

Rapport annuel sur les activités du Médiateur européen en 2011

2012/2049(INI) - 26/10/2012 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 499 voix pour, 10 contre et 17 abstentions, une résolution concernant le rapport annuel relatif aux activités du médiateur européen en 2011.

Les députés approuvent le rapport annuel tout en observant que ces dernières années, **le nombre total de plaintes soumises au médiateur diminue progressivement**, notamment pour ce qui concerne le nombre de plaintes ne relevant pas de son mandat qui est tombé à 1.846 en 2011, soit le plus faible chiffre enregistré depuis 2003. Ce phénomène doit être suivi d'intérêt pour déterminer s'il existe un lien direct entre cette diminution et la mise en place du **guide interactif** sur le site internet du médiateur en janvier 2009. En 2011, le médiateur a aidé plus de 22.000 citoyens, dont 2.510 ont présenté des plaintes, 1.284 demandé des informations et 18.274 obtenu des conseils grâce au guide interactif.

Les enquêtes en 2011 : la résolution note que la majorité des enquêtes ouvertes par le médiateur en 2011 concernaient la Commission européenne (231), l'EPSO venant en deuxième position (42). Elle constate que **le nombre d'enquêtes que le médiateur a ouvertes en ce qui concerne le Parlement européen a diminué de plus de moitié par rapport à 2010**; elle note que le médiateur a ouvert un tiers d'enquêtes en plus concernant le Conseil de l'Union européenne.

Le Parlement observe par ailleurs que les principaux types d'allégations de mauvaise administration que le médiateur a examinés en 2011 concernaient des questions de légalité (28% des enquêtes), des demandes d'information (16,2%), le principe d'équité (13,6%), l'indication des motifs des décisions et des possibilités d'appel (8,1%), les délais raisonnables pour prendre des décisions (7,3%), les demandes d'accès du public aux documents (7,1%), l'absence de discrimination (6,8%), ainsi que l'obligation de répondre aux lettres dans la langue des citoyens et l'indication du fonctionnaire compétent (5,8%).

Mieux informer les citoyens : malgré les succès remportés au cours des dernières années, **la part des plaintes traitées relevant effectivement de la compétence du médiateur est à nouveau demeurée relativement modeste en 2011**, avec 27%. Les députés suggèrent par conséquent d'envisager d'effectuer auprès des citoyens un travail d'information plus vaste et plus proactif concernant le domaine de compétences du médiateur, notamment en coopération étroite avec les médiateurs nationaux et régionaux, le Parlement européen et la Commission.

Nouveau type d'enquête : en 2011, le médiateur a modifié ses procédures pour les rendre plus proches des citoyens. Il a introduit un nouveau type d'enquête - une **enquête «explicative»** - qui permet aux plaignants d'expliquer leur plainte si le médiateur, à première vue, n'est pas convaincu qu'il y ait des raisons de demander l'avis d'une institution dans une affaire. Désormais, le médiateur invite les plaignants à formuler des observations lorsqu'ils ne sont pas satisfaits de la réponse d'une institution, alors qu'auparavant, ils devaient présenter une nouvelle plainte s'ils n'étaient pas satisfaits du contenu d'une réponse. Le Parlement se réjouit de ce que cette nouvelle approche ait amené le médiateur à clôturer moins d'affaires en tant qu'affaires «régées par l'institution» et à en clôturer un plus grand nombre avec la conclusion «pas de cas de mauvaise administration» ou «une enquête complémentaire ne se justifie pas».

Culture de service : les députés approuvent le médiateur lorsqu'il affirme que les principes de bonne administration vont au-delà de la loi et exigent des institutions, organes ou organismes de l'Union qu'ils ne respectent pas seulement leurs obligations juridiques mais qu'ils aient également une culture de service et veillent à ce que les citoyens soient traités correctement et jouissent pleinement de leurs droits. Dans ce

contexte, ils invitent l'ensemble des institutions, organes ou organismes de l'Union à agir en conformité avec le **code européen de bonne conduite administrative**, adopté par le Parlement dans sa [résolution du 6 septembre 2001](#). Les députés saluent en outre la coopération du médiateur avec le Réseau européen des médiateurs et demandent que cette coopération ait notamment pour objectif de donner un large écho à l'initiative citoyenne européenne.

Le rapport souligne enfin que le médiateur doit continuer d'assurer le meilleur usage possible des ressources, en évitant les doubles emplois inutiles en matière de personnel et en coopérant avec d'autres institutions existantes de l'Union européenne afin d'assurer des gains d'efficacité au budget de l'Union.