



Médiateur Européen

P. Nikiforos Diamandouros
Médiateur Européen

Consiglio
Regionale del
Piemonte



0002601/580500 27/10/2011

Principes du service public qui guident les fonctionnaires de l'UE

Engagement envers l'Union européenne et ses citoyens

Les fonctionnaires sont conscients que les institutions de l'Union ont été mises en place pour servir les intérêts de l'Union et de ses citoyens et réaliser les objectifs des Traités.

Ils formulent des recommandations et prennent des décisions dans le seul but de servir ces intérêts.

Les fonctionnaires exercent leurs fonctions de leur mieux et s'efforcent d'appliquer, les standards professionnels les plus élevés à tout moment.

Ils sont conscients qu'ils occupent une position de confiance publique et donnent le bon exemple.

Intégrité

Les fonctionnaires sont guidés par un sens de l'éthique et adoptent à tout moment un comportement qui résisterait à l'examen public le plus minutieux. Pour s'acquitter de cette obligation, il ne suffit pas simplement d'observer la loi.

Les fonctionnaires ne se soumettent pas à des obligations financières ou autres qui pourraient les influencer dans l'exercice de leurs fonctions, y compris la réception de cadeaux. Ils font état promptement de tout intérêt privé en rapport avec leurs fonctions.

Les fonctionnaires prennent des mesures afin d'éviter ou de prévenir tout conflit d'intérêts. Ils agissent rapidement pour résoudre tout conflit qui pourrait se présenter. Ils continuent de remplir cette obligation après avoir quitté leurs fonctions.

Objectivité

Les fonctionnaires sont impartiaux, font preuve d'ouverture d'esprit, s'appuient sur des preuves et sont disposés à écouter différents points de vue. Ils sont prêts à reconnaître leurs erreurs et à y remédier.

Dans le cadre des procédures comportant une évaluation comparative, les fonctionnaires basent uniquement leurs recommandations et décisions sur le mérite et sur tout autre facteur prévu expressément par la loi.

Les fonctionnaires ne peuvent faire de discrimination ou se laisser influencer dans leur conduite professionnelle par le fait qu'ils apprécient ou non une personne particulière.



Respecter les autres

Les fonctionnaires agissent en se respectant mutuellement et en respectant les citoyens. Ils sont courtois, serviables et coopératifs et agissent en temps utile.

Ils font leur possible pour comprendre ce que veulent dire leurs interlocuteurs et s'expriment dans un langage clair et compréhensible.

Transparence

Les fonctionnaires sont disposés à expliquer leurs activités et à justifier leurs actions.

Ils tiennent des dossiers adéquats et accueillent favorablement le droit de regard des citoyens sur leur conduite, y compris le respect de ces principes du service public.



Médiateur européen

Consiglio
Regionale del
Piemonte



0002601/5B0500 27/10/2011

Synthèse du Médiateur

Le Médiateur européen et les droits des citoyens

Eurobaromètre spécial

Réalisé par TNS Opinion & Social à la demande du
Parlement européen et du Médiateur européen

Ciblage : UE-27 (26 836 citoyens européens)

Méthode : entretiens en face à face

Période : de février à mars 2011

7 juillet 2011

FR

Table des matières

Introduction	3
Résultats principaux	4
1. La Charte des droits fondamentaux et les droits des citoyens	5
1.1. Quelle connaissance de la Charte les citoyens ont-ils?	5
1.2. Les droits des citoyens européens	6
2. Le fonctionnement de l'administration de l'Union européenne	7
3. Le Médiateur européen	9
3.1. Le rôle du Médiateur	9
3.2. L'intérêt du public à être informé sur le rôle du Médiateur	10
Conclusion	12



Introduction

Le Médiateur européen procède à des enquêtes sur des plaintes alléguant des cas de mauvaise administration de la part des institutions, organes et agences de l'Union européenne émanant de citoyens européens, d'entreprises, ONG, associations et autres organismes établis dans l'Union. La notion de mauvaise administration englobe tous les types de comportements administratifs déficients ou inappropriés, allant du paiement tardif pour des projets financés par l'Union au refus injustifié de donner accès à un document ou à une information.

Le Médiateur est souvent perçu comme un lien entre les citoyens européens et l'administration de l'Union. L'une de ses principales priorités consiste à aider cette dernière à devenir plus transparente, plus efficace et davantage axée sur les citoyens. De plus, le Médiateur est soucieux d'informer les citoyens européens de leurs nouveaux droits qui ont été consacrés par le traité de Lisbonne et la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

La Charte des droits fondamentaux et le traité de Lisbonne, qui a rendu la Charte juridiquement contraignante, ont renforcé le rôle des citoyens européens vis-à-vis de l'administration de l'Union. Ils prévoient une participation accrue de ceux-ci dans le processus décisionnel européen et introduisent le droit à une bonne administration, un droit qui est au centre des activités du Médiateur européen.

Ce sondage Eurobaromètre¹ a pour objectif d'évaluer la connaissance qu'ont les citoyens européens de la Charte des droits fondamentaux, ainsi que l'importance qu'ils attachent aux droits des citoyens européens. Ces deux éléments sont essentiels pour les activités du Médiateur. Seuls les citoyens qui sont informés de leurs droits et savent à qui s'adresser en cas de problème peuvent effectivement exercer ces droits.

En outre, connaître l'opinion des Européens en ce qui concerne le fonctionnement de l'administration de l'UE devrait permettre d'identifier les domaines dans lesquels des améliorations sont possibles.

Le public auquel s'adresse principalement le Médiateur se compose non seulement des citoyens européens mais aussi des ONG, entreprises, associations et autres organismes, en bref toute personne établie dans l'Union européenne, susceptibles d'être confrontés à des problèmes dans leurs contacts avec l'administration européenne. Le Médiateur souhaite exploiter les résultats de ce sondage pour améliorer sa propre efficacité et ses activités de communication afin de mieux atteindre ce public. Il communiquera en outre les résultats au Réseau européen des Médiateurs et demandera l'assistance des médiateurs nationaux et régionaux pour informer les citoyens de leurs droits.

Le Médiateur tient à remercier le Parlement européen d'avoir demandé ce sondage et TNS Opinion & Social de l'avoir réalisé. Le rapport complet du sondage, qui comprend notamment une large gamme de données sociodémographiques ainsi que d'autres statistiques, est disponible sur le site internet du médiateur à l'adresse suivante :

<http://www.ombudsman.europa.eu/press/statistics.faces>

Le texte et les graphiques utilisés dans la présente synthèse sont en partie extraits du rapport complet de TNS Opinion & Social.

¹ Sondage Eurobaromètre réalisé dans les 27 États membres de l'Union européenne. Des entretiens en face à face ont été menés auprès de 26 836 citoyens européens de plus de 15 ans par le réseau TNS Opinion & Social entre le 9 février et le 8 mars 2011. La méthode employée est celle des sondages réalisés pour la direction générale de la communication du Parlement européen (unité « Recherche et analyse politique »).

Résultats principaux

- **72 % des répondants estiment ne pas être informés au sujet de la Charte des droits fondamentaux.** Le Médiateur, les autres institutions européennes et le Réseau européen des médiateurs ont, de toute évidence, un rôle majeur à jouer pour informer les citoyens de leurs droits.
- Près de la moitié des personnes interrogées estiment que le droit de circuler et de séjourner librement dans l'Union européenne est le droit le plus important pour les citoyens. **Le deuxième droit le plus important, selon les personnes interrogées, est le droit à une bonne administration, suivi du droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur.** Ce résultat est très encourageant pour les efforts du Médiateur visant à accroître sa visibilité afin d'aider les citoyens à exercer leur droit à une bonne administration.
- **En général, les personnes interrogées se disent peu satisfaites de l'administration européenne dès qu'il est question de son efficacité, de son esprit de service et de sa transparence.** Il est particulièrement inquiétant de constater que c'est la transparence de l'Union qui enregistre les plus mauvais résultats (42 % se disent insatisfaits du niveau de transparence au sein de l'administration de l'UE). Étant donné qu'un tiers des enquêtes du Médiateur portent sur le manque de transparence, ce résultat renforce sa détermination à aider les institutions européennes à devenir plus ouvertes, plus efficaces et plus soucieuses des citoyens.
- **Pour une majorité des répondants (52 %), la fonction la plus importante du Médiateur doit être d'assurer que les citoyens européens connaissent leurs droits et les moyens de les exercer.** 34 % des répondants estiment qu'il est important pour le Médiateur européen de collaborer avec les médiateurs des différents États membres de l'UE, tandis que seuls 27 % accordent de l'importance au fait d'obtenir réparation pour les plaignants dans les cas de mauvaise administration. Ces résultats soulignent l'importance de la politique de communication du Médiateur vis-à-vis des citoyens européens, ainsi que la nécessité d'une coopération étroite au sein du Réseau européen des Médiateurs. Toutefois, le Médiateur européen doit également améliorer sa politique d'information en ce qui concerne son rôle principal, qui est de traiter les plaintes, en particulier auprès des plaignants potentiels tels que les entreprises, ONG, associations, organismes et autres.
- **Environ la moitié des répondants souhaiteraient être informés davantage sur le rôle du Médiateur.** Ce résultat souligne l'importance des efforts de ce dernier à informer l'ensemble de la population des services qu'il offre. Il souligne également la nécessité d'informer de manière ciblée les citoyens, entreprises et autres parties prenantes qui pourraient avoir besoin des services du Médiateur à l'avenir.

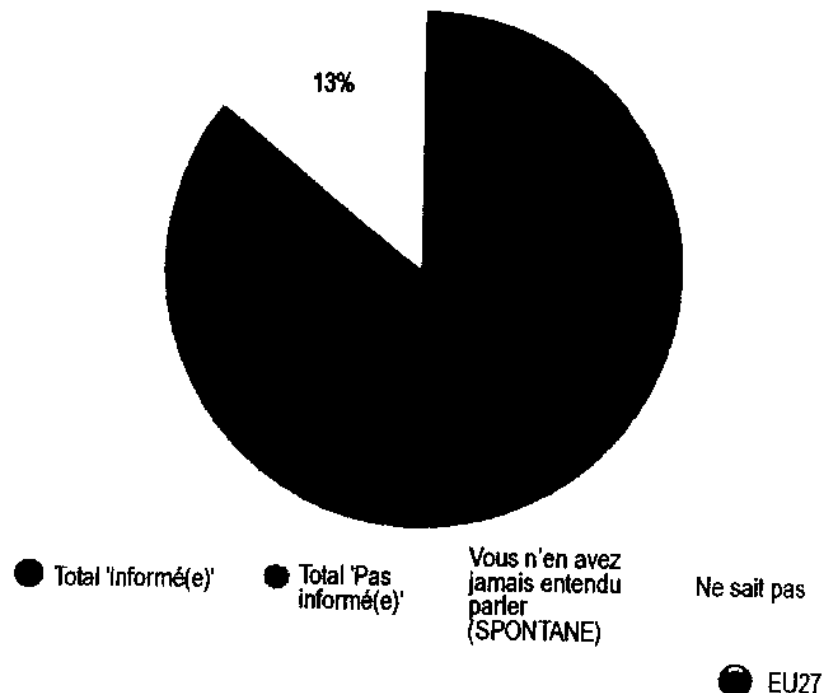


1. La Charte des droits fondamentaux et les droits des citoyens

1.1. Quelle connaissance de la Charte les citoyens ont-ils?

Une nette majorité de citoyens européens (72 %) ne s'estiment pas informés sur la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Ils sont encore 13 % à répondre spontanément qu'ils n'en avaient jamais entendu parler. En comparaison, seuls 14 % des répondants déclarent être informés sur la Charte, dont 12 % disent être « assez informés » et à peine 2 % « très bien informés ».

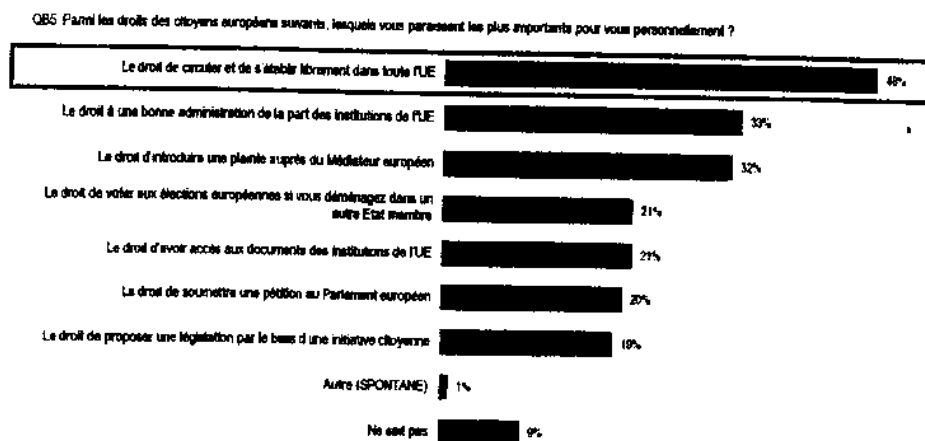
QB1. Dans quelle mesure estimez-vous que vous êtes informé(e) sur la Charte des droits fondamentaux de l'UE ? Diriez-vous que vous êtes ... ?



Si l'on examine les résultats enregistrés dans **chaque État membre**, ce n'est que dans trois pays (Luxembourg : 25 %, République tchèque : 22 %, Italie : 21 %) que plus de 20 % des répondants se disent informés sur la Charte. À peine 6 % des citoyens en Lettonie et 8 % des citoyens en France, en Lituanie et en Roumanie se disent bien informés. Au moins 70 % des répondants dans 18 États membres déclarent qu'ils ne sont pas informés sur la Charte, les proportions les plus élevées étant enregistrées en Espagne (88 %) et en Finlande (85 %). Alors que seuls 49 % répondants au Portugal disent ne pas avoir une bonne connaissance de la Charte, ils sont très nombreux dans ce pays (39 %) à répondre spontanément qu'ils n'en avaient jamais entendu parler, de même que 28 % en Irlande et 27 % en Grèce.

1.2. Les droits des citoyens européens

Le droit de circuler et de séjourner librement dans l'Union européenne est jugé important par le plus grand nombre de répondants (48 %), devant le droit à une bonne administration de la part des institutions européennes (33 %) et celui d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen (32 %), qui apparaît ainsi comme le troisième droit le plus important pour les citoyens. Pour 21 % des répondants, le droit de voter aux élections européennes en cas de déménagement dans un autre État membre est un des droits les plus importants et ils sont autant à citer le droit d'avoir accès aux documents des institutions européennes. 20 % des citoyens jugent que le droit de soumettre des pétitions au Parlement européen est un de leurs droits les plus importants et le droit de proposer un acte législatif dans le cadre de l'initiative citoyenne est perçu comme un droit important par 19 % des personnes interrogées.



Le droit de circuler et de séjourner librement dans l'Union européenne est perçu comme le droit le plus important dans 21 États membres. Le droit à une bonne administration de la part des institutions européennes est perçu comme le droit le plus important dans trois pays (Grèce, Espagne et Italie), tandis que le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen est considéré comme le plus important dans les trois pays restants (République tchèque, Malte et Portugal).

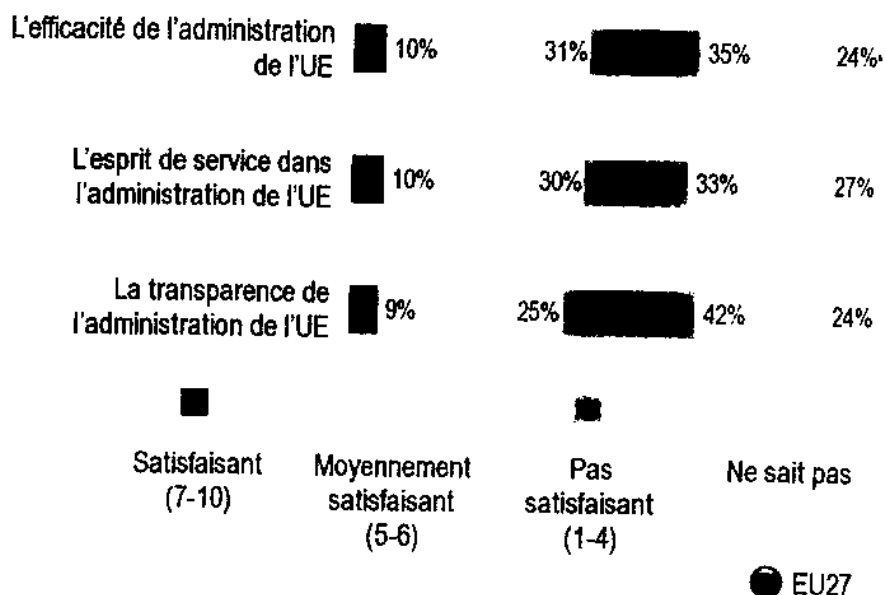
Le droit de circuler et de séjourner librement dans l'Union européenne est perçu comme particulièrement important en Finlande (74 %) et en Suède (73 %), tandis que, pour les citoyens italiens (28 %) et espagnols (31 %), ce droit est moins prioritaire. Le droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur européen est le plus prisé en Grèce (46 %) et en Slovaquie (44 %), mais ce droit n'est jugé important que par 16 % des personnes interrogées en Lituanie et 21 % en Lettonie. 32 % des citoyens au Danemark et en Suède estiment que le droit d'avoir accès aux documents des institutions européennes est un droit important, contre seulement 13 % en Espagne et en Lituanie.



2. Le fonctionnement de l'administration de l'Union européenne

La manière dont l'administration européenne est perçue par le public sur le plan de trois critères d'examen (efficacité, esprit de service et transparence) révèle que son degré de performance est ressenti comme faible. Pour ces trois critères, les personnes interrogées sont plus nombreuses à se dire « insatisfaites » de l'efficacité de l'administration que celles qui se disent « moyennement satisfaites » ou « satisfaites ».

QB2. D'après ce que vous savez, comment évalueriez-vous le fonctionnement de l'administration de l'UE dans chacun des domaines suivants sur une échelle de 1 à 10 où '1' signifie que le fonctionnement de l'administration de l'UE dans le domaine concerné n'est "pas du tout satisfaisant" et '10' signifie qu'il est "très satisfaisant".



En ce qui concerne l'efficacité de l'administration, la majorité des répondants (35 %) estiment que l'administration européenne affiche un niveau d'efficacité insatisfaisant, dépassant ainsi ceux qui se disent moyennement satisfaits ou très satisfaits. Pour trois personnes sur dix (31 %), l'efficacité de l'UE est moyennement satisfaisante et 10 % à peine la jugent satisfaisante.

En ce qui concerne la culture de service de l'administration européenne, les citoyens européens pensant qu'elle n'est pas satisfaisante (33 %) sont plus nombreux que ceux qui sont moyennement satisfaits (30 %), ou satisfaits (10 %).

En général, les résultats de l'Union européenne en matière de transparence sont moins bons qu'en ce qui concerne l'efficacité et l'esprit de service. 42 % des personnes interrogées ne sont pas satisfaites de l'approche de l'Union européenne en ce qui concerne la transparence, 25 % se disent moyennement satisfaits et seuls 9 % se disent satisfaits.

L'analyse des données collectées dans chaque pays révèle une tendance claire en ce qui concerne les pays qui évaluent le plus favorablement le

fonctionnement de l'administration européenne. Les personnes interrogées à Malte et en Slovaquie ont l'impression la plus positive de l'Union européenne pour les trois critères de mesure et la satisfaction est continuellement élevée en Bulgarie et en Roumanie également. À l'autre extrême, les citoyens en Allemagne et au Royaume-Uni ont constamment une mauvaise impression du fonctionnement de l'administration européenne.

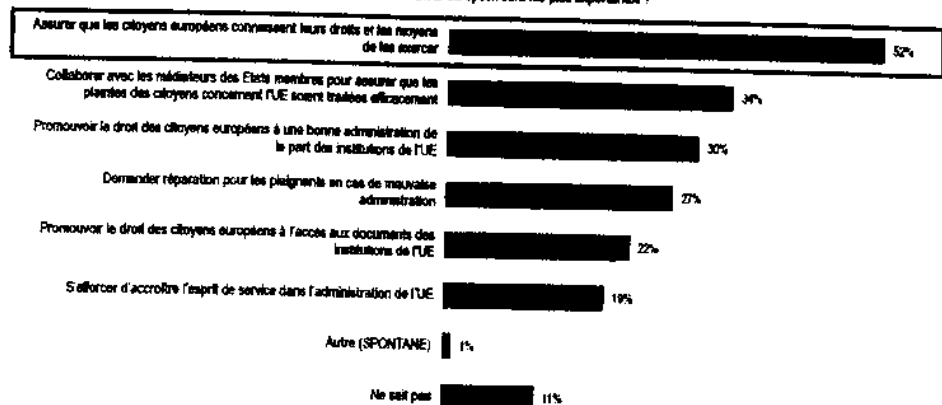


3. Le Médiateur européen

3.1. Le rôle du Médiateur

Assurer que les citoyens de l'Union européenne connaissent leurs droits et les moyens de les exercer est largement perçu comme le rôle le plus important du Médiateur : pour 52 % des répondants, c'est là une de ses fonctions essentielles. 34 % des répondants estiment qu'il est important pour le Médiateur européen de collaborer avec les médiateurs des États membres pour assurer que les plaintes des citoyens concernant l'UE soient traitées efficacement, tandis que 30 % estiment que le Médiateur doit promouvoir le droit des citoyens européens à une bonne administration de la part des institutions européennes. 27 % des répondants accordent de l'importance au fait de demander réparation pour les plaignants dans les cas de mauvaise administration et 22 % pensent que la promotion du droit des citoyens à l'accès aux documents des institutions de l'UE doit être une priorité pour le Médiateur. 19 % des citoyens déclarent qu'ils souhaitent que le Médiateur se concentre sur le renforcement de l'esprit de service des institutions européennes.

Q83 Selon vous, parmi les suivantes, lesquelles des missions du Médiateur européen sont les plus importantes ?



● EUZ7

« Assurer que les citoyens de l'Union européenne connaissent leurs droits et les moyens de les exercer » est la première réponse donnée dans tous les États membres, sauf aux Pays-Bas, où « collaborer avec les médiateurs des États membres pour assurer que les plaintes des citoyens concernant l'UE soient traitées efficacement » est la réponse la plus fréquente ; en Irlande, « promouvoir le droit des citoyens européens à une bonne administration de la part des institutions européennes » est jugé aussi important que « assurer que les citoyens de l'Union européenne connaissent leurs droits ».

« Assurer que les citoyens de l'Union européenne connaissent leurs droits et les moyens de les exercer » est considéré comme un rôle particulièrement important au Danemark et en Suède, où 69 % des personnes interrogées ont choisi cette réponse, alors que ce rôle n'est pas jugé aussi essentiel en Roumanie (38 %), en Irlande (43 %) et au Portugal (43 %).

« Collaborer avec les médiateurs des États membres pour assurer que les plaintes des citoyens concernant l'UE soient traitées efficacement » est encore une fois perçu comme une fonction essentielle du Médiateur au Danemark (61 %), en Suède (59 %) et aux Pays-Bas (53 %), tandis que relativement peu de personnes interrogées en Roumanie (16 %) et en Lituanie (22 %) y attachent une telle importance.

Les répondants de Chypre (49 %), de Suède (43 %) et d'Irlande (43 %, première réponse, à égalité avec « assurer que les citoyens de l'Union européenne connaissent leurs droits et les moyens de les exercer ») considèrent « **promouvoir le droit des citoyens européens à une bonne administration de la part des institutions européennes** » comme le rôle le plus important du Médiateur, mais à peine 18 % des personnes interrogées en Pologne et 20 % en Lituanie sont d'accord.

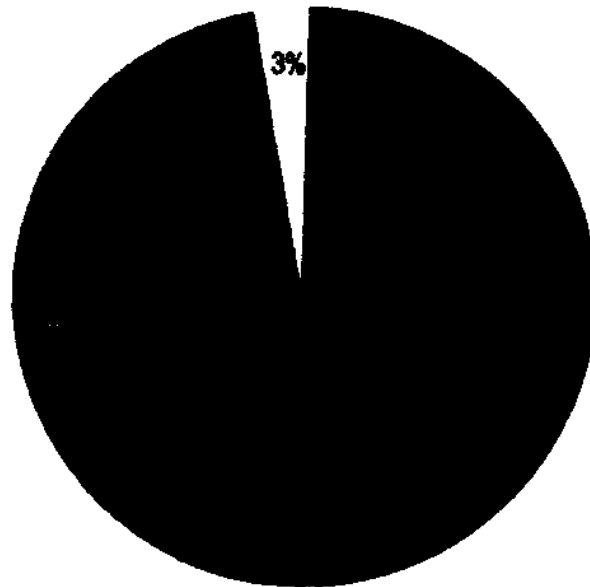
« **Demander réparation pour les plaignants en cas de mauvaise administration** » est jugé très important par 52 % des citoyens en Finlande et 48 % à Chypre. En comparaison, seuls 12 % des personnes interrogées en Estonie et 16 % en Suède pensent la même chose. Pour les citoyens en Suède (38 %) et au Danemark (36 %), « **promouvoir le droit des citoyens européens à l'accès aux documents des institutions européennes** » est un rôle essentiel, contre seulement 13 % en Lituanie et 14 % en République tchèque, en Lettonie et en Pologne. « **S'efforcer d'accroître l'esprit de service dans l'administration de l'UE** » est une priorité essentielle pour 36 % des personnes interrogées en Autriche et 31 % en Grèce, mais pas en Lettonie (11 %), au Luxembourg (13 %) ou au Royaume-Uni (13 %). Des taux relativement élevés de citoyens en Roumanie (26 %), en Estonie (22 %) et en Lituanie (22 %) répondent qu'ils ne savent pas quels devraient être le rôle le plus important du Médiateur.

3.2. L'intérêt du public à être informé sur le rôle du Médiateur

Les citoyens européens sont divisés sur la question de savoir s'ils souhaiteraient en apprendre davantage sur le rôle du Médiateur européen : la moitié environ se dit intéressée (49 %), l'autre moitié se dit pas intéressée (48 %). À peine 10 % des personnes interrogées répondent qu'elles sont « très intéressées » et 39 % se disent « vaguement intéressées ». À l'inverse, 29 % se disent « pas très intéressées » et 19 % se disent « pas du tout intéressées ».



QB4. Personnellement, dans quelle mesure vous intéresserait-il de recevoir une information sur les missions du Médiateur européen ? Diriez-vous que vous êtes ... ?



● Total 'Intéressé(e)' ● Total 'Pas intéressé(e)' ● Ne sait pas

● EU27

Au niveau national, ce n'est que dans 11 États membres qu'au moins la moitié des répondants se disent intéressés par l'idée d'en apprendre plus sur le rôle du Médiateur. Les niveaux d'intérêt sont les plus élevés à Chypre, où 74 % des citoyens sont intéressés, au Luxembourg (64 %) et à Malte (62 %). En comparaison, seuls 21 % des personnes interrogées en Slovaquie, 30 % en Lettonie et 32 % au Danemark disent éprouver un intérêt à ce sujet. Le nombre de répondants non intéressés par le rôle du Médiateur est le plus élevé en Slovaquie (78 %), en Lettonie (68 %) et au Danemark (67 %). « Très intéressé » est la réponse la plus fréquente dans un seul État membre – Chypre (40 %) – tandis que « pas très intéressé » est la réponse la plus souvent donnée dans huit pays : Danemark (49 %), Lettonie (47 %), Finlande (45 %), République tchèque (43 %), Slovaquie (40 %), Hongrie (36 %), Pologne (36 %) et Bulgarie (32 %).

Conclusion

Le manque de connaissances affiché par les répondants en ce qui concerne la Charte des droits fondamentaux est préoccupant. Dans le même temps, pour une majorité d'entre eux, la fonction la plus importante du Médiateur doit être de veiller à ce que les citoyens de l'Union connaissent leurs droits et sachent comment les exercer. **Ces résultats indiquent clairement l'importance que le Médiateur européen, ainsi que les autres institutions européennes et le Réseau européen des Médiateurs doivent accorder au fait de mieux informer les citoyens de la Charte et de leurs droits.**

Il est très encourageant pour le Médiateur de constater qu'un répondant sur trois estime que le droit à une bonne administration est l'un des droits les plus importants pour les citoyens. La même proportion de répondants environ attache une grande importance au droit d'introduire une plainte auprès du Médiateur. Ces résultats soulignent l'importance des activités du Médiateur, ainsi que son rôle en tant que lien essentiel entre les citoyens européens et l'administration de l'Union européenne.

En ce qui concerne l'efficacité de l'administration européenne, il est particulièrement inquiétant de constater que 42 % des citoyens disent ne pas être satisfaits du niveau de transparence des institutions européennes. La satisfaction relative à l'efficacité et à l'esprit de service des institutions est faible, elle aussi. L'une des principales priorités du Médiateur consiste à aider l'administration européenne à devenir plus transparente, plus efficace et davantage axée sur les citoyens. **À l'évidence, le Médiateur doit renforcer son rôle proactif vis-à-vis des institutions européennes afin d'améliorer la confiance des citoyens dans l'administration de l'UE. Il est le mieux placé pour relever les lacunes dans le fonctionnement de l'administration européenne et pour collaborer de manière proactive avec les institutions à y remédier.**

Toutefois, l'appréciation du fonctionnement des institutions européennes varie fortement d'un pays à l'autre, ce qui indique que la perception subjective de l'inefficacité ne coïncide pas nécessairement avec le fonctionnement objectif de l'administration européenne. Cette conclusion est également étayée par le fait que plus les citoyens ont une meilleure connaissance de la Charte des droits fondamentaux – et donc de l'UE –, plus ils évaluent positivement le fonctionnement de l'administration européenne. **Informers la population est dès lors souhaitable, non seulement pour que les citoyens connaissent mieux leurs droits, mais aussi pour améliorer leur perception des institutions européennes.** Le manque de connaissances du public est un problème aussi grave pour la réputation de l'Union que tout dysfonctionnement de ses institutions.

En ce qui concerne le rôle du Médiateur, la plupart des personnes interrogées estime que son rôle le plus important est d'informer les citoyens de leurs droits, suivi de l'importance pour le Médiateur européen de collaborer avec les médiateurs des différents États membres. Seuls 27 % des citoyens estiment que le premier rôle du Médiateur doit être d'obtenir réparation pour les plaignants dans les cas de mauvaise administration. Ces résultats s'expliquent de toute évidence par le fait que les citoyens veulent connaître leurs droits avant de penser aux moyens de les préserver.

Ces résultats soulignent l'importance de la politique de communication du Médiateur vis-à-vis des citoyens européens, ainsi que la nécessité d'une



coopération étroite au sein du Réseau européen des Médiateurs. Toutefois, le Médiateur européen doit également améliorer sa politique d'information en ce qui concerne sa tâche principale, qui est de traiter les plaintes, en particulier auprès des plaignants potentiels tels que les entreprises, ONG, associations, organismes et autres.

La moitié environ des personnes interrogées souhaiterait en apprendre davantage sur les activités du Médiateur. Ce résultat est très encourageant et souligne l'importance des efforts du Médiateur pour informer l'ensemble de la population de ses services. Il souligne également la nécessité d'informer de manière ciblée les citoyens, entreprises et autres parties prenantes qui pourraient avoir besoin des services du Médiateur à l'avenir. **Pour informer un plus large public et pour cibler les plaignants potentiels, le Médiateur a besoin de l'appui du Réseau européen des Médiateurs.**

Le sondage démontre qu'il reste encore beaucoup à faire pour le projet de la connexion des citoyens avec l'UE. Le Médiateur est résolu à exploiter les résultats de ce sondage afin d'améliorer ses activités de communication, ainsi que ses efforts pour améliorer le fonctionnement de l'administration européenne. Il communiquera en outre les résultats au Réseau européen des Médiateurs afin d'informer les citoyens de leurs droits au niveau national et régional dans l'Union. Le Médiateur tient encore une fois à remercier le Parlement européen et TNS Opinion & Social pour leurs efforts dans la réalisation de ce sondage. Il est convaincu qu'un suivi régulier des avis des citoyens relatifs à ces questions est fondamental afin d'améliorer le fonctionnement de toutes les institutions de l'Union européenne.