



PARLEMENT EUROPÉEN

2009 - 2014

Commission des pétitions

2011/2106(INI)

31.5.2011

PROJET DE RAPPORT

sur le rapport annuel relatif aux activités du médiateur européen en 2010
(2011/2106(INI))

Commission des pétitions

Rapporteuse: Iliana Malinova Iotova

SOMMAIRE

	Page
PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN.....	3
EXPOSÉ DES MOTIFS.....	9

PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN

sur le rapport annuel relatif aux activités du médiateur européen en 2010 (2011/2106(INI))

Le Parlement européen,

- vu le rapport annuel relatif aux activités du médiateur européen en 2010,
 - vu l'article 24, paragraphe 3, et l'article 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,
 - vu les articles 41 et 43 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne,
 - vu sa résolution du 18 juin 2008 sur l'adoption d'une décision du Parlement européen modifiant sa décision 94/262/CECA, CE, Euratom du 9 mars 1994 concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du médiateur¹,
 - vu l'accord-cadre sur la coopération conclu entre le Parlement européen et le médiateur le 15 mars 2006, entré en vigueur le 1^{er} avril 2006,
 - vu les dispositions d'exécution du statut du médiateur du 1^{er} janvier 2009²,
 - vu ses résolutions précédentes sur les activités du médiateur européen,
 - vu l'article 205, paragraphe 2, deuxième et troisième phrases, de son règlement,
 - vu le rapport de la commission des pétitions (A7-0000/2011),
- A. considérant que le rapport annuel relatif aux activités du médiateur européen en 2010 a été officiellement présenté au président du Parlement européen le 10 mai 2011 et que le médiateur, M. Nikiforos Diamandouros, a présenté son rapport à la commission des pétitions le 23 mai 2011 à Bruxelles,
- B. considérant que l'article 41 de la Charte des droits fondamentaux dispose que "toute personne a le droit de voir ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions et organes de l'Union",
- C. considérant que l'article 43 de la Charte dispose que "tout citoyen ou toute citoyenne de l'Union ou toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un État membre a le droit de saisir le médiateur de l'Union en cas de mauvaise administration dans l'action des institutions ou organes communautaires, à l'exclusion de la Cour de justice et du Tribunal de première instance dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles",

¹ JO L 189 du 17.7.2008, p. 25.

² Dispositions adoptées le 8 juillet 2002 et modifiées par les décisions du médiateur du 5 avril 2004 et du 3 décembre 2008.

- D. considérant qu'il y a mauvaise administration lorsqu'un organe public n'agit pas en accord avec les règles ou les principes qui s'imposent à lui,
- E. considérant qu'il a élu le 20 janvier 2010, lors de sa séance plénière à Strasbourg, M. Diamandouros pour un second mandat de médiateur européen et que celui-ci a prêté serment devant la Cour de justice à Luxembourg le 25 octobre 2010,
- F. considérant que, le 27 septembre 2010, l'institution du médiateur européen célébrait son quinzième anniversaire; qu'en quinze ans, le médiateur a traité plus de 36 000 plaintes et mené à terme plus de 3 800 enquêtes sur des allégations de mauvaise administration,
- G. considérant que le médiateur a profité du quinzième anniversaire de l'institution pour lancer une nouvelle stratégie pour son mandat 2009-2014; que cette stratégie vise à être à l'écoute des parties prenantes, à obtenir des résultats plus rapidement, à avoir un impact positif sur la culture administrative des institutions européennes, à fournir des informations opportunes et utiles aux parties prenantes et au public, à constamment repenser l'utilisation des ressources,
- H. considérant qu'en 2010, le médiateur a enregistré 2 667 plaintes; que, comparé à 2009, ce nombre est en diminution de plus de 400 plaintes;
- I. considérant que le médiateur a clôturé 326 enquêtes durant l'année 2010 (contre 318 en 2009), dont 323 avait pour origine une plainte; que le délai moyen pour la clôture des enquêtes est passé de treize mois en 2008 à neuf mois en 2009 et 2010; que la plupart des enquêtes sont achevées dans l'année (66 %) et une bonne moitié (52 %) en moins de trois mois,
- J. considérant que le médiateur peut ouvrir des enquêtes de sa propre initiative lorsqu'il entend examiner un cas possible de mauvaise administration à la suite de plaintes irrecevables ou s'il apparaît qu'il existe un problème systémique dans les institutions; qu'en 2010, le médiateur a clôturé trois enquêtes d'initiative et qu'il en a ouvert six autres,
- K. considérant que 65 % des enquêtes ouvertes en 2010 concernaient la Commission (contre 56 % en 2009), 10 % l'EPSO (c'est-à-dire l'office européen de sélection du personnel), 7 % le Parlement européen, 2 % le Conseil et 1 % la Cour de justice de l'Union européenne,
- L. considérant que, pour plus de la moitié des affaires clôturés en 2010 (55 %), l'institution concernée a accepté une solution à l'amiable ou réglé le litige,
- M. considérant que le médiateur peut émettre, le cas échéant, des remarques complémentaires en vue d'améliorer, à l'avenir, la qualité de l'administration; qu'il la fait en 2010 au sujet de 14 affaires (contre 28 en 2009) dans l'espoir d'améliorer le service rendu aux citoyens,
- N. considérant que le médiateur fait un commentaire critique lorsque il n'est plus possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration qui lui est reproché, que la mauvaise administration n'a pas d'implications générales ou que le médiateur ne juge pas nécessaire d'exercer un suivi,

- O. considérant qu'un commentaire critique confirme au plaignant que sa plainte est justifiée et signale l'erreur à l'institution concernée, afin de l'aider à éliminer le cas de mauvaise administration à l'avenir; que le nombre de commentaires critiques ne cesse de diminuer au fil des années, passant de 44 en 2008 à 35 en 2009 et 33 en 2010,
- P. considérant que le médiateur rédige un projet de recommandation dans les affaires qui exigent de sa part une action de suivi, ou lorsqu'il est possible, pour l'institution concernée, d'éliminer le cas de mauvaise administration qui lui est reproché ou bien encore lorsque le cas allégué se révèle particulièrement préoccupant ou a des implications générales,
- Q. considérant qu'en 2010, le médiateur a signalé des cas de mauvaise administration dans 12 % des affaires (40 affaires); qu'il a obtenu une issue positive pour sept d'entre elles, en faisant accepter des projets de recommandation,
- R. considérant que le médiateur peut lui adresser un rapport spécial si une institution ou un organe n'apporte pas de réponse satisfaisante à un projet de recommandation,
- S. considérant qu'un rapport spécial constitue la dernière arme ou mesure importante que le médiateur peut prendre lors du traitement d'une affaire, étant entendu que l'adoption d'une résolution et l'exercice de ses compétences relèvent de l'appréciation politique du Parlement européen lui-même,
- T. considérant que le médiateur lui a présenté un rapport spécial en 2010,
1. approuve le rapport annuel pour l'année 2010 présenté par le médiateur européen; félicite M. Diamandouros pour sa réélection de janvier 2010;
 2. prend acte de la nouvelle stratégie que le médiateur a élaborée pour son mandat actuel et qui constitue la base de ses initiatives et de ses actions; observe que cette stratégie comprend, notamment, la poursuite du dialogue avec les plaignants, la société civile et les autres parties prenantes, ainsi que la détermination des meilleures pratiques, en coopération et en consultation avec ses homologues du réseau européen des médiateurs, afin de rendre les procédures de l'Union plus justes et transparentes et d'encourager une culture de service dans les administrations des institutions européennes;
 3. tient le rôle du médiateur dans le renforcement de l'ouverture et de la responsabilité dans les processus de décision et dans l'administration de l'Union européenne pour une contribution essentielle à une Union dans laquelle les décisions "sont prises dans le plus grand respect possible du principe d'ouverture et le plus près possible des citoyens", comme énoncé à l'article premier, deuxième alinéa, du traité sur l'Union européenne;
 4. rappelle que, le 27 septembre 2010, l'institution du médiateur européen célébrait son quinzième anniversaire; observe que, durant ces quinze années, le médiateur a traité plus de 36 000 plaintes et joué un grand rôle en aidant les institutions européennes à se corriger et à élever la qualité de leur administration;
 5. constate que l'expérience de ces quinze années d'activité a donné à l'institution du médiateur une bonne connaissance des travers de la mauvaise administration, des

problèmes systémiques et des faiblesses structurelles des institutions qui lui permet de guider les administrations pour éviter la répétition d'erreurs et améliorer la qualité et la transparence de leurs travaux;

6. salue l'initiative du médiateur de publier régulièrement des études dans lesquelles il examine si les institutions européennes donnent suite à ses commentaires critiques et autres remarques complémentaires; observe qu'en 2009, le taux d'ensemble de réponse positive se montait à 81 % (94 % pour les remarques complémentaires et 70 % pour les commentaires critiques); juge que l'évolution est encourageante; estime néanmoins qu'il subsiste une marge d'amélioration, notamment quant au taux de suivi des commentaires critiques; presse les institutions de coopérer avec le médiateur afin d'améliorer leur taux de suivi;
7. se félicite des relations, généralement constructives, entre le médiateur et les autres institutions et organes de l'Union; approuve le rôle que joue le médiateur comme mécanisme de contrôle externe et source appréciable d'amélioration permanent de l'administration européenne;
8. félicite le médiateur pour le nouveau logo et l'identité visuelle de son institution, ainsi que pour son rapport annuel "new-look"; le félicite aussi pour avoir accru la transparence de son institution en publiant sur son site des informations sur les nouvelles enquêtes qu'il ouvre à la suite de plaintes;
9. suggère qu'outre ceux de la Commission, des représentants de sa propre administration et de celle du Conseil assistent à la réunion de sa commission des pétitions au cours de laquelle le médiateur présente son rapport annuel, afin de pouvoir le commenter et participer au débat; demande donc instamment à sa propre administration et à celle du Conseil d'être représentées dans les prochaines réunions consacrées à la présentation et à la discussion du rapport annuel du médiateur;
10. observe que le médiateur a enregistré, en 2010, 2 667 plaintes déposées par des citoyens, des entreprises, des associations, des organisations non gouvernementales ou des collectivités publiques; constate que les chiffres montrent une diminution de plus de 400 plaintes pour celles qui ne relèvent pas de son mandat;
11. admet que cette baisse du nombre de plaintes irrecevables peut être attribuée en partie au guide interactif qui a été mis en place sur le site du médiateur en 2009 et qui, effectivement, aide les plaignants directs à trouver l'organe le mieux à même de leur venir en aide;
12. a l'intention lui-même d'allouer des ressources à l'installation d'un site similaire pour sa commission des pétitions, afin d'augmenter tant la transparence que la visibilité de l'institution, dans le but de contribuer aussi à une réduction du nombre de pétitions irrecevables, tout en guidant et conseillant les pétitionnaires et en accroissant, en même temps, l'efficacité et l'effectivité du dépôt de pétitions;
13. observe avec plaisir la poursuite de la baisse du nombre des commentaires critiques du médiateur (33 en 2010, 35 en 2009, 44 en 2008 et 55 en 2007); y voit la preuve que les institutions européenne joue un rôle anticipateur en réglant les plaintes;

14. constate que le délai moyen d'achèvement des enquêtes semble se stabiliser autour de neuf mois en 2009 et 2010;
15. relève que 65 % des enquêtes ouvertes par le médiateur en 2010 concernaient la Commission (219 enquêtes); se déclare préoccupé par la forte hausse par rapport au chiffre de 56 % en 2009 (191 enquêtes);
16. prend acte de l'inquiétude du médiateur européen face au nombre relativement grand de réponses insatisfaisantes de la Commission à ses commentaires critiques (10 sur 32 réponses); partage l'avis du médiateur en ce qu'il y a encore beaucoup à faire pour persuader les fonctionnaires qu'adopter une posture défensive vis-à-vis du médiateur est manquer une occasion pour leur institution et risque de nuire à l'image de l'Union dans son ensemble; souligne que les citoyens européens, selon la Charte des droits fondamentaux, ont droit à une bonne administration;
17. remarque qu'en 2010, l'allégation de loin la plus fréquente que le médiateur a eu à connaître portait sur le défaut de transparence de l'administration de l'Union; constate que cette allégation est présente dans 33 % de toutes les enquêtes closes et qu'elle comprend le refus d'informer et de donner accès aux documents; partage la rancœur du médiateur devant le fait que le nombre de cas d'opacité est resté constamment élevé ces dernières années;
18. prend acte qu'en 2010, le médiateur lui a présenté un rapport spécial, qui portait sur le refus de la Commission de révéler des documents et de coopérer sans arrière-pensée avec le médiateur; rappelle qu'il a adopté le rapport¹ de sa commission des pétitions sur ledit rapport spécial le 27 octobre 2010; rappelle aussi que, dans sa résolution, il exigeait de la Commission qu'elle lui donne l'engagement qu'elle remplira son devoir de coopération loyale avec le médiateur européen à l'avenir;
19. rappelle que le règlement (CE) n° 1049/2001 sur l'accès aux documents des institutions² est en vigueur depuis dix ans; convient avec le médiateur que les institutions bataillent encore contre l'idée fondamentale du règlement, à savoir que l'ouverture doit être la règle et le secret l'exception;
20. rappelle que la refonte dudit règlement est toujours en cours; déplore la lenteur de la procédure de refonte; presse le Conseil et la Commission d'être davantage ouverts à l'idée de donner, à lui-même comme aux citoyens européens, accès aux documents et à l'information;
21. encourage le médiateur à continuer d'insister sur le droit fondamental d'accès aux documents, sur une culture de service du citoyen et sur une attitude anticipatrice des institutions, agences et organes de l'Union en ce qui concerne la publication de leurs documents;

¹ Rapport sur le rapport spécial du médiateur européen faisant suite au projet de recommandation du médiateur à la Commission européenne dans la plainte 676/2008RT. Rapporteur: Chrysoula Paliadeli (P7_TA(2010)0436)..

² Règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission (JO L 145 du 31.5.2001, p. 43).

22. convient avec le médiateur qu'une déclaration brève des principes du service public contribuerait à établir cette culture de service et améliorerait la confiance du public dans l'administration et les institutions de l'Union; attend avec impatience la déclaration du médiateur sur les principes du service public, à propos de laquelle celui-ci consulte actuellement ses homologues nationaux et les autres parties;
23. charge son Président de transmettre la présente résolution et le rapport de la commission des pétitions au Conseil, à la Commission, au médiateur européen, aux gouvernements et aux parlements des États membres ainsi qu'à leurs médiateurs ou aux organes compétents similaires.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le 10 mai 2011, le médiateur européen transmettait son rapport annuel pour 2010 au président du Parlement européen, Jerzy Buzek. Le 23 mai 2011, il le présentait lors d'une réunion de la commission des pétitions, qui est compétente pour les relations avec cette institution.

M. Nikiforos Diamandouros, médiateur européen, a été élu pour un second mandat par le Parlement européen en séance plénière à Strasbourg le 20 janvier 2010 et il a prêté officiellement serment devant la Cour de justice de l'Union européenne à Luxembourg le 25 octobre 2010.

La base juridique du mandat du médiateur européen est l'article 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (traité FUE), qui habilite le médiateur européen à recevoir les plaintes émanant de tout citoyen de l'Union concernant des cas de mauvaise administration dans l'action des institutions de l'Union¹. Le droit de se plaindre au médiateur européen est prévu par l'article 24 du traité FUE et l'article 8 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. L'entrée en vigueur du traité de Lisbonne a étendu le mandat du médiateur aux possibles cas de mauvaise administration dans le cadre de la politique étrangère et de sécurité commune, laquelle comprend la politique de sécurité et de défense commune.

La définition de la mauvaise administration par le médiateur, qui est approuvée par le Parlement européen et la Commission, est: "Il y a mauvaise administration lorsqu'un organe public n'agit pas en accord avec les règles ou les principes qui s'imposent à lui." Elle implique, pour les institutions, le respect de l'état de droit, des principes de bonne administration et des droits fondamentaux. La Charte des droits fondamentaux, qui, à l'article 41, inscrit le droit à une bonne administration parmi les droits fondamentaux, revêt un caractère contraignant pour l'administration des institutions européennes.

Le 27 septembre 2010, l'institution du médiateur européen célébrait son quinzième anniversaire. En quinze ans, le médiateur a traité plus de 36 000 plaintes et mené à terme plus de 3 800 enquêtes sur une éventuelle mauvaise administration. Cette avalanche de plaintes a permis à l'institution d'accumuler une expérience considérable qui lui a donné une bonne connaissance des travers de la mauvaise administration, des problèmes systémiques et des faiblesses structurelles des institutions de l'Union. C'est ce qui lui permet de redresser les torts et d'aider à élever la qualité des administrations européennes, ainsi qu'à répandre les bonnes pratiques et les faire appliquer.

Le rapport annuel du médiateur pour 2010 arbore un nouveau look: en 2010, le médiateur comme le réseau européen des médiateurs ont choisi un nouveau logo. Afin de refléter la nouvelle identité visuelle de l'institution tout en faisant autant qu'il se peut meilleur usage des ressources, la version relookée du rapport annuel du médiateur, fondée sur les réactions des lecteurs, ne contient plus les traditionnelles entrées de l'Introduction puis du Résumé exécutif mais, désormais, commence directement et séparément par une Synthèse dans laquelle le médiateur attire l'attention sur les points forts du rapport de l'année.

¹ Dans ce rapport, le terme "institution" couvre aussi les organes, agences et offices de l'Union.

Le médiateur a enregistré, en 2010, 2 667 plaintes déposées par des citoyens, des entreprises, des associations, des organisations non gouvernementales ou des collectivités publiques (contre 3 098 en 2009) et il en a traité, en tout, 2 727. Sur ce total, 27 % (soit 744 plaintes) entraient dans son mandat. Près de 58 % des plaintes reçues en 2010 ont été déposées par l'internet. Le médiateur a clôturé 326 enquêtes sur plainte et ouvert douze enquêtes d'initiative.

Autant que possible, le médiateur s'efforce d'atteindre une issue positive en œuvrant à une solution à l'amiable qui soit satisfaisante à la fois pour le plaignant et pour l'institution concernée. En 2010, une solution à l'amiable a été trouvée dans 179 affaires. Lorsqu'une solution à l'amiable n'est pas possible, le médiateur clôt l'affaire avec un commentaire critique ou bien rédige un projet de recommandation.

Le médiateur fait un commentaire critique lorsqu'il n'est plus possible pour l'institution concernée d'éliminer le cas de mauvaise administration qui lui est reproché, que la mauvaise administration n'a pas d'implications générales ou que le médiateur ne juge pas nécessaire d'exercer un suivi. Il fait de même s'il juge qu'un projet de recommandation n'aurait pas d'effet, ou dans le cas où l'institution concernée par la mauvaise administration rejette un projet de recommandation mais que l'importance de l'affaire ne justifie pas pour autant de présenter un rapport spécial au Parlement européen. Un commentaire critique confirme néanmoins au plaignant que sa plainte est justifiée et signale clairement à l'institution concernée en quoi elle a mal agi, de sorte qu'elle puisse éviter la mauvaise administration à l'avenir. En 2010, le médiateur n'a fait de commentaires critiques aux institutions que dans 33 affaires, contre 35 en 2009 et 44 en 2008. Il estime encore que des progrès peuvent être faits.

Les remarques complémentaires, qui sont l'instrument que le médiateur utilise dans les cas où il voit une occasion d'améliorer la qualité de l'administration, ne portent que sur 14 affaires (contre 28 en 2009). Ces remarques ne sont pas destinées, de la part du médiateur, à critiquer l'institution concernée mais à guider et conseiller l'institution sur la manière d'améliorer son service.

Pour informer le public et assurer que les institutions tirent les leçons de leurs erreurs, le médiateur publie chaque année sur son site une étude sur la manière dont les institutions suivent ses commentaires ou ses remarques et invite les institutions à y répondre. Selon la dernière étude qui porte sur l'année 2009, le taux d'ensemble de réponse positive se montait à 81 % (94 % pour les remarques complémentaires et 70 % pour les commentaires critiques). Même si les chiffres sont encourageants, il subsiste une marge d'amélioration, notamment quant au taux de suivi des commentaires critiques.

En 2010, le médiateur a signalé des cas de mauvaise administration dans 12 % des affaires (40 affaires). Il a obtenu une issue positive pour le plaignant dans sept d'entre elles, en faisant accepter des projets de recommandation. En 2010, le médiateur a rédigé 16 projets de recommandation.

Le médiateur rédige un projet de recommandation lorsqu'il est possible, pour l'institution concernée, d'éliminer le cas de mauvaise administration qui lui est reproché ou lorsque la mauvaise administration est grave ou a des implications générales. Selon le traité, l'institution

concernée est tenue de soumettre au médiateur dans un délai de trois mois un avis circonstancié sur son projet de recommandation.

Si l'institution n'apporte pas une réponse satisfaisante au projet de recommandation, le médiateur peut adresser un rapport spécial au Parlement européen. Un rapport spécial constitue la dernière arme ou mesure importante que le médiateur peut prendre lors du traitement d'une affaire. Ensuite, c'est au Parlement européen qu'il appartient de décider de la suite, comme, par exemple, d'adopter une résolution. Les rapports spéciaux sont soumis à la commission des pétitions, qui est compétente pour les relations avec le médiateur.

Le médiateur a soumis un rapport spécial au Parlement en 2010, après une enquête sur une plainte concernant l'accès aux documents portant sur les émissions de CO₂ des voitures. Le rapport spécial constate que la Commission a mis près de quinze mois à répondre à un projet de recommandation, alors que le délai prévu par le traité est de trois mois. La Commission n'a pas non plus exécuté une promesse qu'elle avait faite au médiateur. Ces négligences constituent un manquement de la Commission à son devoir de coopération loyale avec le médiateur. La commission des pétitions a rédigé un rapport¹ sur le rapport spécial du médiateur, qui a été adopté par la plénière le 27 octobre 2010 (rapporteur: Chrysoula Paliadeli, vice-présidente).

Pour ce qui concerne le thème des plaintes, le rapport annuel du médiateur met en exergue l'accès aux documents des institutions qui sous-tend grand nombre de plaintes. En 2010, 33 % des enquêtes achevées portaient sur ce thème.

Les institutions sont tenues par le traité de mener leurs travaux aussi ouvertement que possible afin de promouvoir la bonne gouvernance et d'assurer la participation de la société civile. L'article 15, paragraphe 3, du traité FUE et l'article 41 de la Charte des droits fondamentaux prévoient le droit d'avoir accès aux documents des institutions. Ce droit est mis en œuvre par le règlement (CE) n° 1049/2001.

Le médiateur s'est toujours voulu un défenseur valeureux du droit d'accès aux documents de l'Union et il a apporté, à diverses occasions, une contribution importante au débat sur la révision dudit règlement. En 2010, le médiateur a clôturé 22 enquêtes sur des plaintes concernant l'application du règlement (CE) n° 1049/2001. D'ailleurs, le rapport spécial soumis au Parlement en 2010 portait aussi sur une affaire qui avait commencé par une plainte pour refus de communiquer un document.

Le médiateur a aussi le droit d'examiner le contenu des analyses et conclusions auxquelles parvient la Commission quand elle enquête sur des plaintes pour infraction. Il peut, par exemple, vérifier si elles sont raisonnables, convenablement motivées et exposées pleinement et clairement aux plaignants.

Pour 70 % de toutes les affaires traitées en 2010, le médiateur était été en mesure d'aider le plaignant soit en ouvrant une enquête, soit en transférant l'affaire à l'organe national ou européen compétent, soit en indiquant au plaignant à qui d'autre s'adresser. Les plaintes qui ne

¹ Rapport sur le rapport spécial du médiateur européen faisant suite au projet de recommandation du médiateur à la Commission européenne dans la plainte 676/2008RT (2010/2086(INI)). Textes adoptés: A7-0293/2010.

relèvent pas du mandat du médiateur européen sont, dans de nombreux cas, de la compétence d'un médiateur national ou régional. En 2010, 1 435 plaintes relevaient ainsi de la compétence d'un membre du réseau européen des médiateurs, dont la commission des pétitions est membre à part entière. En 2010, le médiateur a transféré 145 plaintes à la commission des pétitions, tandis que 601 autres plaintes étaient transférées à la Commission (176 plaintes), ou à d'autres institutions ou organes, dont le réseau de résolution des problèmes dans le marché intérieur.

Le rapport annuel pour 2010 attire l'attention sur la nouvelle stratégie que le médiateur et son personnel ont élaborée pour son mandat 2009-2014. Les objectifs sont:

- d'être à l'écoute des parties prenantes en obtenant des retours d'information des plaignants sur leurs expériences, en ayant des contacts plus larges et plus profonds avec les institutions européennes et en déterminant les meilleures pratiques;
- d'obtenir des résultats plus rapidement en réduisant le temps nécessaire pour clore les enquêtes et en développant des procédures simplifiées en vue de promouvoir une résolution rapide des plaintes;
- d'avoir un impact positif sur la culture administrative des institutions européennes en contribuant à l'amélioration des pratiques administratives et en se concentrant sur les questions systémiques;
- de fournir des informations opportunes et utiles aux parties prenantes et au public en communiquant mieux;
- de repenser l'utilisation des ressources en appliquant les normes les plus élevées d'administration en interne.

L'institution du médiateur qui dispose actuellement d'un effectif de 64 postes (20 fonctionnaires et 44 agents temporaires) et d'un budget d'environ 9 millions d'euros, aura recours à cette stratégie nouvelle pour fonder et orienter son action qui vise à assurer que les citoyens européens exercent pleinement leurs droits et à élever la qualité de l'administration de l'Union.