

CORINNE CASTANIER

De: Euro-Ombudsman <EO@ombudsman.europa.eu>
Envoyé: vendredi 5 juin 2015 16:06
À: CORINNE CASTANIER
Objet: Plainte 201500940 - Accusé de réception CRM:0010171

Madame,

Nous vous remercions de votre plainte adressée à la Médiatrice européenne. Nous l'avons bien reçue et enregistrée.

Vous trouverez ci-dessous une note d'information relative au traitement de votre plainte et aux règles concernant la protection des données à caractère personnel appliquées par la Médiatrice en matière de traitement des plaintes.

Votre plainte fera l'objet d'un premier examen afin de déterminer si elle relève du mandat de la Médiatrice.

Si tel n'est pas le cas, je vous en informerai. Dans le cas contraire, la Médiatrice vous informera par écrit de la présence éventuelle d'éléments justifiant l'ouverture d'une enquête et, le cas échéant, vous indiquera quelles mesures elle aura prises à cet égard. Le nom de la personne chargée de votre plainte au bureau de la Médiatrice vous sera donc également communiqué.

Veillez noter qu'en principe, nous ne vous enverrons pas d'accusés de réception pour les autres courriers que vous souhaiteriez adresser à la Médiatrice au sujet de votre plainte.

Notez également que, afin de réduire notre consommation de papier et de garantir la rapidité de l'envoi des documents, nous envisageons d'utiliser l'adresse électronique renseignée dans votre plainte pour communiquer avec vous.

J'aimerais également attirer votre attention sur le fait que les plaintes présentées à la Médiatrice n'interrompent pas les délais de recours dans les procédures juridictionnelles ou administratives (article 2, paragraphe 6, du statut du Médiateur européen).

Si vous avez d'autres questions à ce stade, n'hésitez pas à me contacter.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Médiateur européen

Peter Bonnor
Chef du Registre

Note d'information

Quelles sont les premières étapes?

Votre plainte fera l'objet d'un premier examen afin de déterminer si elle relève du **mandat du Médiateur**. Si tel n'est pas le cas, le Registre vous en informera. Si une autre institution peut traiter votre affaire et que vous avez déjà consenti au transfert de votre plainte, le Registre peut la transférer à l'institution pertinente.

Si votre plainte relève du mandat du Médiateur, la Médiatrice examinera si elle remplit les **conditions de recevabilité** applicables. Vous êtes normalement informé de ses conclusions dans un délai d'un mois.

Si votre plainte est recevable, la Médiatrice décide alors de l'**ouverture d'une enquête**. Dans certains cas, elle ne trouve pas d'**éléments suffisants** pour justifier l'ouverture d'une enquête. C'est en général le cas, par exemple, lorsque le plaignant s'est également adressé à la commission des pétitions du Parlement européen au sujet de la même affaire.

Que se passe-t-il si la Médiatrice ouvre une enquête au sujet de ma plainte?

Si la Médiatrice estime qu'une enquête est nécessaire, elle vous transmettra le nom et les coordonnées téléphoniques de la personne chargée de traiter votre plainte. Elle dispose d'un certain nombre de possibilités si elle décide d'ouvrir une enquête:

- Si elle estime avoir besoin d'informations supplémentaires, elle peut vous inviter à lui fournir des **clarifications**. La Médiatrice peut également demander des clarifications si elle doute que les faits rapportés indiquent un cas de mauvaise administration. En fonction des clarifications que vous donnez, la Médiatrice peut ensuite décider de classer l'affaire ou, si elle estime que l'institution concernée doit expliquer sa position par rapport à votre plainte, elle peut lui demander de rendre un avis. Si elle décide de classer l'affaire, elle vous informe des motifs de sa décision. Dans certains cas, elle peut juger utile d'informer l'institution concernée de sa décision. Elle le fait alors de manière anonyme, ce qui signifie que votre nom ou d'autres données à caractère personnel vous concernant ne sont pas divulgués.
- La Médiatrice peut également décider de procéder à une **inspection** des documents contenus dans le dossier de l'institution concernée afin de déterminer s'il est nécessaire de demander l'avis de celle-ci.
- La Médiatrice peut **contacter l'institution de manière informelle** en vue de parvenir à une solution rapide. Cette procédure est souvent suivie lorsque la plainte concerne l'absence de réponse d'une institution ou son incapacité à fournir une réponse appropriée.

Quelles sont les étapes supplémentaires lorsque la Médiatrice demande un avis à l'institution?

Si la Médiatrice décide de demander à l'institution de rendre un avis sur votre plainte, elle lui donne en général un délai de trois mois. Une fois l'avis reçu, elle vous invite à présenter vos observations. Si la Médiatrice estime que des informations supplémentaires sont nécessaires afin de lui permettre de traiter votre plainte, elle peut demander à l'institution de lui fournir ces informations. La Médiatrice peut également inspecter le dossier de l'institution ou demander aux membres du personnel de cette institution de témoigner. Vous êtes alors informé des résultats de ces étapes et invité à présenter vos observations.

Si la Médiatrice estime qu'il n'y a pas eu de cas de mauvaise administration, elle classe l'affaire et vous informe des motifs de sa décision. Si la Médiatrice identifie un cas possible de mauvaise administration qui peut être éliminé, elle

peut proposer une solution à l'amiable. La Médiatrice peut également rédiger un projet de recommandation à cette fin. La Médiatrice ne peut obliger les institutions à accepter ses propositions et recommandations, mais elle critique en général publiquement tout refus injustifié.

Comment le Médiatrice traite-t-elle les données à caractère personnel contenues dans ma plainte?

Une plainte adressée à la Médiatrice peut contenir des données à caractère personnel concernant le plaignant ou tiers. Le traitement des données personnelles par la Médiatrice est régi par le **règlement (CE) n° 45/2001** du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données (JO 2001 L 8, p. 1). Notez que vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles, et de les rectifier. Pour exercer vos droits ou pour obtenir tout complément d'information, vous pouvez vous adresser directement à la [Médiatrice](#). Si vous estimez que vos droits en vertu du règlement n° 45/2001 ont été violés par suite du traitement de vos données personnelles par la Médiatrice, vous pouvez à tout moment saisir le [Contrôleur européen de la protection des données](#).

La Médiatrice traitera-t-elle ma plainte de manière confidentielle?

Si vous demandez à la Médiatrice de traiter votre plainte de manière confidentielle, elle ne donnera accès aux documents du dossier de plainte à aucun tiers. Veuillez cependant noter les points suivants:

- a. La confidentialité ne s'applique qu'aux tiers.** Si la Médiatrice demande à l'institution concernée de rendre un avis sur votre plainte, elle doit lui envoyer cette dernière.
- b. Il est impossible de garantir une entière confidentialité si une tierce personne réclame l'accès à ses données à caractère personnel mentionnées dans votre plainte, par exemple si les faits que vous évoquez renvoient expressément ou implicitement au comportement ou aux caractéristiques de cette tierce personne.**

Nous attirons votre attention sur le fait que, dans le droit de l'UE, la notion de «données à caractère personnel» est très vaste (voir le règlement 45/2001, mentionné ci-dessus). Dans des cas exceptionnels, la Médiatrice peut estimer que la tierce partie ne doit pas avoir accès aux données à caractère personnel la concernant mentionnées dans votre plainte. Dans le traitement de ces demandes d'accès aux données à caractère personnel, la Médiatrice, en principe, vous consultera si la question n'est pas évidente.

Puis-je contacter les services de la Médiatrice durant le traitement de ma plainte?

Vous pouvez contacter les services de la Médiatrice à tout moment :
eo@ombudsman.europa.eu ou 00 33 3 88 17 23 13 (nous pouvons vous rappeler si vous le souhaitez).