

# LA BONNE ADMINISTRATION DANS L'UNION EUROPÉENNE

## VERS UNE CULTURE DE SERVICE POUR LES INSTITUTIONS EUROPÉENNES

**Imola Streho**

*Sciences Po, École de droit, Centre d'études européennes*

---

La confiance dans les institutions européennes est au plus bas alors que les institutions n'ont jamais été aussi transparentes, ouvertes, prêtes à dialoguer avec leurs « administrés européens ». Désormais le droit primaire de l'UE fait expressément référence à la bonne administration aussi bien dans les traités que dans la Charte des droits fondamentaux de l'UE (1). La place et les missions du Médiateur européen s'affirment également de façon constante dans le cadre institutionnel européen (2); un code européen de bonne conduite administrative formalise désormais les modalités des missions menées par les fonctionnaires européens (3) et une palette d'aide administrative a été mise en place au niveau de l'UE (4). Toutefois, le Parlement européen doit veiller au soutien constant des missions du Médiateur européen et aux recommandations formulées ci-dessous pour permettre des avancées concrètes en matière de bonne administration dans l'UE afin d'aboutir à terme à une confiance plus forte des citoyens « administrés » dans les institutions européennes.

---

**S**elon les résultats de l'Eurobaromètre de printemps 2013, 60 % des Européens ne font pas confiance à l'Union européenne et à ses institutions ; ce chiffre a doublé lors des six dernières années. Ce manque de confiance est préoccupant alors que le projet européen se tourne de plus en plus vers le citoyen qui en devient le point central. Certes, la confiance est également faible dans les institutions nationales, toutefois cela ne saurait suffire pour ne pas se préoccuper de la perception qu'ont les Européens des institutions de l'UE.

Jamais dans l'histoire de l'intégration européenne les institutions n'ont été aussi transparentes, ouvertes, prêtes à dialoguer avec leurs « administrés européens ». Depuis quelques années, les institutions européennes se sont même dotées de guide à l'attention de leurs fonctionnaires pour la bonne conduite de leurs missions et le respect d'une bonne administration. En effet, comme l'a rappelé le Médiateur européen la « bonne administration repose sur la mise en place et l'entretien d'une culture de service à l'égard des citoyens. Dans toute administration, les erreurs sont inévitables, mais une culture de service permet de reconnaître et de remédier aux erreurs lorsqu'elles produisent ».<sup>1</sup>

Afin d'accroître la confiance des citoyens dans la fonction publique européenne, l'action du Médiateur européen doit demeurer centrale, toutefois elle ne saurait suffire. Ainsi, nous verrons deux propositions qui, accompagnées de la poursuite et d'un actif soutien des missions du Médiateur européen, pourraient permettre de réelles avancées en matière de bonne administration dans l'UE et à terme ramener une confiance plus significative des citoyens « administrés » européens dans les institutions européennes.

## 1. La bonne administration dans l'Union européenne

Le projet européen touche et concerne de plus en plus de personnes (aussi bien physiques que morales). Cette évolution se consolide fortement depuis 1992 et l'adoption du Traité de Maastricht établissant l'Union européenne. Une vision positive et dynamique de l'avenir de l'UE laisse envisager encore plus d'intégration voire, à terme, une union politique entre certains États membres. Or, une telle évolution implique une interaction encore plus fréquente entre les personnes, entreprises, citoyens européens, résidents et les institutions européennes.

Une préoccupation importante de toute institution (administration) est que ses interlocuteurs (ses administrés) soient informés de leurs droits et actions, d'une part, et que l'interaction se fasse dans les conditions de la bonne administration, d'autre part. Avant tout,

---

1. Déclaration du Médiateur européen, Nikiforos Diamandouros lors de la réunion du 15 février 2011 avec le collège des membres de la Commission.

il convient de rappeler même très brièvement ce qu'est la bonne administration dans l'UE. Selon certains, la définition de la bonne administration est incertaine (Mendes, 2009) voire protéiforme<sup>2</sup>. Elle comprendrait plusieurs niveaux interconnectés. Serait-elle un droit, un principe, un objectif ou standard de comportement (Mendes, 2009) ?

La bonne administration a de multiples visages. Pour le juriste, le droit à la bonne administration n'est pas à confondre avec le principe de bonne administration. Alors que le droit à la bonne administration est l'existence d'exigences générales de protection de l'individu face à l'administration, le principe quant à lui est une obligation spécifique née dans le chef de l'administration européenne « d'examiner avec soins et impartialité tous les éléments du cas d'espèce selon les termes de la jurisprudence de la CJUE » (Azoulai, Clément-Wilz, 2014). La bonne administration en générale semble plus se référer à une éthique, une certaine attitude à avoir dans la conduite des missions d'institutions par leurs fonctionnaires (Chevalier, 2014).

Le droit à la bonne administration dans le cadre de l'UE découle des obligations que l'on reconnaît à l'administration européenne vis-à-vis de ses administrés. La bonne administration semblait jusqu'au Traité de Lisbonne une préoccupation certaine des institutions européennes mais la dispersion de leur réflexion, action et sensibilisation sur ce sujet ne permettait pas de voir autre chose qu'un vœu pieux à réaliser au niveau de l'UE.

La situation est différente depuis fin 2009. Avec l'entrée en vigueur du Traité de Lisbonne, les références à l'administration européenne se sont multipliées dans le droit primaire de l'UE, ainsi que les références aux notions de bonne et mauvaise administration. L'article 226 du TFUE sur la commission temporaire d'enquête renvoie à la notion de mauvaise administration. Le nouvel article 298 TFUE, dans la section sur les actes juridiques de l'UE, prévoit désormais que « dans l'accomplissement de leurs missions, les institutions, organes et organismes de l'Union s'appuient sur une administration européenne ouverte, efficace et indépendante ». Enfin, un nouveau titre XXIV a été inscrit dans la troisième partie du TFUE sur la coopération administrative.

---

2. TPI, 12 novembre 2008, *Evropaïki Dynamiki c. Commission*, T-59/05.

La Charte des droits fondamentaux de l'UE, proclamée en 2000, constitue depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2009 une source juridique de l'UE. Elle comprend comme droits fondamentaux de la citoyenneté de l'Union le droit à une bonne administration. La Charte est le premier instrument international<sup>3</sup> relatif aux droits de l'homme qui introduit la bonne administration comme un nouveau droit fondamental (Soderman, 2005). Ce droit est énoncé à l'article 41 dans les termes suivants qui sont non exhaustifs :

« ... le droit de voir ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions, organes et organismes de l'Union;... le droit de toute personne d'être entendue ... ; le droit d'accès [à son] au dossier et l'obligation pour l'administration de motiver ses décisions, ainsi que le droit à la réparation par l'Union des dommages causés par les institutions, ou par ses agents dans l'exercice de leurs fonctions, et [des droits linguistiques]. » La Charte prévoit quelques articles plus loin la possible saisine du Médiateur européen en cas de mauvaise administration (article 43).

Comme certains auteurs ont pu le souligner (Jacqué, 2011) l'inclusion et la formalisation de la bonne administration dans le droit primaire n'est pas une décision ponctuelle et inattendue de la Conférence intergouvernemental mais l'aboutissement d'une préoccupation qui s'est imposée progressivement, notamment à travers la jurisprudence de la CJUE. Toutefois, cette codification ne peut et ne doit pas être considérée comme suffisante. Les bases légales doivent être connues et utilisées.

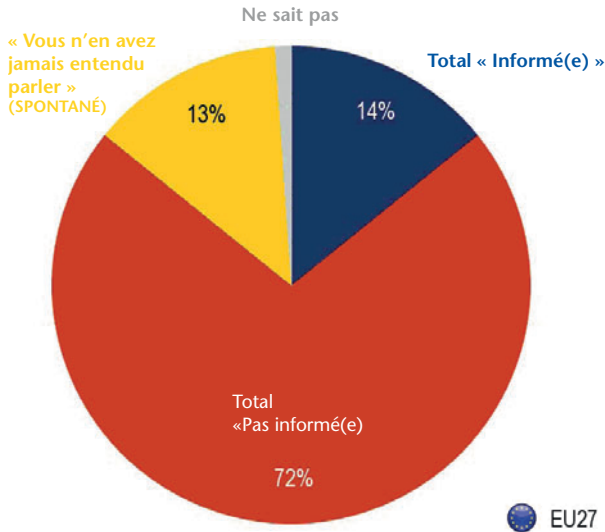
Or, une étude Eurobaromètre spéciale<sup>4</sup> révèle que 72% des citoyens européens ne connaissent pas la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Dans certains États membres, la Charte est connue mais son contenu bien moins (voir la question 1 de l'Eurobaromètre, ci-dessous).

---

3. Des résolutions ont été adoptées par le Conseil de l'Europe mais pas de traité contraignant sur la bonne administration. Etude n°470/2008 Conseil de l'Europe, Commission de Venise, Bilan sur les notions de « bonne gouvernance » et de « bonne administration », pt. 46.

4. Eurobaromètre spécial, réalisé par TNS Opinion & Social à la demande du Parlement européen et du Médiateur européen, 7 juillet 2011, Synthèse du Médiateur. Le Médiateur européen et les droits des citoyens. [http://www.ombudsman.europa.eu/fr/press/statistics/eb751\\_eo\\_synthesis.faces](http://www.ombudsman.europa.eu/fr/press/statistics/eb751_eo_synthesis.faces)

**Graphique 1. Dans quelle mesure estimez-vous que vous êtes informé(e) sur la Charte des droits fondamentaux de l'UE ? Diriez-vous que vous êtes ... ?**



Source : Eurobaromètre, 2011.

Ainsi, un travail de communication doit se faire autour de la Charte des droits fondamentaux, des droits des citoyens européens et des actions qui leur sont ouvertes. En effet, comme le souligne le Médiateur européen « seuls les citoyens qui sont informés de leurs droits et savent à qui s'adresser en cas de problème peuvent effectivement exercer ces droits ». Cet Eurobaromètre spécial encourage le Médiateur européen à faire encore plus de communication vis-à-vis des citoyens européens.

Notre recommandation est que cette communication du Médiateur européen trouve un écho dans le Réseau des médiateurs nationaux, mais qu'elle soit également relayée par les autres institutions de l'Union européenne avec un rôle particulièrement central pour le Parlement européen et la Commission européenne. Il est indispensable que les administrés européens aient connaissance de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne ainsi que de son contenu, dont le droit à la bonne administration.

## 2. Le Médiateur européen : gardien de la bonne administration

Le soutien le plus actif en faveur de la formalisation de la bonne administration dans le droit primaire vient du Médiateur européen depuis la création de la fonction en 1995 sur le fondement de l'article 228 du TFUE. Dans le cadre de ses fonctions, le Médiateur européen tente de trouver une issue équitable aux plaintes déposées contre les institutions de l'Union européenne, il encourage la transparence et défend au sein de l'administration une culture de service. Il cherche à instaurer une relation de confiance par le dialogue entre les citoyens et l'Union européenne et à encourager les institutions de l'Union à respecter les normes de conduite les plus élevées (Strehö, 2014).

Le Médiateur est d'abord perçu comme un intermédiaire entre les citoyens d'une part, et les institutions, organes et organismes de l'UE de l'autre, en ce qu'il renforce les droits des premiers et le caractère démocratique du fonctionnement de l'UE. Le recours au Médiateur européen est venu s'ajouter aux autres moyens de protection des intérêts et droits des citoyens déjà en place, comme le droit de pétition<sup>5</sup>, la possibilité de s'adresser à la Commission et d'utiliser les voies de recours judiciaires européennes (Perillo, 2005), ou bien l'accès aux documents. Son rôle doit également aboutir à humaniser les rouages des mécanismes administratifs européens. Son existence est étroitement liée à celle de la citoyenneté européenne (Strehö, 2014).

Le Médiateur européen est détenteur d'une double fonction au sein de l'UE<sup>6</sup> ; protecteur attentif des citoyens face à l'administration européenne d'une part, il est, d'autre part, promoteur d'une bonne administration au sein de celle-ci. Certains auteurs soulignent également l'important rôle du Médiateur dans la moralisation de l'action administrative (Azoulai, Clément-Wilz, 2014). Ainsi le Médiateur contribue très activement par son action à l'ancrage de la bonne administration au sein des institutions, agences et organes de l'UE. Depuis 1995, il est constamment à

---

5. Si le droit de pétition a été inscrit dans une résolution du Parlement européen dès 1977, la Commission des pétitions du Parlement européen n'a vu le jour qu'en 1987, et elle n'a reçu de base légale dans les traités qu'en 1993 avec le Traité de Maastricht.

6. Comme l'a rappelé le Tribunal de l'UE, 10 avril 2002, *Franck Lamberts c. Médiateur européen*, T-209/00, Rec. p. II-2203, point 77.

l'origine de recommandations, d'avis critiques, d'enquêtes d'initiative, de rapports annuels et spéciaux, dont le Code européen de bonne conduite administrative<sup>7</sup>. Le Médiateur européen a rédigé le texte du Code dans le cadre d'une enquête d'initiative, et il l'a présenté au Parlement européen dans un rapport spécial.

Des informations chiffrées permettent de voir l'importance également quantitative du travail du Médiateur européen. Depuis 1995, il avait répondu à trente-six mille plaignants, et réalisé trois mille huit cents enquêtes<sup>8</sup>. Le Médiateur européen a reçu deux mille quatre cent quarante deux plaintes en 2012, mais seules sept cent quarante d'entre elles relevaient de sa compétence. Il a clos près de trois cent quatre vingt-dix enquêtes<sup>9</sup>. Il est notable qu'année après année, ce sont très majoritairement les citoyens de l'Union qui sont à l'origine des plaintes, à 85% en 2012, contre 15% pour les entreprises et associations<sup>10</sup>, fédérations, fondations, ONG... (Tsadiras, 2006).

Notre recommandation serait de continuer à garantir sans réserve les moyens dont dispose le Médiateur européen, notamment son budget et de soutenir de façon active, explicite et systématique son action. Il nous semble qu'à l'instar de la Charte des droits fondamentaux, l'existence et la mission du Médiateur européen doivent être davantage connues par les citoyens (administrés) européens<sup>11</sup>.

### 3. La bonne administration formalisée par le Code européen de bonne conduite administrative

Une initiative originale et très ambitieuse du Médiateur européen a été la formulation d'un Code européen de bonne conduite administrative en 1999. Le Code devait « améliorer les standards de bonne administration et les rapports entre administration euro-

---

7. Résolution du Parlement européen du 6 septembre 2001 approuvant un code de bonne conduite administrative que les institutions et organes de l'UE, leurs administrations et leurs fonctionnaires devraient respecter dans leurs relations avec le public. <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/code.faces>

8. Rapport annuel 2010.

9. Rapport annuel 2012.

10. Le Médiateur européen a accepté des plaintes provenant de fédérations, fondations, ONG, municipalités, de médiateurs régionaux et mêmes de cours nationales.

11. Eurobaromètre spécial, 2011, voir *supra*, question 4.

péenne et le public » en codifiant les « principes généraux administratif européen » et en rappelant « les droits et obligations procédurales et substantielles qui découlent des règles expresses du droit » de l'Union européenne (Mendes, 2009). Depuis son adoption par le Parlement européen en 2001, le Code est devenu un instrument essentiel pour la mise en œuvre du principe de bonne administration. Il aide les citoyens à comprendre leurs droits et à les faire valoir, et promeut l'intérêt public dans une administration européenne ouverte, efficace et indépendante. Le Code permet aux citoyens de savoir quelles sont les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des institutions de l'UE (Strehö, 2014).

La partie introductive du Code renvoie aux principes de droit administratif européen contenus dans la jurisprudence de la CJUE et s'inspire aussi des législations nationales. Les 27 articles du Code énumèrent les principes à respecter par les institutions et les organes de l'UE dans leur relation avec le public. La légitimité, l'égalité de traitement, la proportionnalité, l'absence d'abus de pouvoir, l'impartialité et l'indépendance, l'objectivité, la cohérence, l'équité et la courtoisie en sont autant d'éléments. Enfin, le Code énonce le droit de déposer une plainte auprès du Médiateur européen, conformément à l'article 228 du TFUE<sup>12</sup>.

Mais le Code n'est pas un instrument juridiquement contraignant. Lorsque le Médiateur européen est intervenu devant la Convention chargée de la rédaction de la Charte des droits fondamentaux pour défendre l'inclusion du droit à la bonne administration dans la Charte, il a également plaidé en faveur d'un code unique et contraignant prévoyant les modalités selon lesquelles les institutions, agences et leurs fonctionnaires devraient mener leurs missions. Dans la pratique, le Code élaboré par le Médiateur européen puis adopté par le Parlement européen n'a pas encore reçu de force contraignante. Les institutions se sont ainsi dotées de leur propre code de bonne conduite, moins complet et moins ambitieux que le Code du Médiateur européen (Mendes, 2009). Ceci a eu comme conséquence une multiplication des codes de bonne conduite propres à chaque institution (Chevalier, 2014).

---

12. Article 26 du Code européen de la bonne conduite administrative.



Notre recommandation serait d'encourager la Commission à rendre le Code juridiquement contraignant. Le Code pourrait être formalisé dans le cadre d'un règlement adopté sur la base de l'article 298 TFUE. La Commission a opposé, il y a quelques années, un refus à l'adoption d'un tel règlement (Mendes, 2009). Pourtant, outre sa force juridique et son opposabilité, un règlement unique applicable à toutes les institutions, les agences et leurs fonctionnaires assureraient une plus grande cohérence, une plus grande sécurité juridique sans négliger la dimension pratique et concrète que revêtirait l'application des mêmes dispositions relatives à la bonne administration. Une alternative est de poursuivre le projet de codification sur le droit de la procédure administrative de l'UE<sup>13</sup> afin qu'un règlement soit adopté sur la base de l'article 298 TFUE.

#### 4. La perception et l'expérience de la bonne administration

Les recommandations qui précèdent sont essentielles afin de poursuivre la dynamique engagée autour de l'objectif de la bonne administration depuis plusieurs décennies déjà au sein de l'Union européenne. Toutefois, afin que la confiance des citoyens, administrés européens, devienne plus importante à l'égard des institutions européennes, il convient aussi de faire évoluer la perception des citoyens sur ce point.

Or, actuellement, l'Eurobaromètre spécial souligne une perception assez mitigée des citoyens européens du fonctionnement des institutions européennes. À peine 10 % estiment que l'administration européenne est efficace, transparente et qu'un esprit de service l'anime (voir question 2 de l'Eurobaromètre, ci-dessous).

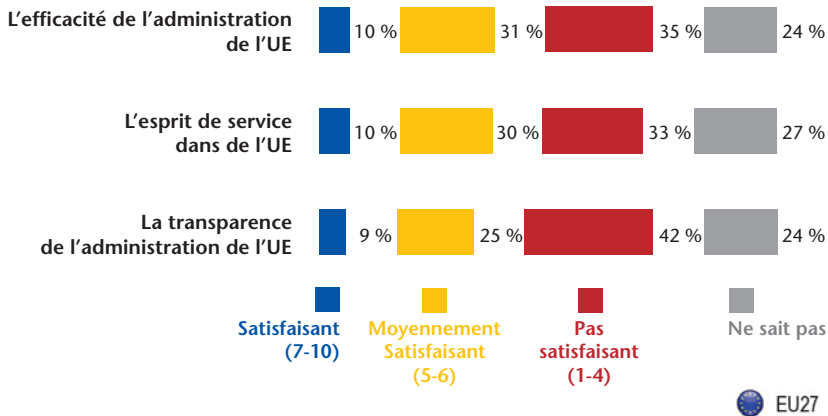
À notre avis, afin que cette perception s'améliore, les citoyens européens doivent être mieux informés sur l'existence et le rôle des institutions, du Médiateur européen ainsi que du contenu de la Charte des droits fondamentaux de l'UE. Ils doivent également pouvoir accéder facilement à leurs interlocuteurs ainsi qu'aux démarches administratives dont les modalités devraient se dérouler

---

13. Résolution du Parlement européen du 15 janvier 2013 contenant des recommandations à la Commission sur un droit de la procédure administrative de l'UE <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2013-0004+0+DOC+XML+V0//FR#BKMD-4>

de façon pratique et utile. Un environnement où les acteurs sont informés et les rapports fluides entre l'administration et les administrés européens assurera une confiance pérenne et plus solide.

**Graphique 2. 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 »**



Source : Eurobaromètre, 2011.

Les interlocuteurs européens compétents pour accompagner, aider et conseiller les citoyens européens au niveau de l'UE sont nombreux. Outre les institutions et les agences elles-mêmes, il convient de mentionner le Médiateur européen, mais aussi le Réseau européen des médiateurs nationaux, la Commission de pétition du PE, le Contrôleur européen de la protection des données ainsi que le Centre européen des consommateurs. Chaque interlocuteur dispose de son site où sont exposées ses compétences, missions et coordonnées.

Un nombre significatif de sites et de portails européens existe déjà pour informer et guider les citoyens et entreprises. Ainsi, le site d'information générale de l'UE est « *Europe Direct* »<sup>14</sup> qui donne par téléphone ou courriel des informations d'ordre général sur l'UE et qui oriente vers les interlocuteurs compétents les demandeurs. Cependant, ce site ne permet pas de résoudre des difficultés rencontrées par un citoyen européen.

14. [http://europa.eu/europedirect/index\\_fr.htm](http://europa.eu/europedirect/index_fr.htm)

Le réseau SOLVIT<sup>15</sup> initié en 2002 par la Commission européenne permet exclusivement de donner des solutions aux problématiques portées à sa connaissance. Le réseau permet d'apporter, à travers des centres nationaux<sup>16</sup> contactés au sujet de plaintes de citoyens ou d'entreprises pour mauvaise application du droit de l'UE par une administration publique, des solutions conformes au droit dans un délai de 10 semaines et garantir ainsi la bonne application du droit de l'UE. Le réseau SOLVIT n'est pas un centre d'information mais constitue une aide concrète pour les citoyens et entreprises dans le cadre des démarches et des difficultés qu'ils rencontrent dans le champ de compétence de l'UE mais du fait des administrations nationales seulement. Il est particulièrement intéressant de noter que l'accès à la page du réseau SOLVIT peut aussi se faire à partir de sites nationaux.<sup>17</sup>

Le portail le plus complet semble être « *L'Europe est à vous* »<sup>18</sup> mais ils ne s'adressent qu'aux citoyens et leurs familles qui souhaitent se déplacer dans l'UE. Un portail similaire « *EU Go* »<sup>19</sup> informe et aide les citoyens et entreprises dans leurs démarches pour s'établir ou offrir, fournir ou prester des services dans un État membre de l'UE. Ce portail permet d'avoir un guichet unique pour chaque État membre afin que l'ensemble des informations, des contacts et des démarches y soient centralisés et accessibles dans les langues officielles de l'UE. Ce portail a été mis en place avec l'aide des administrations nationales des États membres dans le cadre de la transposition de la directive Services.<sup>20</sup>

Tous ces sites sont disponibles à partir du portail unique de l'UE, « *Europa* »<sup>21</sup> cependant l'accès se fait de façon plus ou moins directe. Depuis sa création, le site officiel de l'UE a beaucoup évolué et ressemble de plus en plus au portail d'une administration

---

15. [http://ec.europa.eu/solvit/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/solvit/index_fr.htm)

16. Les centres nationaux SOLVIT font partis de l'administration nationale. [http://ec.europa.eu/solvit/contact/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/solvit/contact/index_fr.htm)

17. En France, par exemple, le portail commun de l'administration française y renvoie <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/R35676.xhtml>

18. [http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_fr.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_fr.htm)

19. [http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_fr.htm)

20. Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur, JO L376, p. 36-68.

21. [http://europa.eu/index\\_fr.htm](http://europa.eu/index_fr.htm)

nationale, son accès et son utilisation ne sont pas toujours entièrement facilités pour le grand public.

Notre proposition serait de rassembler de façon plus claire sous un portail unique tous les liens vers l'administration européenne, aussi bien les institutions que les agences et les interlocuteurs précédemment mentionnés. Il convient d'y inclure les liens vers les possibles démarches, accompagnement ainsi que contestation que les administrés peuvent envisager au niveau de l'UE. Cette proposition de portail unique pourrait s'appeler « *mon service public européen* » et pourrait être une nouvelle page au niveau de l'UE ou bien s'intégrer dans les portails existants déjà dans les États membres.<sup>22</sup> La seconde option permettrait d'entremêler les démarches nationales et européennes matérialisant ainsi ce que les auteurs appellent l'espace public européen (Chevalier, 2014).

## 5. Conclusions et recommandations

L'ensemble de ces recommandations permet de renforcer et d'uniformiser dans une certaine mesure la bonne administration dans l'UE. De même, ces considérations confortent la prise en compte de la bonne administration par les institutions, organes et organismes de l'Union européenne, ce qui profite à tous les citoyens et résidents (administrés) européens.

La bonne administration est d'une importance toute particulière pour les personnes qui sont en rapport direct avec les institutions de l'UE, or ainsi que nous l'avons souligné, ces rapports sont appelés à se multiplier et à s'intensifier avec la poursuite et l'approfondissement du projet européen.

Il semble donc indispensable et inévitable de considérer ces recommandations pour favoriser la bonne administration au sein de l'UE. :

1. Informer et communiquer sur la Charte des droits fondamentaux de l'UE, notamment, le droit à la bonne administration ;

---

22. Comme <http://www.service-public.fr/>; <http://www.guichet.public.lu/home/fr/index.html>; <http://www.belgium.be/fr/> ...

2. Communiquer sur le rôle du Médiateur européen et soutenir ses missions et ses actions ;
3. Recourir à la base légale de l'article 298 TFUE pour formaliser le Code européen de bonne conduite administrative dans un règlement du Parlement européen et du Conseil permettant l'application identique de son contenu à toutes les institutions et agences de l'UE ainsi qu'à leurs fonctionnaires. Une recommandation alternative est la poursuite du projet de codification du droit de la procédure administrative de l'UE et sa formalisation dans le cadre d'un règlement sur la base légale précitée ;
4. Communiquer de façon plus efficace et utile sur les actions et droits des citoyens à partir d'un portail Internet unique comme « mon service public européen » ou bien inclure dans chaque portail national des États membres la dimension européenne des démarches administratives.

### Références bibliographiques

- Azoulai L. et L. Clément-Wilz, 2014, « La bonne administration », in *Traité de droit administratif européen*, Auby J.-B. et Dutheil de la Rochère J., eds, 2014, 2<sup>e</sup> ed., Bruylant, 651-678.
- Chevalier E., 2014, *Bonne administration et Union européenne*, Bruylant, 2014, 538 p.
- Hofmann HCH., 2007, « Good administration in the EU law – a fundamental right? », *Bulletin des Droits de l'Homme*, (13) ; 44-52.
- Jacqué J., 2011, « Le droit à une bonne administration dans la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne », *RFAP*, (137-138) ; 79-83.
- Mendes J., 2009, « La bonne administration en droit communautaire et le Code européen de bonne conduite administrative », *RFAP*, (131) : 555-571.
- Perillo E., 2005, « Le processus d'adoption du Statut du Médiateur européen », in *Le Médiateur européen. Origines, création, évolution*, Office des publications de l'UE, chapitre 4.
- Soderman J., 2005, « Les premières années du Médiateur européen », in *Le Médiateur européen. Origines, création, évolution*, Office des publications de l'UE, chapitre 5.

- Strehö I., 2014, « Le médiateur européen », in *Traité de droit administratif européen*, Auby J-B. et Dutheil de la Rochère J., eds, 2<sup>e</sup> ed., Bruylant, 285-300.
- Tsadiras A., 2006, « The Ombudsman », in P. CRAIG, *EU Administrative Law*, OUP, chapitre 22.