



Médiateur européen

Rapport annuel 2019



Médiateur européen

Rapport annuel 2019

Table des matières

Introduction	4
2019 en bref	7
Principaux thèmes abordés	9
2.1 Responsabilité dans le processus décisionnel de l'UE	10
2.2 Transparence du lobbying	12
2.3 Accès aux documents	13
2.4 Droits fondamentaux	13
2.5 Questions éthiques	15
2.6 Agences et autres organes de l'UE	15
2.7 Contrats et subventions de l'UE	16
2.8 Participation des citoyens au processus d'élaboration des politiques de l'UE	17
Communication et coopération	18
3.1 Communication	19
3.2 Relations avec les institutions de l'UE	20
3.3 Réseau européen des Médiateurs	23
3.4 Prix d'excellence de la bonne administration	27
Affaires et plaintes: comment nous rendons service au public	29
4.1 Type et origine des plaintes	30
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
Élection du Médiateur européen	42
Ressources	44
6.1 Budget	45
6.2 Utilisation des ressources	45
Comment contacter le Médiateur européen	46

Introduction

J'ai le grand plaisir de vous présenter les activités menées par le bureau du Médiateur européen en 2019, décrites dans le présent rapport annuel.

Le traitement des plaintes reste la principale mission du bureau du Médiateur européen. En 2019, nous avons continué de recevoir un nombre substantiel de plaintes de la part des citoyens, de la société civile, des entreprises et des médias. J'estime que ces circonstances ne doivent pas être interprétées comme le signe d'une mauvaise administration au sein de l'Union européenne (UE), mais plutôt comme le fruit d'une prise de conscience toujours plus importante du travail de mon bureau et des résultats positifs que nous obtenons.

Pour qu'elles soient efficaces, les institutions de médiation doivent nouer des relations constructives avec les organisations dont elles examinent les travaux. En ce sens, je salue la coopération continue des institutions, organes et organismes de l'Union.

J'apprécie plus particulièrement le soutien constant du Parlement européen et de sa commission des pétitions, ainsi que la relation constructive qui nous lie. En janvier 2019, une majorité écrasante des membres du Parlement a plaidé en faveur du rapport spécial concernant la responsabilité du Conseil et la façon dont il gère la transparence de la législation.

Comme je l'ai affirmé auparavant, je considère qu'il s'agit d'une question cruciale pour la crédibilité de l'UE. Un processus législatif plus transparent peut contribuer à briser le mythe selon lequel les gouvernements nationaux ou les États membres se contentent d'adopter les lois édictées par Bruxelles.

Alors que le Conseil doit encore mettre en œuvre les recommandations formulées dans le rapport spécial, les gouvernements des États membres sont de plus en plus nombreux à encourager un renforcement de la transparence du travail mené par les organes législatifs.

Sur cette base, j'ai également ouvert un certain nombre d'enquêtes plus particulières concernant le processus d'élaboration des politiques et de la législation de l'UE. Il s'agissait notamment d'examiner: la façon dont l'Eurogroupe traite les documents détaillant ses travaux, et si le public peut y accéder; le manque de transparence des décisions annuelles prises par les gouvernements des États membres siégeant au Conseil en lien avec les quotas de pêche; ainsi que le refus d'octroyer un accès public aux positions prises par les autorités nationales concernant les risques que présentent les pesticides pour les abeilles au sein d'un comité chargé de l'évaluation de ces risques.



Emily O'Reilly, Médiatrice européenne.

Nous avons continué à faire des progrès pour améliorer le traitement des plaintes. La durée moyenne des enquêtes a diminué, et la «procédure accélérée» pour les demandes d'accès aux documents a permis aux plaignants d'obtenir des résultats positifs.

En avril, nous avons organisé la conférence annuelle du Réseau européen des Médiateurs. Celle-ci s'est tenue au Parlement européen et, à la veille des élections européennes, avait pour thématique centrale les moyens de renforcer la participation des citoyens au processus démocratique.

En juin, j'ai eu le plaisir de présenter les lauréats de la deuxième édition du Prix d'excellence de la bonne administration. À cette occasion, 54 projets novateurs avaient été nominés parmi les principales institutions, ainsi que nombre d'agences et autres organes de l'UE. Le principal Prix d'excellence de la bonne administration a été décerné aux équipes de la Commission européenne qui ont œuvré à l'initiative de l'Union visant à réduire la pollution par les plastiques et à attirer l'attention sur le problème.

Ces exemples ne sont qu'un aperçu des activités menées par mon bureau en 2019, décrites plus en détail dans le présent rapport. Il s'agit, en outre, du dernier rapport de mon premier mandat de Médiatrice. Je suis honorée d'avoir été réélue pour un deuxième mandat par le Parlement européen en décembre.

En 2020, je définirai la stratégie de mon deuxième mandat de Médiatrice. Les thèmes généraux demeureront cependant identiques: nous continuerons à respecter nos engagements envers les citoyens européens et veillerons à ce que les institutions de l'UE fonctionnent selon les normes administratives les plus élevées, tout en prônant la transparence et l'éthique.



Emily O'Reilly

1

2019 en bref

1

Janvier

Le Parlement européen soutient les propositions de la Médiatrice sur la transparence législative du Conseil

7

Juillet

Décision concernant la tenue des réunions entre l'Agence européenne des médicaments et les sociétés pharmaceutiques

2

Février

La Médiatrice se félicite du bon niveau de transparence de l'UE sur le Brexit

8

Août

Le Service européen pour l'action extérieure accepte d'accorder un accès accru aux informations relatives à l'organe consultatif Global Tech Panel

3

Mars

La Médiatrice propose des moyens d'améliorer la mise en œuvre des règles en matière de portes tournantes par les institutions de l'UE

9

Septembre

Présentation du rapport annuel 2018 à la commission des pétitions du Parlement européen

4

Avril

Conférence du Réseau européen des Médiateurs à Bruxelles

10

Octobre

La Médiatrice demande au Conseil de faire preuve de transparence à un stade précoce en ce qui concerne les documents liés à la fixation de quotas de pêche annuels

5

Mai

Conférence de presse annuelle – mise au point sur la transparence du processus décisionnel des États membres

11

Novembre

La Médiatrice prend la parole lors de la conférence marquant le 10^e anniversaire de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne

6

Juin

Attribution du Prix d'excellence de la bonne administration à la Commission européenne pour sa stratégie visant à réduire la pollution par les plastiques

12

Décembre

Élection du Médiateur européen

2

Principaux thèmes abordés

Le Médiateur européen vient en aide aux citoyens dans leurs rapports avec les institutions, organes et organismes de l'Union européenne. 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'UE

Pour que les citoyens 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 d'accroître la transparence de son processus législatif. Une majorité écrasante des membres du Parlement a exprimé son soutien aux propositions de la Médiatrice au début de 2019. L'enquête et le soutien qu'elle a reçus ont suscité une réflexion approfondie sur la transparence au sein du Conseil. Dix États membres ont pris l'initiative en plaidant en faveur d'une base de données législatives interinstitutionnelle, et en proposant l'actualisation des lignes directrices concernant l'apposition sur les documents d'une mention d'accès restreint au public ainsi que la publication précoce des résultats des négociations relatives aux projets de législation. La Médiatrice a [approuvé](#) le document non officiel indiquant que «force est de constater le lien qui existe entre, d'une part, un manque de compréhension et d'engagement chez les citoyens et, d'autre part, une méfiance concomitante, susceptible de nourrir une idéologie eurosceptique».

Plusieurs autres enquêtes de la Médiatrice ont principalement porté sur la manière dont les gouvernements nationaux prennent des décisions à Bruxelles. À la suite d'une [plainte](#) déposée par le groupe français de la société civile POLLINIS, la Médiatrice a demandé à la Commission d'octroyer l'accès aux positions des États membres sur un document d'orientation relatif à l'évaluation des risques que présentent les pesticides pour les abeilles. L'Autorité européenne de sécurité des aliments a élaboré ce document d'orientation en 2013, lequel doit cependant encore être adopté en raison d'un désaccord entre certaines autorités nationales. La Médiatrice a fait observer que l'octroi d'un accès élargi à ces documents était nécessaire afin de garantir aux citoyens européens la possibilité d'exercer leur droit, en vertu du traité, de participation au processus démocratique de l'Union. La Commission a refusé de suivre les recommandations de la Médiatrice, mais a affirmé qu'elle allait continuer d'envisager un moyen de veiller au renforcement de la transparence de telles décisions. La Médiatrice a classé l'affaire: elle a confirmé son constat selon lequel il s'agissait d'un cas de mauvaise administration, et a assuré qu'elle continuerait à suivre de près les progrès réalisés.



European Ombudsman

Risk assessment of pesticides on bees - public access to Member State positions: we have received over 400 messages in support of our inquiry.

We appreciate the encouragement!

Following reply from [@EU_Commission](#), we are considering next steps.

<https://europa.eu/!mN68Xq>



Évaluation des risques que présentent les pesticides pour les abeilles – accès public aux positions des États membres: nous avons reçu plus de 400 messages en faveur de notre enquête. Nous apprécions les encouragements! La Commission européenne ayant répondu, nous réfléchissons aux prochaines étapes.



European Ombudsman

[@mariofcenteno](#) agrees to improve [#Eurogroup](#) [#transparency](#) after our request.

We welcome that he will make public:

- ✓ agendas well ahead of meetings
- ✓ more info in summing-up notes
- ✓ Euro Working Group meeting dates
- ✓ ...

More: <https://europa.eu/!GU99mp>



Le président de l'Eurogroupe, Mário Centeno, accepte d'améliorer la transparence au sein de son institution à la suite de notre demande.

Nous saluons sa volonté de publier les ordres du jour bien avant les réunions, des informations plus détaillées dans les récapitulatifs, les dates de réunion de l'Eurogroupe, etc.

Une plainte déposée par l'organisation non gouvernementale (ONG) ClientEarth a amené la Médiatrice à [demander](#) au Conseil d'accorder un accès public aux documents liés aux décisions prises chaque année par des États membres en ce qui concerne les quotas de pêche. Ces décisions fixent les totaux admissibles des captures dans certaines réserves halieutiques de l'Atlantique du Nord-Est. Dans son évaluation de l'affaire, la Médiatrice a écrit que, pour garantir la responsabilité, «il est essentiel que le public dispose d'un accès aux diverses options et positions examinées».

Au milieu de l'année 2019, la Médiatrice a reporté son attention sur les organes qui préparent les réunions de l'Eurogroupe, lors desquelles se rassemblent les ministres des finances de la zone euro. Elle a demandé au président de l'Eurogroupe, Mário Centeno, d'adopter une approche plus ambitieuse de la transparence au sein de son groupe de travail. En réponse, les ministres des finances de la zone euro ont accepté de publier les projets d'ordre du jour des réunions de l'Eurogroupe plus tôt qu'auparavant, et de fournir plus de détails dans la lettre résumant les réunions.

Ils ont également accepté que les dates de réunion de l'Eurogroupe soient publiées et que le site internet de ce dernier contienne davantage d'informations concernant ses activités.

Le rôle d'un médiateur consiste, en partie, à s'assurer du respect des normes et de la mise en œuvre concrète des engagements d'une administration à améliorer certains domaines de ses activités. Il est possible d'atteindre ces objectifs à l'aide d'enquêtes ouvertes sur la base de plaintes, ou le médiateur peut agir de sa propre initiative pour réaliser le suivi d'enquêtes antérieures.

Parmi les travaux du Médiateur européen, on peut citer l'exemple concernant les groupes d'experts, qui fournissent à la Commission des avis de spécialistes dans divers domaines d'action. En 2017, la Médiatrice a conduit une enquête majeure sur le système de groupes d'experts de la Commission, laquelle a abouti à des améliorations notables de la transparence. Cependant, elle a par la suite reçu une plainte concernant les informations mises à disposition par la Commission européenne à propos du *As-If Programme Committee for Defence Research*, un comité qui conseille la Commission sur la recherche pour la défense. La plaignante, une ONG appelée Vredesactie, soutenait que la Commission n'avait pas rendu publiques certaines informations essentielles au sujet du groupe, telles que le procès-verbal d'une réunion ainsi que les commentaires soumis par les participants au cours de réunions précédentes. Dans le cadre de l'enquête de la Médiatrice, la Commission a mis à jour le registre

en y ajoutant les ordres du jour et les procès-verbaux des réunions, et s'est engagée à éviter tout retard à l'avenir. Elle a également consenti à évaluer le type de documents de référence qui pouvaient être publiés dans le registre.

La Médiatrice a clos une [initiative](#) ayant duré deux ans et ayant visé à surveiller les négociations sur le Brexit, en se félicitant du niveau généralement élevé de transparence. Elle a vivement invité la Commission et le Conseil à maintenir ces normes pour toute négociation à venir concernant les relations entre l'UE et le Royaume-Uni. Parmi les mesures positives prises par le groupe de travail sur le Brexit figurent la publication de plus de 100 documents de négociation, la mise à disposition du calendrier du négociateur en chef au public et les réunions avec des lobbyistes uniquement inscrits au registre de transparence. Le groupe de travail a œuvré dans un cadre transparent défini par le Conseil européen.



European Commission

Transparency in the [#Brexit](#) negotiations is one of our priorities.

[@EUombudsman](#) has commended our work including the publication of 100+ negotiating documents, making [@MichelBarnier](#)'s calendar publicly available, and meeting only registered lobbyists.

<https://ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/109859...>

TRANSPARENCY IN THE BREXIT NEGOTIATIONS:



60+ speeches, 100+ negotiation documents published



written replies to 10,000+ citizen enquiries



30 meetings with national Parliaments



150+ events for EU citizens in 50+ locations across the UK



650+ stakeholder meetings



200+ meetings with the Council and the European Parliament



visits to all member states during negotiations



La transparence des négociations sur le Brexit figure parmi nos priorités.

La Médiatrice européenne a loué notre travail, y compris la publication de plus de 100 documents de négociation, la mise à disposition du calendrier de Michel Barnier au public, et les réunions des lobbyistes uniquement inscrits au registre de transparence.

2.2 Transparence du lobbying

En analysant en détail la manière dont la Commission européenne met en œuvre ses règles en matière de portes tournantes, la Médiatrice a constaté que cette mise en œuvre était imparfaite sur quelques points clés. Elle a par conséquent formulé un certain nombre de **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. La Médiatrice entend éviter les situations, par exemple, de lobbying s'adressant à d'anciens collègues ou d'accès indu à des informations confidentielles. La Commission s'est engagée à mettre en œuvre nombre des propositions de la Médiatrice, notamment celle de 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.



Aidan O'Sullivan

In 2015 @EUombudsman urged @JunckerEU for more transparency on assessments of new Commissioner jobs. Today it was implemented for first time...

<https://ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/60612>

En 2015, la Médiatrice européenne a exhorté le président de la Commission européenne, Jean-Claude Juncker, à plus de transparence des évaluations des nouvelles fonctions d'anciens commissaires. Cette recommandation a été mise en œuvre pour la première fois aujourd'hui.

publier l'ordre du jour et le procès-verbal des réunions, ainsi que les observations formulées par les participants aux groupes précédents, et, pour tout futur groupe de ce type, à appliquer les mêmes normes de transparence que celles adoptées par les groupes d'experts.

À la suite d'une **enquête** ouverte sur la base d'une plainte, la Médiatrice a demandé au secrétariat général du Conseil de l'Union de tenir un registre complet de toutes les réunions entre des représentants d'intérêts et le président du Conseil européen et/ou les membres de son cabinet. Elle a également déclaré que ces derniers ne devraient rencontrer les représentants d'intérêts, ou participer à des événements qu'ils organisent, que s'ils sont inscrits au registre de transparence.



European Ombudsman

We welcome @eucopresident publication of meetings with lobbyists, however next #EUCO President should also publish their cabinet's meetings with lobbyists <https://europa.eu/Yx74PC>

Nous saluons la publication du procès-verbal des réunions tenues entre des représentants d'intérêts et le président du Conseil européen; son successeur devrait toutefois en faire de même pour les réunions entre son cabinet et des représentants d'intérêts.

La Médiatrice s'est également penchée sur la transparence au sein des «organes consultatifs» qui influencent l'élaboration de la politique de l'UE. L'**enquête** concernait le groupe de personnalités, créé par la Commission afin de donner des conseils sur la manière dont l'UE peut appuyer la recherche liée à la politique de sécurité et de défense commune. Une ONG, le Réseau européen contre le commerce des armes, a introduit une plainte auprès de la Médiatrice portant sur le manque de transparence dont souffre le groupe de personnalités. La Médiatrice a conclu, compte tenu de la mission du groupe, que celui-ci devait appliquer les mêmes normes en matière de transparence que les «groupes d'experts» habituels qui fournissent des conseils stratégiques à la Commission. La Commission a répondu de manière positive: elle s'est engagée à

2.3 Accès aux documents

Comme depuis plusieurs années, la majorité des enquêtes portent sur la transparence, y compris l'accès à la documentation. Les plaignants désirent accéder à des documents allant des procès-verbaux de réunions aux avis juridiques, en passant par les documents préparatoires. Lors de l'examen de ces demandes, le Médiateur européen détermine s'il existe un intérêt public supérieur à ce qu'un accès public soit octroyé ou si d'autres facteurs prévalent sur cet intérêt, par exemple lorsque les documents se rapportent à une enquête déjà ouverte par une institution.

Un universitaire a déposé une [plainte](#) auprès de la Médiatrice après que l'Autorité européenne des marchés financiers (AEMF) a refusé l'accès à certains documents concernant des réunions qu'elle a tenues avec des représentants du secteur sur un sujet particulier. La Médiatrice s'est penchée sur la question et a constaté que l'AEMF disposait de notes internes, que celle-ci aurait dû envisager de rendre publiques. L'AEMF a par la suite partiellement publié huit documents. La Médiatrice l'a invitée à indiquer à l'avenir si sa bibliothèque en ligne d'informations publiques contient les registres détaillés de ses réunions avec des représentants d'intérêts.

Une autre affaire [concernait](#) des documents relatifs à des réunions entre Věra Jourová, la commissaire pour la justice, les consommateurs et l'égalité des genres, et des représentants d'intérêts. En l'absence d'une réponse de la part de la Commission pendant six mois, le plaignant s'est adressé à la Médiatrice. Celle-ci a ouvert une enquête, à la suite de laquelle la Commission a accordé un accès partiel aux documents, et a ainsi pu classer l'affaire.

Dans le cadre d'une série d'autres enquêtes, la Médiatrice a constaté qu'il convenait d'octroyer un accès public aux documents sollicités. Parmi ces documents figuraient: l'[avis juridique](#) de la Commission portant création du Parquet européen; un [compte rendu](#) de l'Office européen de lutte antifraude – en la possession de la Banque européenne d'investissement – sur l'utilisation d'un prêt accordé au constructeur automobile allemand Volkswagen pour fabriquer des dispositifs permettant de fausser les résultats des tests d'émissions; et les [documents](#) du Parlement européen relatifs à la révision de la liste des dépenses pouvant être couvertes par le versement d'indemnités aux députés européens.

2.4 Droits fondamentaux

Le Médiateur européen reçoit régulièrement des plaintes concernant les droits fondamentaux, notamment l'égalité, la non-discrimination et le droit d'être entendu.

La Médiatrice a traité une [affaire](#) concernant la manière dont les interprètes et les évaluateurs du Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) conduisent les entretiens avec les demandeurs d'asile. La plaignante, l'ONG Advocates Abroad, a soulevé de nombreuses inquiétudes quant à un entretien particulier avec un demandeur d'asile, lequel a par la suite été expulsé. L'EASO a admis que l'évaluateur avait posé une série de questions inappropriées et qu'il y avait eu des problèmes avec l'interprète.

En réponse, l'EASO a affirmé qu'il mettrait en place un mécanisme de traitement des plaintes, une mesure approuvée par la Médiatrice, qui a fait remarquer que ce mécanisme devait être instauré dans les meilleurs délais. Pour éviter à l'avenir des problèmes similaires, la Médiatrice a demandé à l'EASO d'informer

immédiatement et systématiquement les autorités nationales s'il découvre que des erreurs significatives ont été commises dans le cadre d'entretiens avec des demandeurs d'asile.

Une autre affaire portait sur la manière dont la Commission a traité une [plainte](#) concernant une éventuelle violation par l'Italie de la directive sur l'égalité raciale et les conditions de logement des Roms. La plaignante, Amnesty International, a saisi la Commission en 2012. La Commission a par la suite ouvert une procédure «EU Pilot» pour enquêter sur la question. Près de six ans plus tard, la Commission n'avait toujours pas pris de décision quant à l'ouverture ou non d'une procédure formelle d'infraction à l'encontre de l'Italie, un retard qui a poussé l'ONG à saisir le Médiateur européen. La Médiatrice a conclu que le retard n'était pas indu, mais a exhorté la Commission à prendre position sur la question le plus rapidement possible.

**Dan Merly-Sobovitz**

Thank you @EUombudsman for taking a moral stance on equality of #LGBT & #surrogacy children. Unfortunately this Strategic Investigation is too late for my children but I hope it will pave the way for future #RainbowFamilies #LovesLove

Merci, Madame la Médiatrice européenne, d'avoir adopté une position morale sur la question de l'égalité pour les LGBT et les enfants nés de la GPA. Malheureusement, cette enquête stratégique a été lancée trop tard pour mes enfants, mais j'espère qu'elle permettra de façonner l'avenir.

Après avoir reçu des informations de la part de fonctionnaires, la Médiatrice s'est adressée par écrit au Parlement, au Conseil et à la Commission pour leur demander de l'aviser de leurs politiques internes concernant les droits au congé des membres du personnel qui deviennent parents grâce à la gestation pour autrui (GPA). L'initiative visait à aider les institutions de l'UE à préserver l'intérêt supérieur des enfants dans le cadre de leurs politiques internes. Les fonctionnaires qui ont contacté le bureau du Médiateur européen avaient souligné des incohérences entre les différentes institutions de l'UE dans le domaine des droits au congé des membres du personnel qui deviennent parents grâce à la GPA.

La Commission a répondu que, depuis 2012, sa pratique courante consiste à accorder, sur une base *ad hoc*, 20 semaines de congé, une durée identique à celle qui est consentie aux fonctionnaires qui deviennent parents par adoption. Elle a indiqué qu'elle entendait officialiser cette pratique. Le Conseil a répondu qu'il adopterait la pratique de la Commission, tandis que le Parlement s'est dit prêt à engager un dialogue interinstitutionnel dans le but de trouver une approche commune en la matière.

À l'issue d'une autre enquête, la Commission a changé sa méthode d'évaluation des titres d'enseignement. Ce changement est survenu à la suite d'une plainte concernant la décision prise par la Commission de rejeter une demande de stage du fait que le candidat avait obtenu sa licence en deux ans au lieu de trois. Au cours de l'enquête, la Commission a admis le plaignant à la procédure de sélection, et accepte désormais les candidats qui ont obtenu une licence officielle en moins de trois ans.

**European Ombudsman**

@EU_Commission changed its practice for assessing academic qualifications of #EUtrainees.

Do you have a three-year degree obtained in less than three years? You are now eligible to apply!

Read more about @EUombudsman's decision here: <https://europa.eu/!gu43Yu>



La Commission européenne a changé sa méthode d'évaluation des titres d'enseignement détenus par les candidats à un stage.

Vous avez une licence obtenue en moins de trois ans? Vous pouvez à présent déposer votre candidature!

2.5 Questions éthiques

De nombreuses règles sont en vigueur au sein de l'administration publique de l'UE afin de prévenir les conflits d'intérêts ou d'autres violations d'ordre éthique. Le Médiateur européen a pour mission de veiller à la mise en œuvre des règles, ainsi que d'aider les institutions à écarter l'idée que des incidents éthiques puissent se produire.

L'ONG foodwatch a déposé une [plainte](#) auprès de la Médiatrice au sujet d'un parrainage commercial de la présidence roumaine du Conseil de l'Union. La Médiatrice a demandé au Conseil d'envisager la modification de ses lignes directrices à l'intention des États membres assurant des présidences afin de résoudre la question du parrainage privé.

Une [enquête](#) sur le refus de l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) d'accorder au public l'accès aux déclarations d'intérêts de ses membres de l'encadrement intermédiaire a abouti à l'adoption, par l'EFSA, d'une nouvelle politique en matière de transparence. Dans le cadre de la politique révisée, les déclarations d'intérêts de tous les membres de sa direction opérationnelle sont mises à la disposition du public.

L'EFSA a en outre accédé à la demande de la Médiatrice de publier les déclarations d'intérêts de son directeur scientifique, de son coordinateur scientifique principal et de son conseiller stratégique principal. La Médiatrice a été ravie de constater que l'EFSA avait également mis en place un système approprié pour traiter les demandes d'accès aux documents.

La Médiatrice a [confirmé](#) sa conclusion selon laquelle quatre cas de mauvaise administration ont entaché le processus de nomination du plus haut fonctionnaire de la Commission. Elle a invité la Commission à élaborer une procédure de nomination spécifique pour son secrétaire général afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise. La procédure devrait inclure la publication d'un avis de vacance et l'inscription de la nomination à l'ordre du jour de la réunion hebdomadaire des commissaires, et ce dans un délai préalable suffisant pour qu'elle soit dûment étudiée. Vers la fin de 2019, la Commission a suivi la recommandation de la Médiatrice 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.

2.6 Agences et autres organes de l'UE

Au fil des années, le Médiateur européen a mené plusieurs enquêtes avec la participation de l'Agence européenne des médicaments (EMA) dans l'intention d'améliorer la transparence concernant les questions de santé publique. Ces enquêtes ont permis d'accroître la transparence dans des domaines tels que les essais cliniques. En s'appuyant sur cette coopération fructueuse avec l'EMA, la Médiatrice a ouvert de sa propre initiative une enquête sur les dispositions prises par l'EMA pour encadrer ses relations avec les sociétés pharmaceutiques préalablement au dépôt d'une demande d'autorisation de mise sur le marché de leurs médicaments. L'enquête, dans le cadre de laquelle s'est également déroulée une consultation publique, a amené l'EMA à introduire des mesures visant à améliorer l'indépendance et l'objectivité du processus. [L'EMA a accepté](#) d'instituer un fichier journal reprenant les avis scientifiques relatifs aux médicaments dans le cadre de la procédure d'autorisation de mise sur le marché. Ces avis seront rendus publics une fois la commercialisation du médicament autorisée en Europe. L'EMA a également assuré que, dans la mesure du possible, les experts qui contribuent activement à conseiller les sociétés pharmaceutiques préalablement à la demande de mise sur le marché ne rédigeront pas son rapport d'évaluation d'un nouveau médicament.



The Consumer Voice

Great that [@EMA](#) agrees to make scientific advice on medicines more transparent & independent. To truly boost consumers' trust in medicines, reports about interactions between the EMA and pharma companies must go in to the details, as we've asked before (<http://bit.ly/2KR0Nve>)

Il est formidable que l'Agence européenne des médicaments accepte d'améliorer la transparence et l'indépendance des avis scientifiques sur les médicaments. Pour véritablement consolider la confiance des consommateurs dans les médicaments, il convient de détailler les rapports concernant les échanges entre l'EMA et les sociétés pharmaceutiques, comme nous l'avons déjà demandé.

Une entreprise espagnole s'est [plainte](#) auprès de la Médiatrice du fait que l'Agence de l'Union européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA) avait répondu aux questions d'un autre soumissionnaire mais pas aux siennes, alors

qu'elle préparait son offre pour un contrat en vue de l'organisation d'un événement. La Médiatrice a constaté un cas de mauvaise administration et a recommandé à l'ENISA d'indemniser la plaignante pour le temps et les ressources qu'elle a investis dans la préparation de son offre. L'ENISA a accepté sa recommandation et a proposé à l'entreprise un versement à titre gracieux de 2 500 euros. La plaignante a été satisfaite de l'issue, et la Médiatrice a classé l'affaire.

Le Service européen pour l'action extérieure (SEAE) a été visé par une [plainte](#) après qu'il a refusé d'accorder l'accès complet du public aux documents concernant le Global Tech Panel, un panel réunissant les figures de proue dans les domaines de la technologie, de la société civile et de la diplomatie dans le but de résoudre les problèmes mondiaux. Un journaliste enquêteur avait sollicité l'accès à l'intégralité des documents relatifs au panel. Il a saisi le Médiateur européen dès lors que, même s'il lui avait octroyé l'accès à quatre d'entre eux, le SEAE avait expurgé une partie considérable des documents. Dans le cadre d'une démarche saluée par la Médiatrice, le SEAE a consenti à divulguer les documents dans une plus grande mesure.



European Ombudsman

We welcome @EU_EEAS decision to grant an investigative journalist increased access to [#GlobalTechPanel](#) documents, as a result of one of our inquiries.

<https://europa.eu/!MB76Rn>



Nous saluons la décision prise par le Service européen pour l'action extérieure à l'issue de l'une de nos enquêtes, lequel a accepté d'octroyer au journaliste enquêteur un accès élargi aux documents du Global Tech Panel.

2.7 Contrats et subventions de l'UE

Chaque année, le Médiateur européen examine plusieurs dossiers concernant la manière dont la Commission a géré les projets financés par l'UE, habituellement sur la base de questions soulevées à la suite d'audits. Si un audit révèle l'existence d'un problème, la Commission est tenue de recouvrer les fonds. Cependant, il arrive parfois que, en raison de malentendus ou d'erreurs lors de l'audit, le recouvrement des fonds ne soit pas justifié. Dans ce genre de situations, le Médiateur européen est bien placé pour contribuer à trouver des solutions, puisqu'il est autorisé à examiner l'intégralité des documents connexes.

Une entreprise allemande s'est [adressée](#) à la Médiatrice à la suite du recouvrement par la Commission d'une somme d'environ 100 000 euros. Entre 2010 et 2014, l'entreprise a participé à un projet financé par l'UE en Namibie, lequel visait à renforcer la capacité des autorités nationales namibiennes à gérer les fonds et les programmes de l'UE. La Commission a recouvré la somme à la suite d'un audit selon lequel les frais liés au personnel étaient inéligibles du fait que certains

employés ne possédaient pas les compétences requises et que certains d'entre eux travaillaient pendant les jours fériés, en infraction avec la législation namibienne. La Médiatrice a fait remarquer que, même s'il était recommandé dans le contrat que les employés possèdent de telles compétences, il ne s'agissait pas d'une obligation. À la suite de l'intervention de la Médiatrice, la Commission a versé 97 461 euros à la plaignante.

Une autre [affaire](#) concernait la gestion par la Commission européenne d'un audit des dépenses déclarées dans le cadre de trois projets financés par l'UE. La Commission a demandé au plaignant de produire davantage de preuves justifiant les frais liés au personnel et aux autres activités. Elle a ensuite décidé de réclamer le remboursement des frais de personnel dans la mesure où elle avait conclu que les documents additionnels présentés par le plaignant ne fournissaient aucune information suffisamment fiable. La Médiatrice a jugé que la Commission avait agi de manière démesurée en refusant l'intégralité des frais de personnel. Pour éviter que de tels incidents ne se reproduisent à l'avenir, elle a invité

la Commission à établir une liste précise des documents pouvant servir d'autre preuve fiable lorsque le système d'enregistrement du temps utilisé par une organisation mettant à exécution un projet ou un contrat est jugé non fiable à la suite d'un audit.

Le Médiateur européen est également autorisé à examiner les problèmes liés aux procédures de passation de marché. Une [affaire](#) concernait la procédure de passation de marché dans le cadre d'un contrat financé par l'UE, géré par la délégation de l'UE en Bolivie. La délégation a annoncé au plaignant, un bureau d'études allemand, qu'il avait remporté le contrat, mais qu'il ne le signerait qu'au terme d'un délai «suspensif» obligatoire de sept jours. Le plaignant a été avisé du fait que, si les informations reçues lors du délai suspensif justifiaient

un examen plus approfondi des offres, il en serait immédiatement notifié. Un mois plus tard, la délégation a informé le plaignant qu'elle avait sélectionné une société dont l'offre avait été initialement rejetée. La Médiatrice a conclu que la manière dont la délégation avait évalué l'offre initialement rejetée ne constituait pas un cas de mauvaise administration. Elle a cependant estimé que la délégation aurait dû informer le plaignant qu'au cours du délai suspensif, un autre soumissionnaire lui avait fait parvenir des informations susceptibles de se répercuter sur l'attribution du contrat. À la demande de la Médiatrice, la délégation a assuré qu'elle allait indemniser le plaignant pour le temps et les ressources investis au terme du délai suspensif pour préparer les documents relatifs à l'appel d'offres.

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

La Médiatrice attire l'attention sur le droit des citoyens d'être associés au processus démocratique de l'Union, par exemple en participant aux consultations publiques ou en prenant connaissance des informations relatives aux politiques ou à la législation. Les citoyens n'en seront capables que s'ils ont le sentiment que l'administration publique de l'UE œuvre également en leur faveur. Il est pour cela nécessaire que le public soit en mesure de communiquer efficacement avec elle, et ce dans les 24 langues officielles de l'UE.

À cette fin, la Médiatrice a élaboré un projet de lignes directrices relatives à l'utilisation des langues sur les sites internet des institutions de l'UE, sur la base des 286 réponses à sa [consultation publique](#) sur la question. Les lignes directrices ont été transmises à divers organes de l'UE pour observation, la majorité desquels ont répondu avant la fin de l'année. La Médiatrice entend rédiger la version définitive des lignes directrices dans le courant du premier semestre de 2020. Il s'agit notamment d'inviter les institutions à disposer d'un régime linguistique propre, à permettre au public de recevoir une réponse dans la même langue de l'UE que celle qu'ils ont utilisée pour leur écrire et à envisager le recours aux traductions automatiques si possible.

La Médiatrice a également eu recours aux enquêtes ouvertes à la suite de plaintes pour promouvoir l'objectif consistant à garantir que les institutions utilisent les langues officielles de l'UE autant que faire se peut. Une petite entreprise en France s'est [plainte](#) auprès de la Médiatrice que les pages internet de la Commission

consacrées aux «nouveaux aliments», des types de denrées alimentaires produites selon de nouvelles méthodes, n'étaient disponibles qu'en anglais. Pendant l'enquête de la Médiatrice, la Commission a commencé à traduire les informations sur la procédure d'autorisation des nouveaux aliments dans plus de langues. Les pages internet ont en outre été modifiées pour informer les personnes concernées que les demandes pouvaient être introduites dans n'importe quelle langue de l'UE.



European Ombudsman

Our multilingual staff is ready to help you in any of the EU's 24 languages. Happy European day of languages!

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich Europäischer Bürgerbeauftragter
European Ombudsman Europäische Ombudsmand Ombudsman Eorpach
Evropský veřejný ochránce práv Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής
Európska Ombudsmanka Europeise Ombudsman
Provedor de Justiça Europeu Europeiska Ombudsmannen
Europos Ombudsmenas Euroopan Oikeusasiamies Európai Ombudsman
Ombudsmanul European Evropski varuh človekovih pravic
Euroopa Ombudsman Европейский омбудсмен Médiateur Européen
Ombudsman Ewropew Eiropas Ombuds Mediatore Europeo
Defensor del Pueblo Europeo Europska Ombudsmanica

Notre personnel multilingue est prêt à vous aider dans chacune des 24 langues de l'UE.
Joyeuse Journée européenne des langues!

Communication et coopération

3.1 Communication



La Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, a réalisé une vidéo pour encourager les citoyens à voter aux élections européennes en mai 2019.

En 2019, le bureau du Médiateur européen a intensifié ses communications en ligne à l'aide de la page d'accueil de son site internet afin de mettre en évidence les enquêtes fructueuses. Les gros titres du site internet sont actualisés régulièrement de façon à présenter les derniers faits liés aux enquêtes du Médiateur européen. Le public dispose ainsi d'informations faciles à comprendre au sujet des activités du Médiateur européen. Parmi les exemples figurent un compte rendu sur les mesures prises par l'[Agence européenne des médicaments](#) à la suite d'une enquête de la Médiatrice, lesquelles visent à améliorer la transparence et l'indépendance des avis scientifiques sur les médicaments, ainsi qu'un [message](#) de remerciement adressé aux centaines de personnes qui ont contacté la Médiatrice pour exprimer leur soutien et leur encouragement au sujet d'une certaine enquête.

Le Médiateur européen a en outre intensifié ses activités sur Twitter, LinkedIn et Instagram. Le bureau utilise ces réseaux sociaux afin de fournir d'une manière claire et captivante des informations sur ses travaux, les personnes qu'il aide et tout ce qu'il accomplit. Les réseaux sociaux attirent également l'attention sur le rôle du Médiateur européen dans des domaines plus

vastes, par exemple dans la surveillance de l'application de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et dans la célébration, avec les autres institutions de l'UE, de dates symboliques, telles que le 10^e anniversaire de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

En 2019, Instagram a été le canal ayant connu la plus importante hausse d'activité. Le public s'est agrandi de 47 % au cours de l'année. Sur LinkedIn, le nombre d'abonnés a augmenté de 21 %, tandis que sur Twitter, où le bureau touche le plus de personnes, le nombre de «followers» est passé de 22 600 à la fin de 2018 à 26 300 en décembre 2019, soit une hausse de 16 %.

Le principal événement de communication hors ligne est, pour le Médiateur européen, la conférence de presse annuelle lors de laquelle il présente le rapport annuel de l'année précédente et annonce l'ouverture d'importantes nouvelles enquêtes. En 2019, le thème principal de la conférence de presse était la transparence du processus décisionnel des États membres à Bruxelles, et notamment la décision de rédiger un rapport spécial sur la transparence au sein du Conseil à l'attention du Parlement européen.

3.2 Relations avec les institutions de l'UE

3.2.1 Parlement européen

Le Parlement européen est un partenaire majeur et indispensable du Médiateur européen. Il élit le Médiateur européen, qui doit rendre des comptes à la commission des pétitions du Parlement. En 2019, le Parlement a soutenu la Médiatrice dans sa proposition de rapport spécial sur la transparence au sein du Conseil en adoptant une résolution approuvée par la majorité lors d'une séance plénière. Le nouveau Parlement européen est entré en fonction à l'issue des élections de mai 2019. Depuis lors, la Médiatrice s'est entretenue avec le président du Parlement, David Sassoli, et avec de nouveaux députés européens issus de toutes les principales factions politiques. Au cours de l'année 2019, la Médiatrice a pris la parole lors de la séance plénière du Parlement et s'est exprimée, sur invitation, devant plusieurs commissions lors d'assemblées ordinaires et extraordinaires. En 2019, le Parlement a réélu la Médiatrice sortante, Emily O'Reilly, pour un deuxième mandat. Elle a hâte de poursuivre sa relation fructueuse avec le Parlement en 2020.



David Sassoli

Congratulations to Emily O'Reilly on her reappointment as [@EUombudsman](#). I look forward to working with her to increase transparency in the EU institutions and build citizens' trust.



Félicitations à Emily O'Reilly pour son nouveau mandat de Médiatrice européenne. J'ai hâte de travailler avec elle pour renforcer la transparence au sein des institutions de l'UE et consolider la confiance des citoyens.

3.2.2 Commission des pétitions

La commission des pétitions et la Médiatrice ont cultivé leur étroite relation professionnelle en 2019 pour veiller à ce que les inquiétudes des citoyens soient prises en considération aux niveaux appropriés. Alors que le Médiateur européen traite les plaintes déposées contre les 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. La Médiatrice s'est félicitée de l'étroite coopération avec l'ancienne commission des pétitions, et est impatiente de collaborer avec les nouveaux membres au fil des années à venir.



PETI Committee Press

[#EPenary](#) approves joint [@EP_Petitions](#) [@EPInstitutional](#) report on the [@EUombudsman](#) strategic inquiry on transparency in the preparatory bodies of the Council – 479/18/81

Date of last update: 17-01-2019 - 1



12:22:10

Listen in: en - English

The interpretation of debates serves to facilitate communication and does not constitute an authentic record of proceedings. Only the original speech or the revised translation is authentic.

La plénière du Parlement européen approuve le rapport conjoint de la commission des pétitions et de la commission des affaires constitutionnelles du Parlement européen concernant l'enquête de la Médiatrice européenne sur la transparence au sein des instances préparatoires du Conseil – 479/18/81.

3.2.3 Commission européenne

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. La Commission est le bras exécutif de l'administration de l'UE et se trouve donc sur le devant de la scène. La relation professionnelle avec la Commission a porté ses fruits lors de plusieurs enquêtes majeures, et le dialogue se poursuit à tout point de vue. En 2019, le collège de la nouvelle Commission, sous la présidence d'Ursula von der Leyen, a vu le Parlement européen lui attribuer son mandat. La Médiatrice a été ravie de constater que le portefeuille de la vice-présidente Věra Jourová comprenait explicitement les valeurs et la transparence, ce qui constitue un fait nouveau.



Emily O'Reilly a rencontré Michel Barnier, négociateur en chef du groupe de travail sur le Brexit, à Strasbourg.

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 2019, la Médiatrice a entretenu des contacts étroits avec le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD), la Banque centrale européenne (BCE), la Banque européenne d'investissement (BEI), la Cour des comptes européenne, le Comité économique et social européen (CESE) et plusieurs agences.



European Central Bank

As part of [#GlobalEthicsDay](#), we heard from Mihails Kozlovs from [@EUAuditors](#) about their special report on the ethical frameworks of EU institutions, and Rosita Hickey from the [@EUombudsman](#), who shared the Ombudsman's views on integrity and good governance for public institutions.



Dans le cadre de la *Global Ethics Day* (Journée mondiale de l'éthique), Mihails Kozlovs de la Cour des comptes européenne nous a informés du rapport spécial de cette dernière sur les cadres en matière d'éthique des institutions de l'UE, et Rosita Hickey du bureau du Médiateur européen nous a fait part du point de vue de la Médiatrice concernant l'intégrité et la bonne administration des institutions publiques.

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 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 2019.

Avec le soutien du Forum européen des personnes handicapées, du Parlement européen et de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, la Médiatrice s'est employée à formuler des idées à soumettre à la Commission pour adopter une stratégie européenne

en faveur des personnes handicapées post-2020 plus ambitieuse et générale. Pour ce faire, le bureau du Médiateur européen a participé à une audience sous les auspices du Comité économique et social européen ainsi qu'à une conférence sur la Journée européenne des personnes handicapées, lors desquelles il a plaidé en faveur d'améliorations au sein de l'administration de l'UE.

La Médiatrice a assuré le suivi des idées d'amélioration qu'elle a émises dans le cadre de son enquête stratégique sur l'[accessibilité des sites internet de la Commission](#) et des outils en ligne destinés aux personnes handicapées. Après avoir examiné les efforts déployés par la Commission pour se conformer à ses idées, la Médiatrice a salué l'initiative de cette dernière visant à mettre à disposition plus d'informations dans des formats «faciles à lire». La Commission a publié une version facile à lire du [site internet officiel de l'Union européenne](#), qui constitue le portail de l'UE et une précieuse source d'informations. La Médiatrice a également salué les autres engagements de la Commission à respecter des normes internationales plus exigeantes ainsi que sa volonté d'adopter un plan d'action sur l'accessibilité des sites internet et d'améliorer les formations destinées à son personnel.

Dans le domaine de l'administration numérique, la Médiatrice a ouvert une [enquête](#) sur l'accessibilité des outils en ligne utilisés par l'Office européen de lutte antifraude (OLAF). À la suite d'une plainte déposée par une personne souffrant d'une déficience visuelle, qui n'a



EESC President

Very happy to exchange views with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly about our [@EU_EESC](#) rules of procedure and code of conduct and new [@EESC_SOC](#) report on the real right of persons with disabilities to vote in [#EUElections2019](#) [#thistimeimvoting](#)



Le président du Comité économique et social européen, Luca Jahier: ravi d'échanger des vues avec la Médiatrice européenne, Emily O'Reilly, au sujet du règlement intérieur et du code de conduite des membres du CESE ainsi que du nouveau rapport préparé par la section «Emploi, affaires sociales et citoyenneté» (SOC) du CESE concernant le droit des personnes handicapées de voter aux élections européennes de mai 2019.



European Ombudsman

[#WebAccessibility](#): [@Euombudsman](#) is satisfied the [@EU_Commission](#) is taking steps to improve and makes six suggestions: <https://europa.eu/lrg33uW>



Accessibilité des sites internet: la Médiatrice est satisfaite des mesures d'amélioration prises par la Commission européenne et des six idées qu'elle émet.

pas été en mesure de signaler un cas de fraude à l'OLAF en raison de l'incompatibilité du lecteur d'écran avec une méthode de vérification requise par son site internet, la Médiatrice a invité l'Office à faciliter l'accès à ses outils en ligne. Après en avoir immédiatement amélioré certains, l'OLAF s'est engagé à moderniser le reste de ses outils disponibles sur son site internet dans les mois à venir. Cela montre comment une seule et unique plainte peut produire un effet papillon et se traduire par une amélioration de la politique globale d'une institution.

La Médiatrice a traité une [plainte](#) relative à la réaction de la Commission en ce qui concerne des allégations de violations des droits de l'homme dans une résidence pour personnes handicapées en Hongrie, cofinancée par l'UE. Elle a fait part de son inquiétude quant aux divergences entre l'interprétation de la Commission d'une disposition clé de la CDPH concernant la vie indépendante et celle du comité des Nations unies compétent. Même s'il est vrai que la Commission n'était pas juridiquement fondée

à recouvrer les fonds de l'UE octroyés à l'institution dans ce cas d'espèce, la Médiatrice lui a suggéré de résoudre ce problème de base juridique pour garantir que les fonds de l'UE sont à l'avenir dépensés conformément à la convention. Ayant formulé un certain nombre de suggestions d'amélioration, la Médiatrice continue de se pencher sur la question dans une [plainte](#) distincte sur la manière dont les États membres dépensent les fonds de l'UE.

La Commission a [informé](#) la Médiatrice des mesures qu'elle a prises afin de garantir que les parents d'enfants présentant des besoins éducatifs particuliers, que les Écoles européennes ne peuvent pas accueillir, ne sont pas tenus de contribuer aux frais de scolarité de leurs enfants. Elle a affirmé qu'elle couvrirait l'intégralité de ces frais et qu'elle prendrait l'initiative de modifier les lignes directrices applicables en ce qui concerne la manière dont les autres institutions de l'UE abordent la question.

3.3 Réseau européen des Médiateurs

Le point focal de l'année 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 la conférence annuelle d'avril. Celle-ci s'est tenue au Parlement, à Bruxelles, et a réuni les membres du Réseau et les représentants des institutions de l'UE et d'organisations établies dans la capitale belge.

Lors de la session publique de la conférence, les participants ont cherché comment renforcer la participation des citoyens au processus démocratique. Tenue à la veille des élections européennes, cette conférence aura été l'occasion d'examiner de nouvelles initiatives portant sur la mobilisation du public et la participation à la vie citoyenne, et sur la manière dont les structures et les institutions existantes doivent s'y adapter, notamment en ce qui concerne le rôle que les médiateurs doivent jouer. À l'ordre du jour également figuraient des questions d'actualité concernant le travail des médiateurs, telles que l'évolution démographique ou les nouvelles règles de l'UE en matière de protection des données, ainsi que le «pouvoir d'influence» dont disposent les institutions de médiation.

Si les conférences du Réseau européen des Médiateurs sont organisées à Bruxelles, c'est en partie pour mettre à profit les compétences techniques des institutions de l'UE situées dans cette ville. À cette fin, la conférence de 2019



La Médiatrice européenne lors de la conférence du Réseau européen des Médiateurs, tenue au Parlement européen, à Bruxelles.



a compté une série de sessions conjointes avec SOLVIT, le réseau que la Commission européenne coordonne en vue de prêter assistance aux particuliers et aux organisations qui se heurtent à des problèmes transfrontières.

Le Réseau européen des Médiateurs a continué à se concentrer sur des initiatives et enquêtes parallèles des bureaux de médiateur intéressés. En juillet 2019, la Médiatrice a clos une initiative stratégique visant à évaluer les mécanismes mis en place par les États membres pour traiter les plaintes liées aux Fonds structurels et d'investissement européens. Sept bureaux de médiateurs nationaux ont collaboré avec la Médiatrice dans le cadre de cette initiative. Dans sa lettre de clôture, M^{me} O'Reilly a encouragé la Commission à renforcer son contrôle des mécanismes de traitement des plaintes et à veiller à la manière dont elle traite directement les plaintes, ainsi qu'à tout mettre en œuvre pour résoudre les problèmes liés à ces mécanismes dans les États membres.

La procédure de consultation, par laquelle le bureau du Médiateur européen apporte son soutien aux membres du Réseau européen des Médiateurs en assurant la liaison avec d'autres institutions de l'UE pour obtenir des réponses ciblées sur des aspects de la législation de l'UE, reste une ressource précieuse. Une de ces questions émanait du médiateur parlementaire danois et portait sur l'application des règles de l'UE concernant l'accès du public à l'information en matière d'environnement.



European Ombudsman

'What happens in Brussels, should not stay in Brussels. We need to use as many channels as possible to reach and communicate with citizens' says @maitepagaza #ENO2019

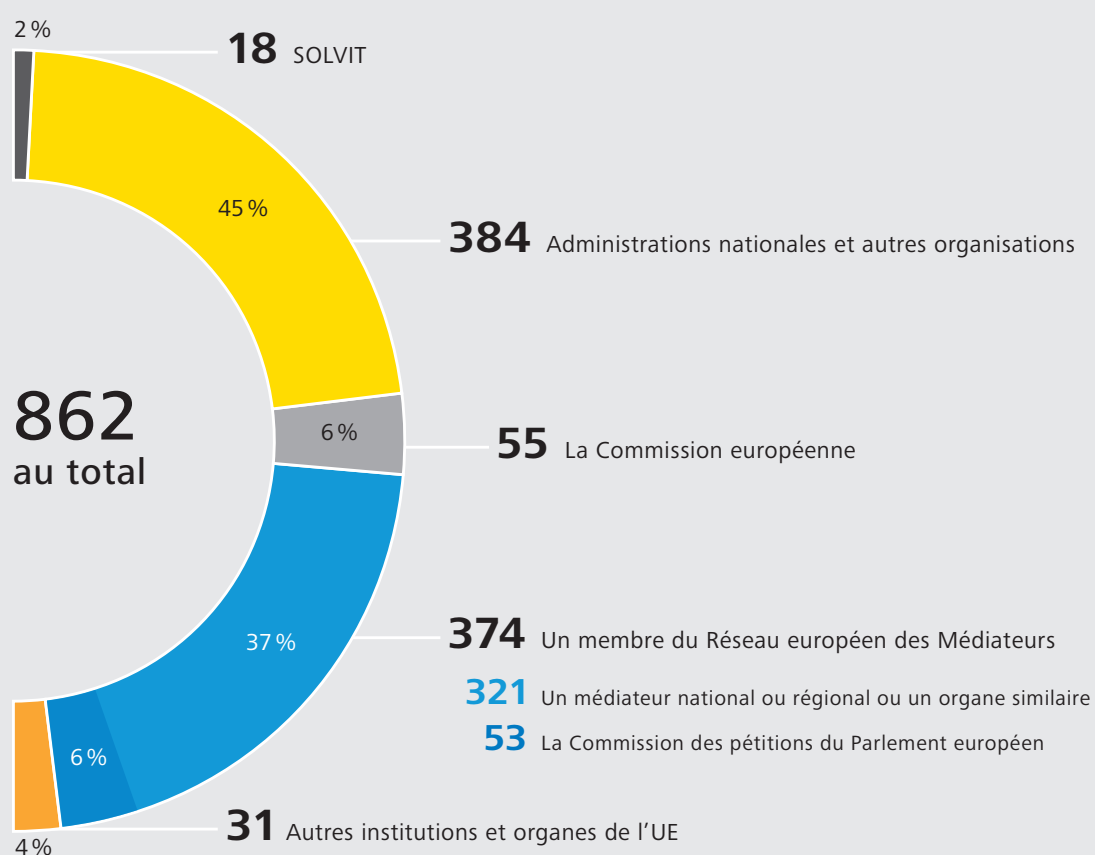


«Ce qui se passe à Bruxelles ne devrait pas rester à Bruxelles. Il nous faut utiliser autant de canaux que possible pour atteindre les citoyens et communiquer avec eux», a déclaré la députée européenne Maite Pagazaurtundúa lors de la conférence du Réseau européen des Médiateurs de 2019.



Débat lors de l'atelier conjoint entre le Réseau européen des Médiateurs et le réseau SOLVIT.

Conseil adressé aux plaignants par le Médiateur européen de se tourner vers d'autres institutions et organes en 2019 et plaintes transmises



Une autre question, provenant du médiateur fédéral belge, concernait les visas d'entrée pour les parents non européens de citoyens de l'UE, et l'application de la directive relative aux droits des citoyens dans de telles situations.

En décembre, une réunion régionale du Réseau européen des Médiateurs s'est tenue à Lisbonne, au Portugal. Cette réunion a rassemblé les représentants des bureaux des médiateurs de Bulgarie, de Chypre, d'Espagne, de Malte et du Portugal ainsi que le bureau du Médiateur européen; elle a permis de faire le point sur l'enquête concernant les Fonds structurels et d'envisager d'éventuels futurs sujets pour des enquêtes parallèles.

M^{me} O'Reilly a continué de se rendre régulièrement dans les bureaux de ses homologues nationaux et s'est ainsi déplacée à Helsinki, où elle s'est à la fois entretenue avec le médiateur parlementaire et le chancelier de justice finlandais. Cette visite, qui a eu lieu en juin, avait pour principal objet la transparence tant du processus législatif au sein du Conseil de l'UE que du lobbying.



La publication *Zoom sur le Réseau 2019* énumère tous les points clés de la conférence du Réseau européen des Médiateurs de 2019.



EP Suomessa

Vielä ehdit mukaan! Onko avoimuudella rajat?
Aiheesta @Eurooppasaliissa 6.6. klo 10-11.30 Mukana @EUombudsman Emily O'Reilly, @oikeuskansleri, @oikeusasiamies, @HeidiHautala & Transparency Intl Suomen pj. Korhonen. Juonto @ooseuri. Infoa ja ilmoittaudu: <http://eptwitter.eu/qhGb>



Le bureau de liaison du Parlement européen en Finlande a organisé un débat concernant les limites de la transparence. Celui s'est déroulé à la Maison de l'Europe le 6 juin, de 10 heures à 11 h 30, avec la participation du chancelier de justice finlandais, Tuomas Pöysti, du médiateur parlementaire finlandais, Petri Jämskeläinen, de la Médiatrice européenne Emily O'Reilly, de la députée européenne Heidi Hautala et du président de Transparency International Finland, Jaakko Korhonen. C'est le journaliste Olli Seuri (en bas à gauche) qui a animé le débat.

3.4 Prix d'excellence de la bonne administration

En juin, la Médiatrice a présenté la deuxième édition de la cérémonie de remise des prix du Prix d'excellence de la bonne administration. À cette occasion, 54 projets avaient été nominés parmi les principales institutions, ainsi que nombre d'organes et autres organismes de l'Union. Le principal Prix d'excellence de la bonne administration a été décerné aux équipes de la Commission européenne qui ont œuvré à l'initiative de l'UE visant à réduire la pollution par les plastiques et à attirer l'attention sur le problème.

Lors de la cérémonie, qui s'est déroulée à Bruxelles, la Médiatrice a également décerné des prix à des projets dans six catégories thématiques, notamment celles des communications et de l'administration ouverte. Parmi les lauréats par catégorie figuraient l'Agence de l'Union européenne pour la coopération des services



La cérémonie du Prix d'excellence de la bonne administration s'est déroulée à la bibliothèque Solvay, à Bruxelles.



Emily O'Reilly lors de la cérémonie.

répressifs (Europol) et son projet novateur visant à utiliser l'intelligence collective pour faciliter le repérage d'enfants victimes d'exploitation sexuelle, ainsi que l'Autorité européenne de sécurité des aliments pour son projet de sensibilisation aux menaces auxquelles les abeilles sont exposées. Des fonctionnaires du Parlement européen ont remporté un prix spécial pour leur campagne, dans le sillage du mouvement #MeToo, sur la tolérance zéro à l'encontre du harcèlement sexuel sur le lieu de travail.

La Médiatrice a inauguré le Prix d'excellence de la bonne administration en 2017 pour reconnaître l'excellence du service public de l'UE et encourager le partage de bonnes idées et pratiques. Outre les lauréats cités ci-dessus, les 54 nominations comptaient également des projets visant à faciliter les demandes de financement par l'UE, à présenter des concepts relativement nouveaux – tels que l'éthique numérique – de manière innovante, à introduire en interne des politiques vertes et à informer les citoyens de leurs droits européens de manière proactive.

Un comité consultatif indépendant a évalué les candidatures, tandis que la Médiatrice Emily O'Reilly a choisi les lauréats parmi les présélectionnés.

European Ombudsman

And we have the overall WINNERS @EU_ENV & @EU_Growth for their comprehensive strategy for reducing plastics pollution and the awareness-raising campaign for the use of single-use plastics #EOaward



Prix d'excellence de la bonne administration:
Et les principaux lauréats sont la DG Environnement et la DG Marché intérieur, industrie, entrepreneuriat et PME de la Commission européenne, en récompense de leur stratégie globale visant à réduire la pollution par les plastiques et de leur campagne de sensibilisation à l'utilisation des plastiques à usage unique.

Vytenis Andriukaitis

So proud of my colleagues in @Food_EU @EU_Health @ECDC_EU @EFSA_EU and in all the other services of the @EU_Commission nominated for #EOaward !
So happy to share this moment with you.
Kudos to all
My speech <https://europa.eu/!hc69uh>




Tellement fier de mes collègues de la DG Santé et sécurité alimentaire de la Commission européenne, du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies, de l'Autorité européenne de sécurité des aliments et de tous les autres services nominés au Prix d'excellence de la bonne administration! Je suis si heureux de partager ce moment avec vous.
Bravo à toutes et à tous.

4

Affaires et plaintes:
comment nous
rendons service
au public

Le Médiateur européen a pour mission de veiller à ce que l'administration de l'Union serve l'intérêt général et de venir en aide aux personnes qui rencontrent des problèmes avec les institutions de l'UE.

La vaste majorité de son travail dépend des plaintes qu'il reçoit. Même si le Médiateur européen n'ouvre pas d'enquête, le bureau tente de soutenir tout citoyen en quête d'assistance.

Le Médiateur européen mène, par ailleurs, des enquêtes et des initiatives stratégiques plus vastes lorsqu'il estime qu'il existe des motifs pour agir en ce sens. Il ouvre ces enquêtes de sa propre initiative soit lorsqu'il a décelé un problème systémique qui relève de l'intérêt public, soit lorsqu'il a reçu une ou plusieurs plaintes concernant une question d'importance systémique.

Le site internet du Médiateur européen, lancé en 2018, dispose d'une interface conviviale pour les plaignants potentiels. Néanmoins, les citoyens peuvent contacter et continuent de contacter notre bureau à l'aide des moyens de communication hors ligne. D'autres

améliorations sont prévues dans le courant de l'année à venir, notamment en ce qui concerne le système de traitement des plaintes en ligne.

L'équipe diversifiée chargée du traitement des plaintes au sein du bureau ainsi que le site internet 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 internet a en outre été conçu de sorte à répondre à des normes élevées en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Le Médiateur européen a également amélioré la procédure accélérée pour l'examen des plaintes relatives à l'accès du public aux documents détenus par les institutions de l'UE. Grâce à cette procédure, ces plaintes sont à présent traitées trois fois plus rapidement, soit une amélioration significative compte tenu de leur caractère souvent urgent.

4.1 Type et origine des plaintes

4.1.1 Vue d'ensemble des plaintes et des enquêtes stratégiques

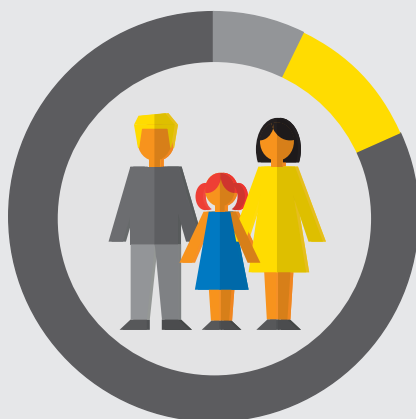
Le Médiateur européen ne peut ouvrir une enquête que sur les plaintes qui relèvent de son mandat et qui remplissent les «critères de recevabilité» requis, tels que la tentative préalable de résoudre le problème directement avec l'institution impliquée. Cependant, le bureau du Médiateur européen s'efforce de prêter assistance à tout plaignant. Outre cette approche flexible du traitement des plaintes, la durée nécessaire à l'aboutissement des enquêtes n'a 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 2019

19 619

Citoyens aidés



16 045

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

2 201

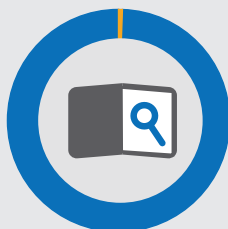
Nouvelles plaintes traitées

1 373

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

458

Enquêtes ouvertes



456

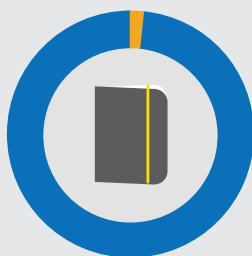
Enquêtes ouvertes sur la base de plaintes

2

Enquêtes d'initiative ouvertes

560

Enquêtes clôturées



552

Enquêtes, ouvertes sur la base de plaintes,
clôturées

8

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

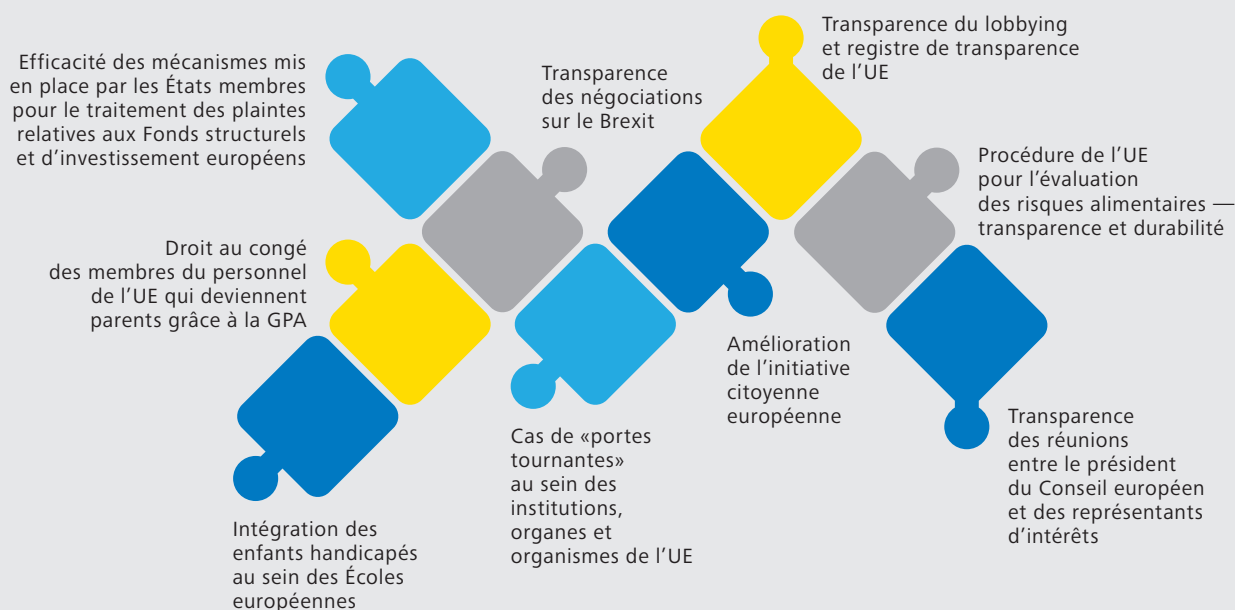
Médiateur européen soit lorsqu'il a décelé un problème systémique qui devrait être examiné dans l'intérêt public, soit lorsqu'il a reçu une ou plusieurs plaintes concernant une question d'importance systémique.

Domaines du travail stratégique en 2019

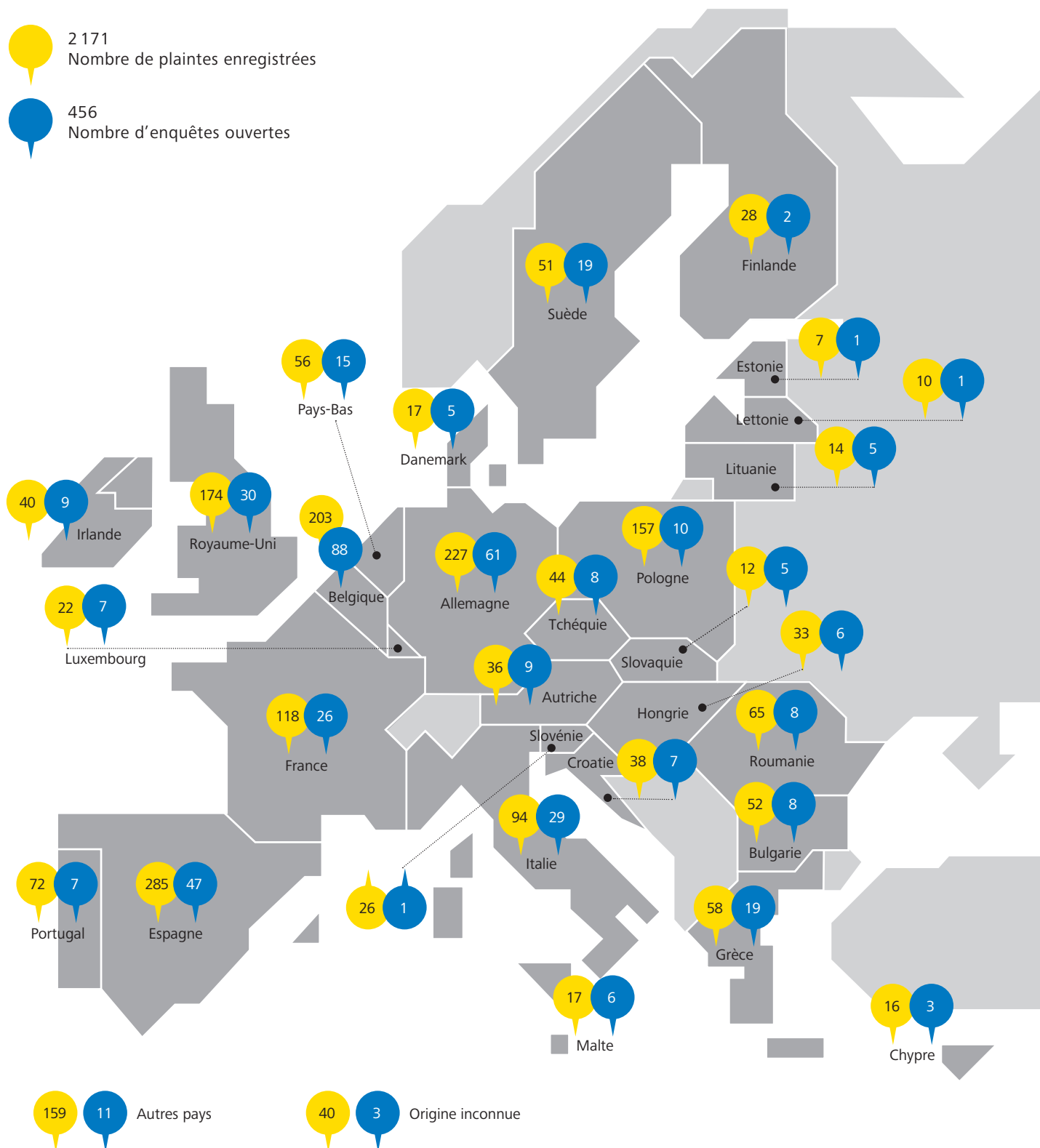
Enquêtes stratégiques



Initiatives stratégiques (demandes de clarification et enquêtes non formelles)



Origine nationale des plaintes enregistrées et des enquêtes ouvertes par le Médiateur européen en 2019



4.1.2 Plaintes ne relevant pas du mandat du Médiateur européen

En 2019, 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'Union. La majorité d'entre elles sont provenues de l'Espagne, de la Pologne et de l'Allemagne.

Ces plaintes portaient principalement sur des problèmes que des plaignants 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). Parfois, des citoyens ont également saisi le Médiateur européen en raison de la conception erronée selon laquelle notre institution est une instance juridictionnelle dont le rôle prévaut sur celui des médiateurs nationaux ou régionaux.

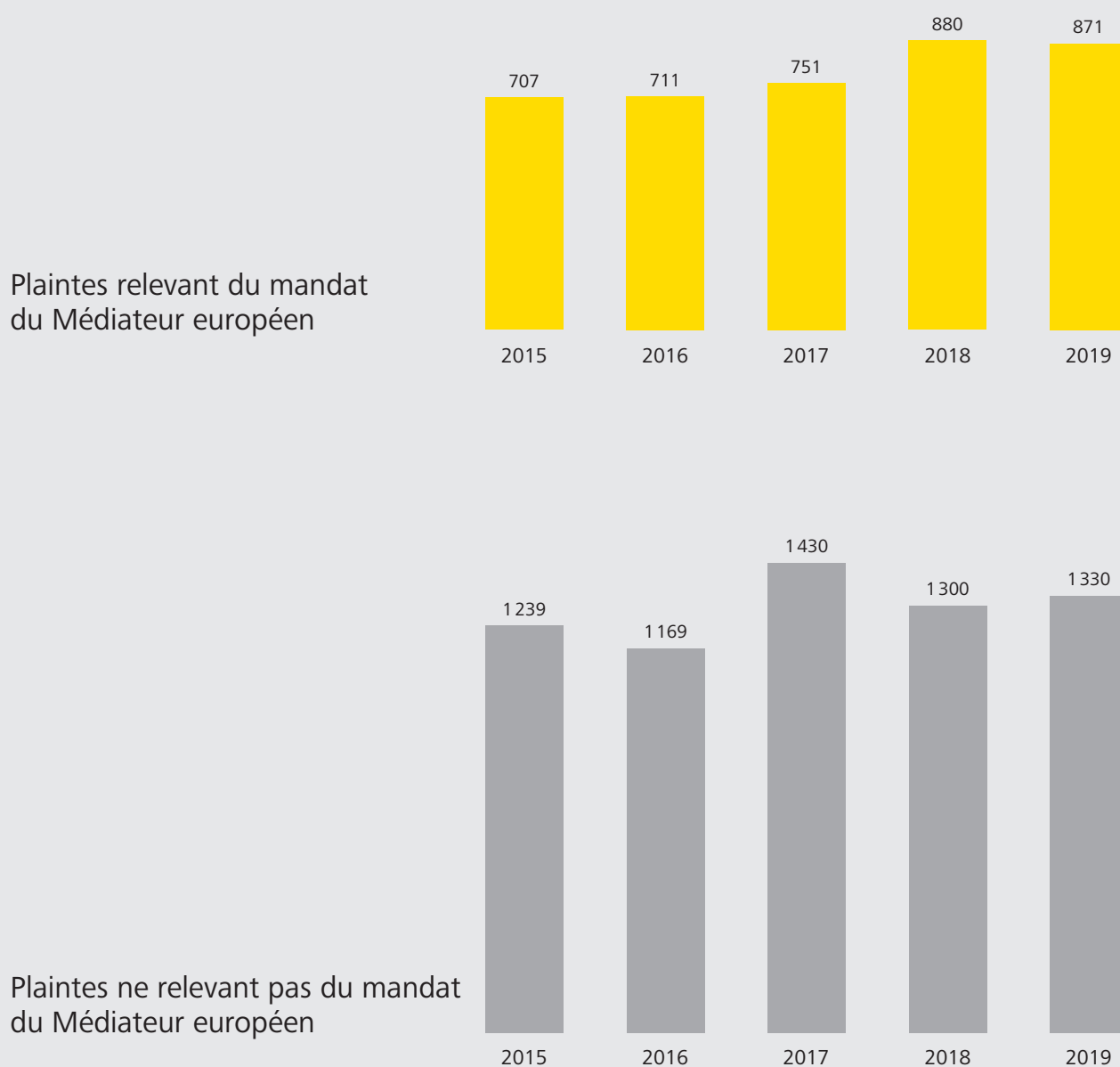
Ces plaintes concernaient essentiellement des questions liées à la sécurité sociale, aux soins de santé, à la fiscalité et à la protection des consommateurs. En 2019, le Médiateur européen a également reçu un nombre considérable de plaintes de la part de citoyens de l'UE résidant dans un autre État membre que le leur. Ces personnes se sont plaintes des difficultés auxquelles elles se sont heurtées en essayant de s'inscrire et/ou de voter aux élections du Parlement européen de 2019.

Le Médiateur européen a par ailleurs reçu des plaintes qui, bien que dirigées contre une institution ou un organe de l'UE, ne relevaient pas de son mandat. Ce type de plaintes avait trait au travail politique ou législatif de ces institutions ou à des activités juridictionnelles de la Cour de justice de l'Union européenne.

Le Médiateur européen a répondu à toutes les personnes sollicitant une aide dans la langue de leur plainte, leur expliquant son mandat et leur apportant des conseils, autant que possible, sur d'autres organes susceptibles de les aider. Avec l'accord du plaignant, il a également transmis des plaintes aux membres du Réseau européen des Médiateurs.

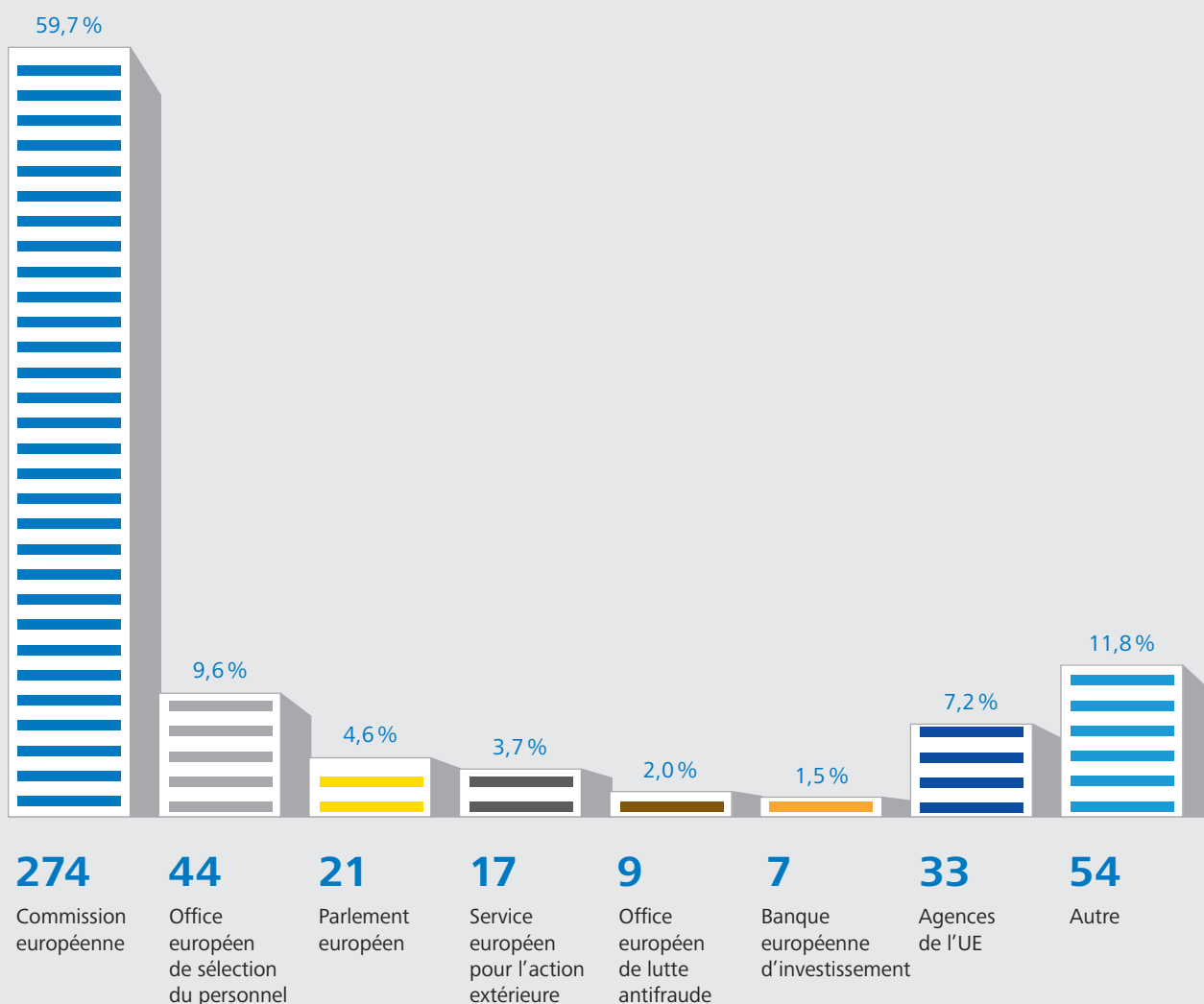
Lorsqu'il s'agissait de plaintes exprimant un mécontentement en rapport avec une législation spécifique de l'UE, le Médiateur européen a généralement conseillé au plaignant de s'adresser à la commission des pétitions du Parlement européen. Les plaignants ayant soulevé des questions portant sur l'application 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.

Nombre de plaintes 2015-2019



4.2 Contre qui?

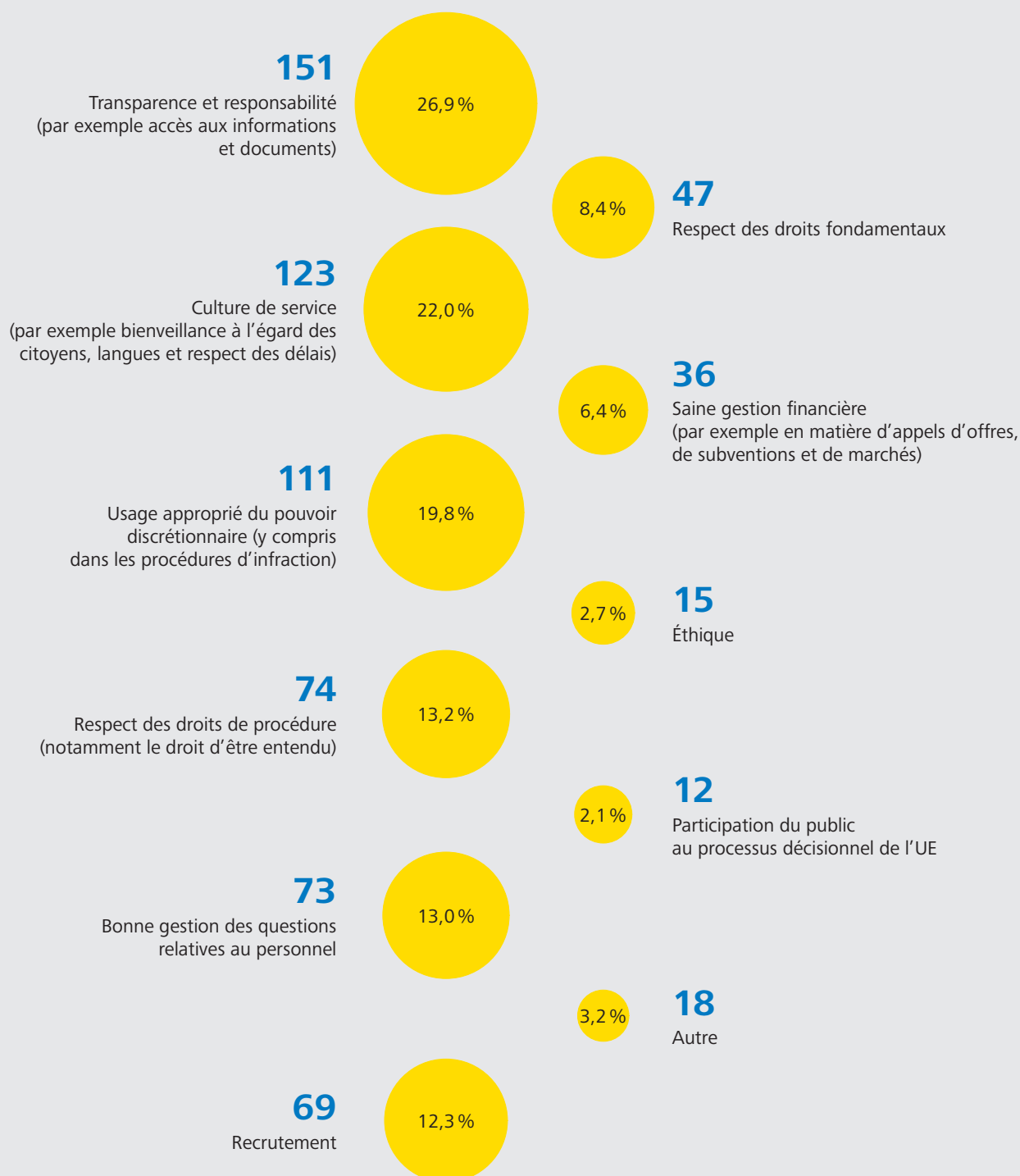
Les enquêtes menées par le Médiateur européen en 2019 concernaient les institutions suivantes



Remarque: L'enquête d'initiative OI/1/2019/MIG a été menée à l'encontre de deux institutions. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

4.3 À quel sujet?

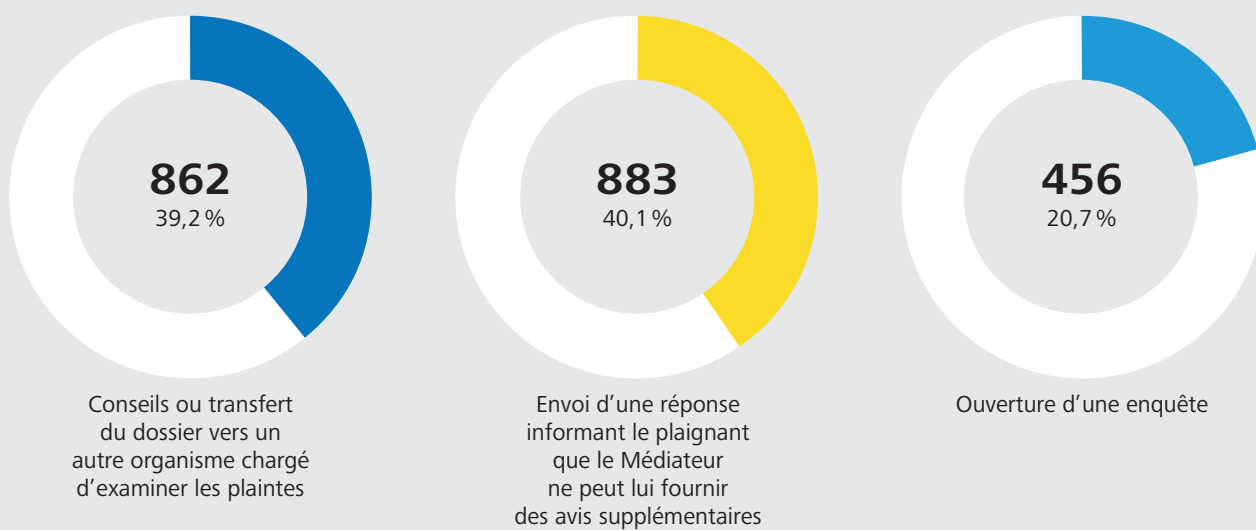
Objet des enquêtes clôturées par le Médiateur européen en 2019



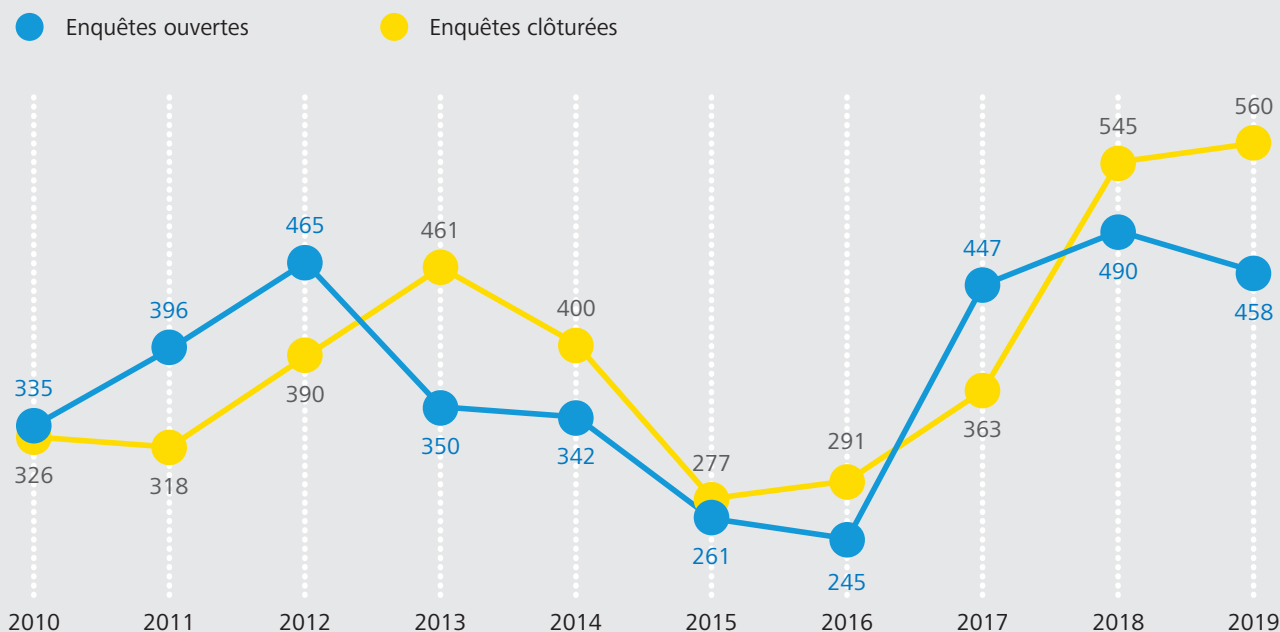
Remarque: Dans certaines affaires, le Médiateur européen a clôturé des enquêtes pour au moins deux sujets différents. C'est la raison pour laquelle la somme des pourcentages ci-dessus est supérieure à 100 %.

4.4 Résultats obtenus

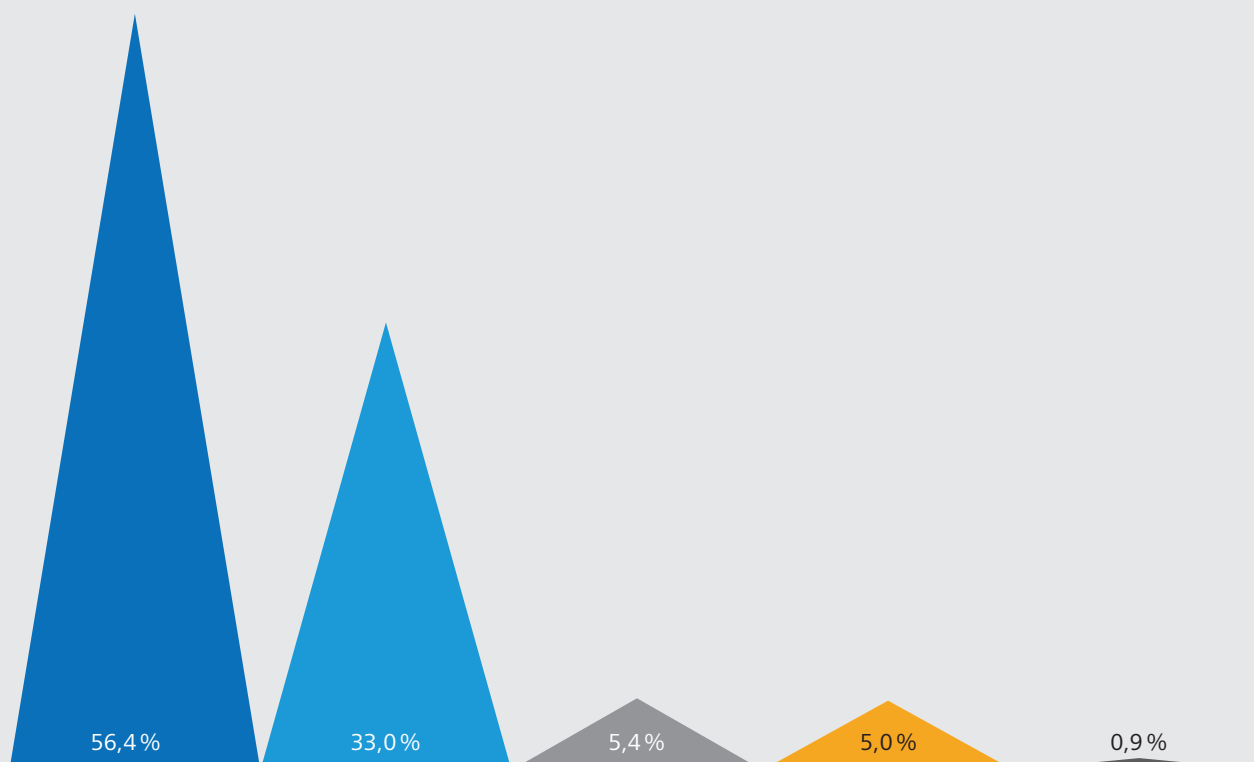
Mesures prises par le Médiateur européen à la suite des nouvelles plaintes traitées en 2019



Évolution du nombre d'enquêtes menées par le Médiateur européen



Résultats des enquêtes clôturées par le Médiateur européen en 2019



316 Pas de mauvaise administration constatée

187 Affaires réglées par l'institution ou solutions (partielles) appliquées

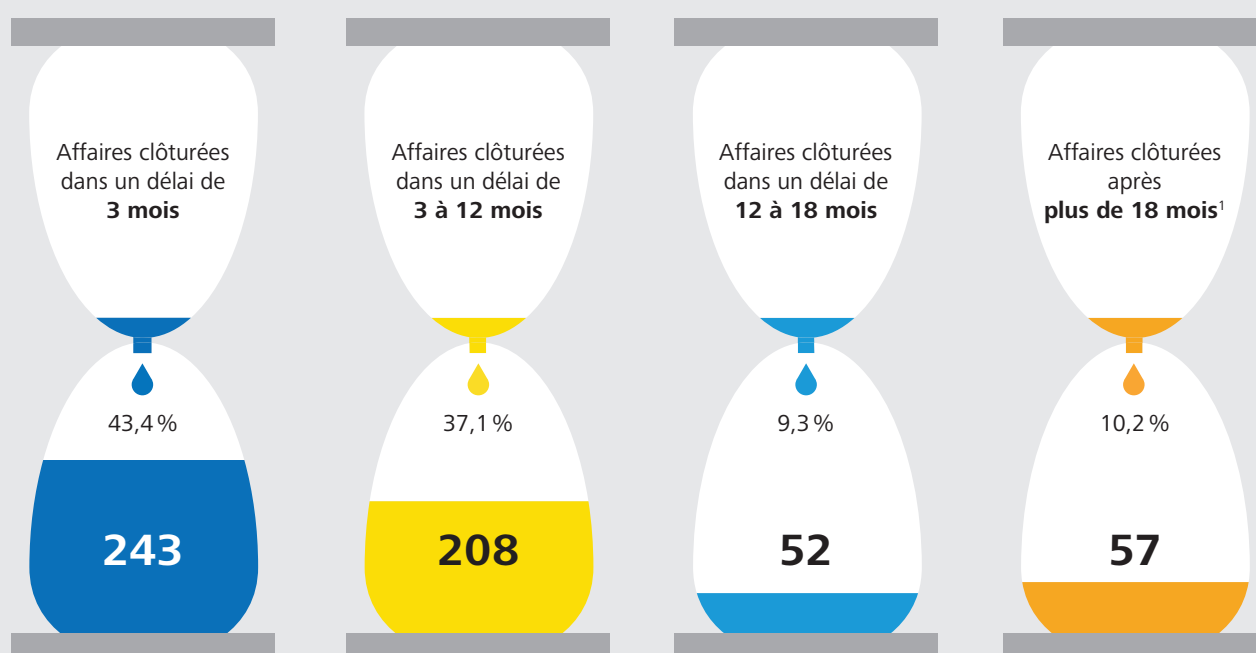
30 Aucune enquête supplémentaire justifiée

29 Mauvaise administration constatée, suggestion (partiellement) acceptée

5 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 2019 (moins de 7 mois en moyenne)



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

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'Union 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 2018, les institutions de l'UE ont appliqué les propositions du Médiateur européen dans 77 % des cas, ce qui représente une légère baisse par rapport aux 81 % de 2017. Les institutions ont répondu positivement à 90 des 117 propositions d'amélioration formulées par le Médiateur européen. Les propositions ont été présentées dans le cadre de 69 affaires, dont 52 ont abouti à la prise de mesures par les institutions pour améliorer leur méthode de travail. Onze institutions ont atteint un taux de mise en œuvre de 100 %, tandis qu'un taux de 70,9 % a été enregistré pour la Commission européenne, concernée par la majorité des plaintes.

Le rapport pour 2019 sera disponible à la fin de 2020.

5

Élection du Médiateur européen

En décembre 2019, le Parlement européen a réélu Emily O'Reilly pour exercer un nouveau mandat.

Le Médiateur européen est directement élu par le Parlement européen au début de chaque législature. À l'instar des députés européens, le Médiateur européen demeure en fonction pendant cinq années.

La [procédure d'élection du Médiateur européen](#) pour la législature à venir a officiellement débuté le 30 août, à la date de publication de l'[appel à candidatures](#) au *Journal officiel de l'Union européenne*. Cinq candidats sont parvenus à obtenir la signature de 40 députés européens les soutenant avant le délai fixé au 30 septembre. La Médiatrice sortante, Emily O'Reilly, qui brigait un nouveau mandat, était en lice avec Giuseppe Fortunato (Italie), Julia Laffranque (Estonie), Nils Muižnieks (Lettonie) et Cecilia Wikström (Suède).

Dans le cadre de la procédure de vérification des références des candidats, la commission des pétitions du Parlement a organisé le 3 décembre une audition avec chacun d'entre eux. Lors des auditions, les candidats ont eu le loisir de présenter les priorités de leurs activités en cas d'élection, et ont dû répondre aux questions des députés européens.

L'élection proprement dite s'est tenue les 17 et 18 décembre, lors d'un vote en plénière pour départager les cinq candidats. Étant donné qu'aucun candidat n'a reçu la majorité requise des suffrages au terme des deux premiers tours, les deux candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix se sont maintenus au troisième et dernier tour. Emily O'Reilly a obtenu 320 suffrages exprimés sur 600 et a été [réélue Médiatrice européenne](#).

Dans un [communiqué](#) à la suite de sa réélection, Emily O'Reilly a remercié les députés au Parlement européen pour leur soutien indépendamment de leur parti et s'est engagée à poursuivre ses efforts pour «[faire] en sorte que l'UE maintienne les normes les plus élevées en matière d'administration, de transparence et d'éthique».



European Ombudsman

Emily O'Reilly has been re-elected by [@Europarl_EN](#) with 320 votes in favour out of 600 votes cast. Her second mandate will last for five years.

Press release <https://europa.eu/!jV79KM>



“For the next five years, I will help ensure the EU maintains the highest standards in administration, transparency and ethics. Europeans expect and deserve nothing less.”

Emily O'Reilly



Emily O'Reilly a été réélue par le Parlement avec 320 voix sur 600 voix exprimées. Son deuxième mandat durera cinq ans.

Emily O'Reilly: «Ces cinq prochaines années, je ferai en sorte que l'UE maintienne les normes les plus élevées en matière d'administration, de transparence et d'éthique. Les Européens n'attendent et ne méritent rien de moins.»

Ressources

6.1 Budget

Le budget du Médiateur européen constitue une section indépendante du budget de l'Union. Il est divisé en trois titres. Le titre 1 concerne les traitements, indemnités et autres dépenses de personnel; le titre 2 couvre les bâtiments, le mobilier, les équipements et les dépenses diverses; le titre 3 concerne les dépenses résultant de l'exercice par l'institution de ses missions générales. En 2019, les crédits budgétaires ont représenté 11 496 261 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.

6.2 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 2019 est le cinquième à se fonder sur cette stratégie.

L'institution se compose d'un personnel multilingue et hautement qualifié, dont les postes d'encadrement sont répartis de manière égale entre les femmes et les hommes. Il peut ainsi traiter les plaintes pour mauvaise administration dans les 24 langues officielles de l'UE et sensibiliser les citoyens aux activités du Médiateur européen partout dans l'UE. En 2019, le tableau des effectifs du Médiateur européen comptait 66 postes, en plus des 12 agents contractuels recrutés, ainsi que 9 nouveaux stagiaires qui ont pu profiter d'une expérience professionnelle.

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

ombudsman.europa.eu
twitter.com/EUombudsman
[instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)
[linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
[youtube.com/eotubes](https://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, 2020

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

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

Composition en FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-150-7	ISSN 1680-3841	doi:10.2869/86329	QK-AA-20-001-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9483-079-1	ISSN 1680-3957	doi:10.2869/153064	QK-AA-20-001-FR-N
HTML	ISBN 978-92-9212-987-3	ISSN 1680-3957	doi:10.2869/261734	QK-AA-20-001-FR-Q

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