridictionnelle prévalant sur les médiateurs nationaux ou régionaux.

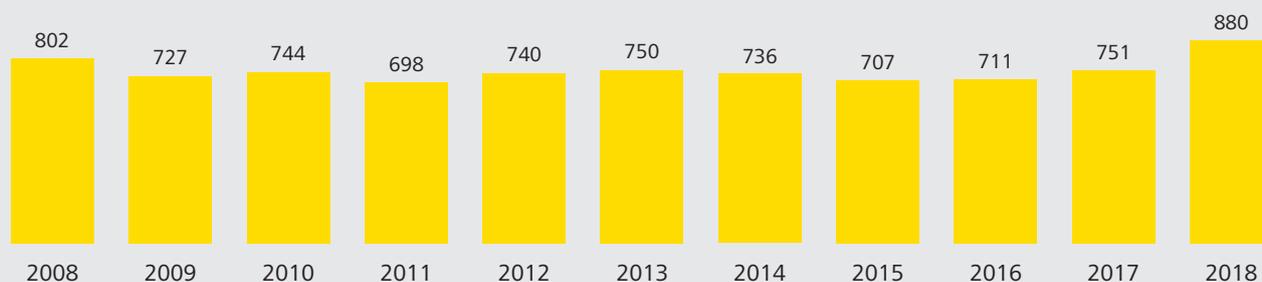
En 2018, le Médiateur européen a reçu un nombre considérable de plaintes similaires relatives à trois problématiques (plus de 10 plaintes par problématique) qui ne relevaient pas de son mandat, à savoir les contrats temporaires des médecins en Espagne, une amende administrative infligée par les autorités italiennes pour l'absence d'une clause d'intransférabilité sur les chèques et la répression policière en Roumanie.

Bien que dirigées contre une institution ou un organe de l'UE, certaines plaintes ne relevaient pas non plus du mandat du Médiateur européen, étant donné qu'elles avaient trait à des questions politiques, au travail législatif du Parlement européen ou aux activités juridictionnelles de la Cour de justice de l'Union européenne.

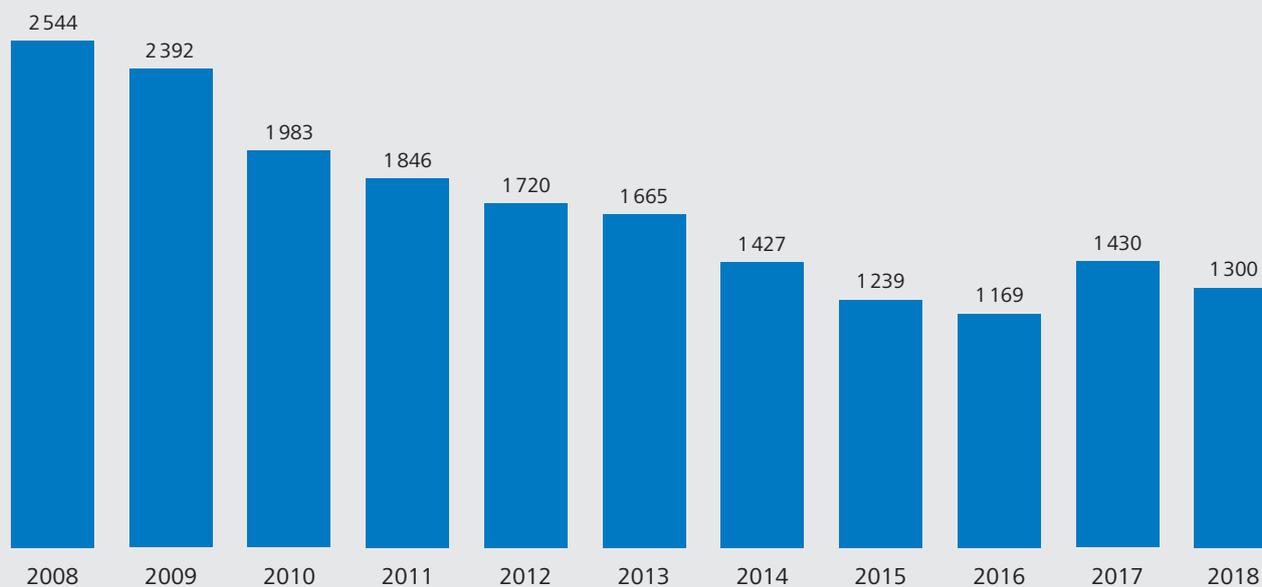
Dans chacun de ces cas, le Médiateur européen a répondu aux personnes sollicitant une aide dans la langue de leur plainte, leur expliquant le mandat du Médiateur européen et leur apportant des conseils, autant que possible, sur d'autres organes susceptibles de les aider. Avec l'accord du plaignant, le Médiateur européen 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. Les plaignants ayant soulevé des questions portant sur l'application de la législation de l'UE ont été réorientés vers les médiateurs régionaux ou nationaux ou vers des réseaux institués par l'UE, tels que SOLVIT et «L'Europe vous conseille». Dans les autres cas, les plaignants ont été informés de la possibilité de soumettre une plainte pour infraction à la Commission européenne.

Nombre de plaintes relevant du mandat du Médiateur européen 2008-2018

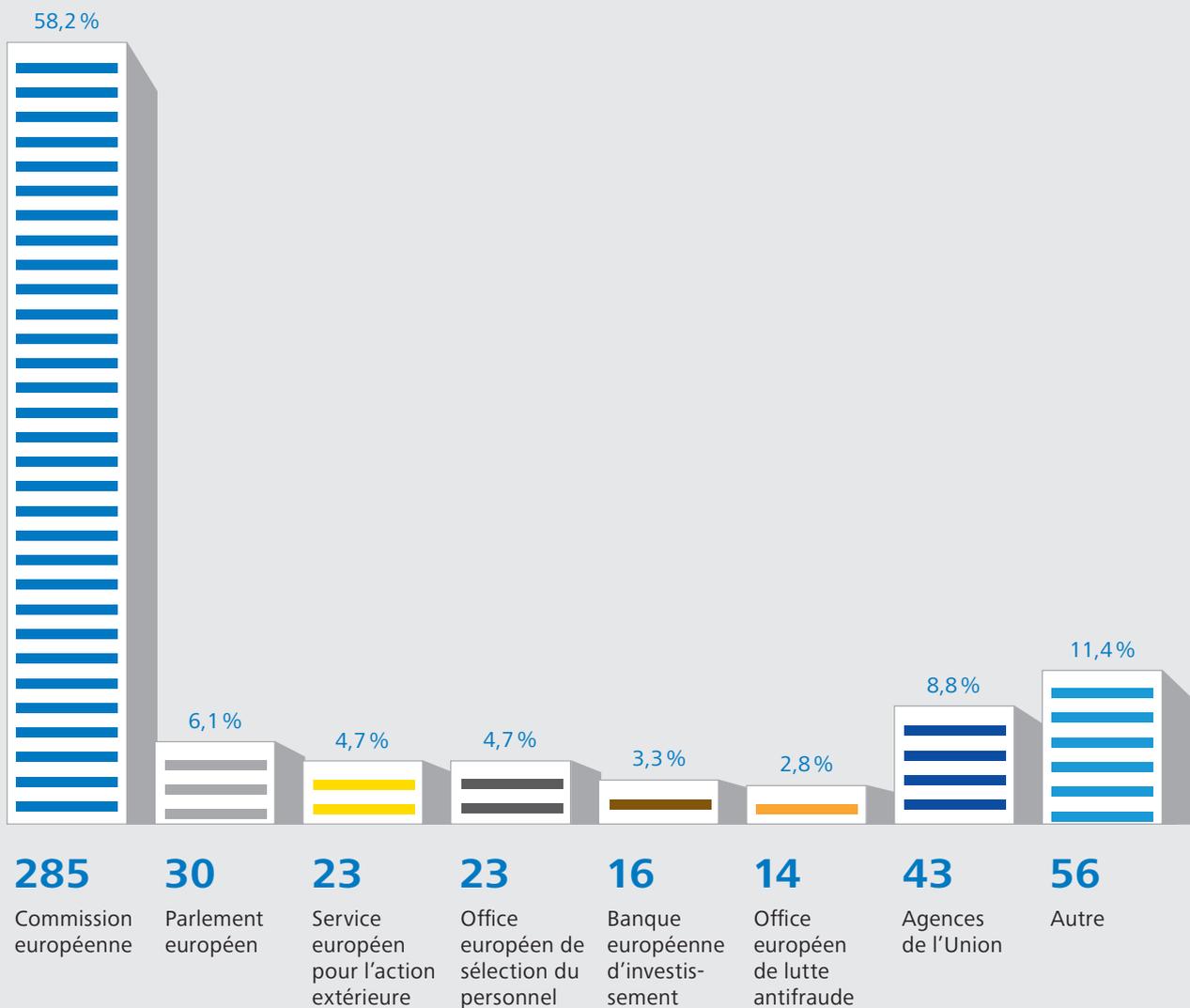


Nombre de plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur européen 2008-2018



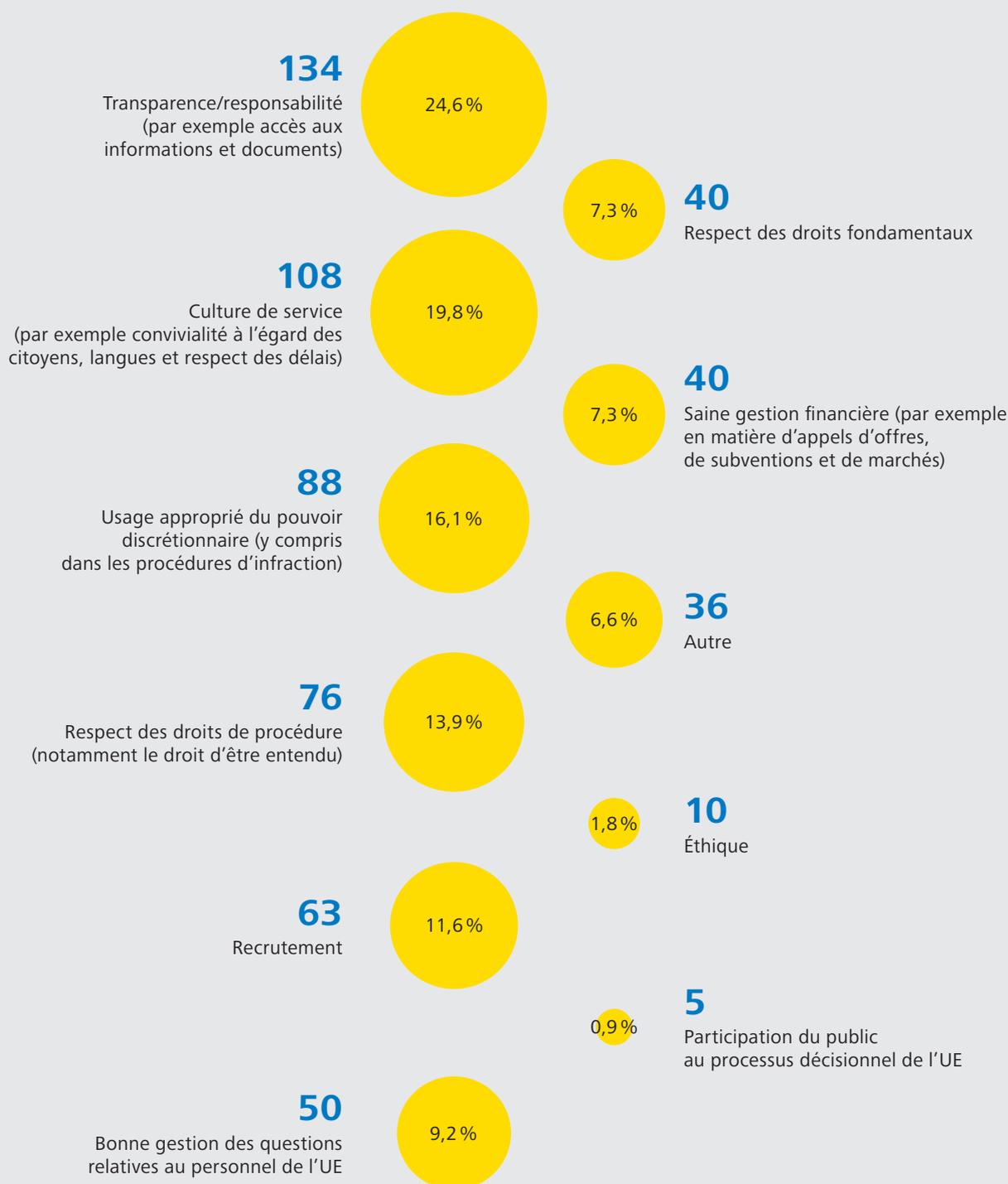
4.2 Contre qui?

Les enquêtes menées par le Médiateur européen en 2018 concernaient les institutions suivantes



4.3 À quel sujet?

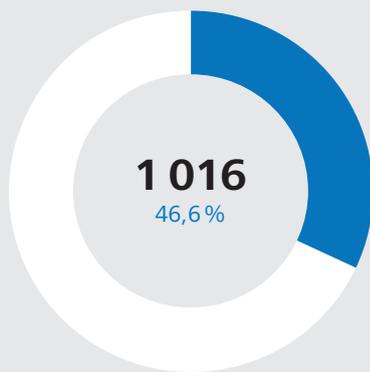
Résultats des enquêtes clôturées par le Médiateur européen en 2018



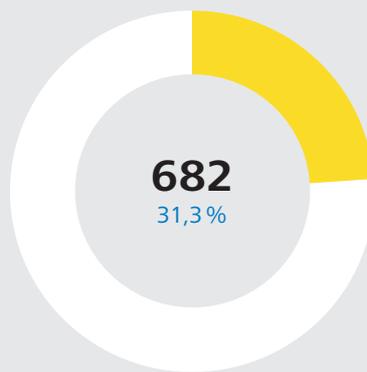
Remarque: Dans certaines affaires, le Médiateur européen a clôturé des enquêtes au moins sur deux sujets. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

4.4 Résultats obtenus

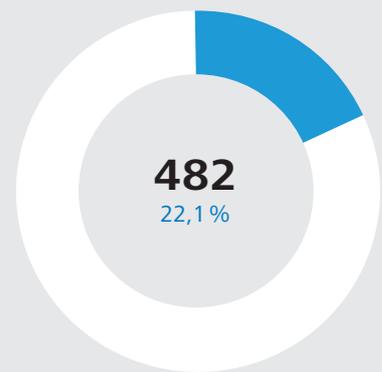
Mesures prises par le Médiateur européen à la suite des nouvelles plaintes traitées en 2018



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

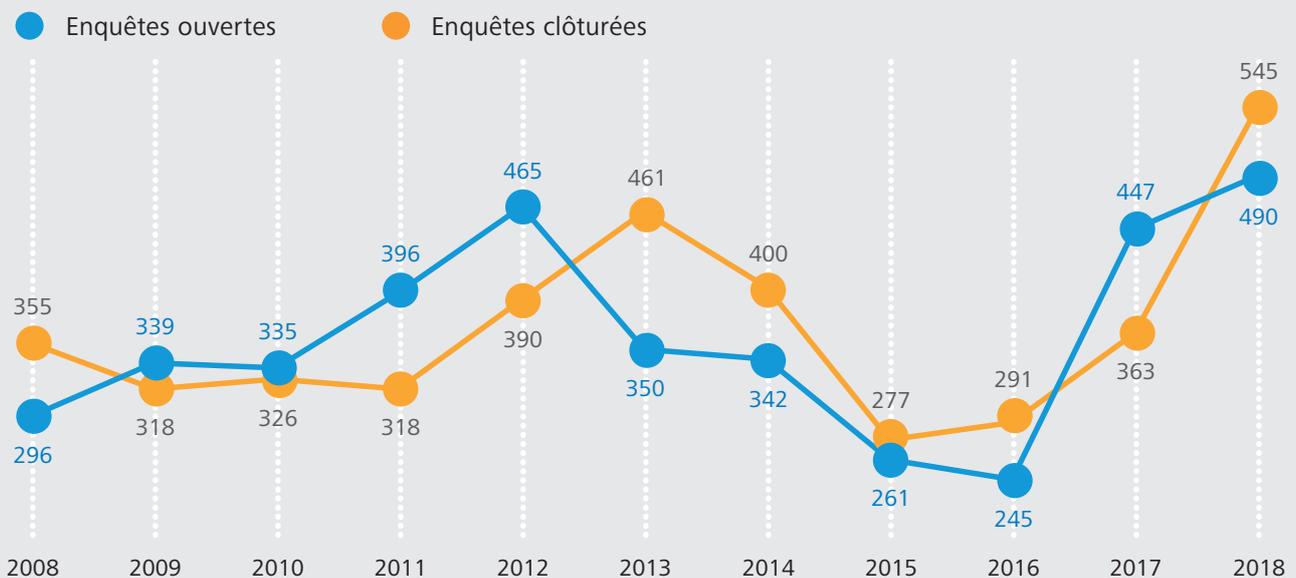


Réponse informant le plaignant que le Médiateur ne peut lui fournir des avis supplémentaires

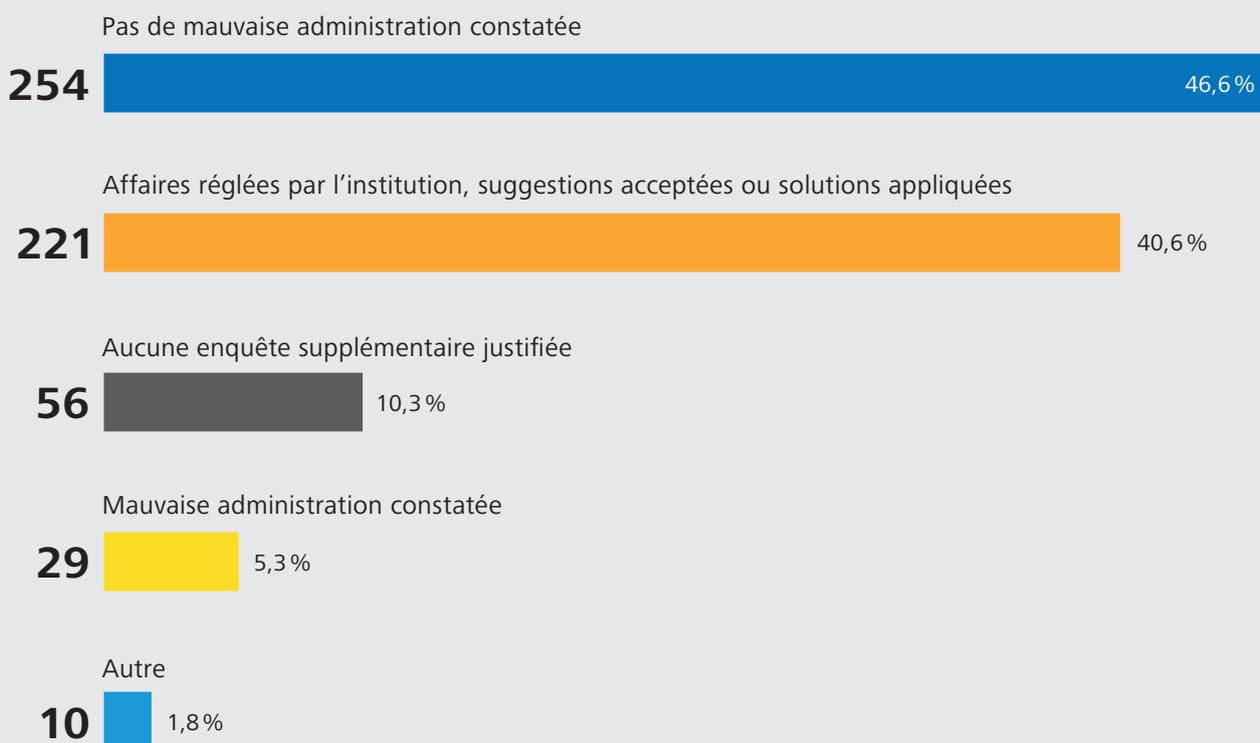


Ouverture d'une enquête

Évolution du nombre d'enquêtes menées par le Médiateur européen

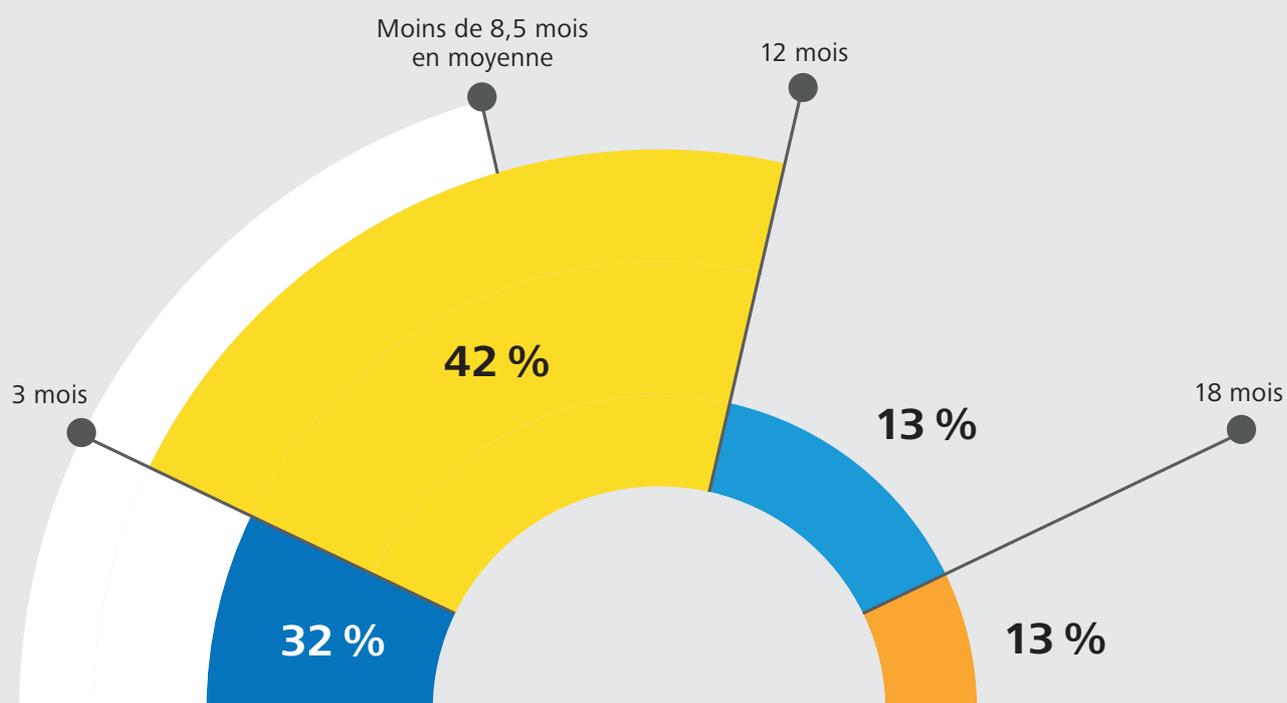


Résultats des enquêtes clôturées par le Médiateur européen en 2018



Remarque: Dans certaines affaires, le Médiateur a clôturé les enquêtes pour au moins deux 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 le Médiateur européen en 2018



- 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 mois¹

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 Respect des propositions du Médiateur européen

Dans le cadre de ses enquêtes, le Médiateur européen est habilité à soumettre des propositions aux institutions et organes de l'UE sur la manière d'aborder un problème ou d'améliorer leurs pratiques administratives. Ces propositions prennent la forme de solutions, de recommandations et de suggestions.

Chaque année, le Médiateur européen réalise une analyse exhaustive de la réponse des institutions à ses propositions dans le cadre d'enquêtes clôturées l'année précédente. Cette analyse, comprenant des taux de mise en œuvre et d'autres exemples concrets visant à prouver l'incidence et la pertinence de son travail, est publiée dans le rapport annuel *Putting it right?* («Redresser la situation?»).

En 2017, les institutions de l'UE ont appliqué les propositions du Médiateur européen dans 81 % des cas, ce qui représente une légère baisse par rapport aux 85 % de 2016. Les institutions ont répondu positivement à 80 des 99 propositions d'amélioration formulées par le Médiateur européen. Selon lui, les institutions ont également pris des mesures pour améliorer leur méthode de travail dans 148 autres cas. Sur les 14 institutions, 8 ont atteint un taux de mise en œuvre de 100 %, tandis qu'un taux de 76 % a été enregistré pour la Commission européenne, concernée par la majorité des plaintes.

Le rapport 2018 sera disponible à la fin de 2019.

5

Ressources

5.1 Budget

Le budget du Médiateur européen constitue une section indépendante du budget de l'Union européenne. 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; le titre 3 concerne les dépenses résultant de l'exercice par l'institution de ses missions générales. En 2018, les crédits budgétaires ont représenté 10 837 545 euros.

Afin de garantir une gestion efficace des ressources, l'auditeur interne du Médiateur européen procède à des vérifications régulières des systèmes de contrôle interne de l'institution 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.

5.2 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 2018 est le quatrième à se fonder sur cette stratégie.

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 du Médiateur européen partout dans l'UE. En 2018, le Médiateur européen disposait d'un effectif de 65 personnes.



Cesira D'Aniello, secrétaire générale du bureau du Médiateur européen.

En septembre 2018, Cesira D'Aniello a rejoint le bureau en qualité de secrétaire générale, remplaçant Beate Gminder, qui a embrassé de nouvelles responsabilités à la Commission européenne.

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

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

Site internet: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Instagram: <https://www.instagram.com/euombudsman/>

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes



Bruxelles

Adresse postale

Médiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Adresse visiteurs

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

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

www.ombudsman.europa.eu

© Union européenne, 2019

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

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

Composition en FrutigerNext

Print	ISBN 978-92-9483-027-2	ISSN 1680-3841	doi:10.2869/118027	QK-AA-19-001-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9483-060-9	ISSN 1680-3957	doi:10.2869/08739	QK-AA-19-001-FR-N
HTML	ISBN 978-92-9483-042-5	ISSN 1680-3957	doi:10.2869/3475	QK-AA-19-001-FR-Q

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

