

## Le Médiateur demande aux institutions de l'UE de réagir plus positivement à ses remarques critiques

Communiqué de presse n° 21/2009 - 17/12/2009

Le Médiateur européen, **P. Nikiforos Diamandouros**, a publié une étude sur le suivi donné, par les institutions européennes, aux critiques et suggestions qu'il a faites sur leur travail en 2008. Le Médiateur a adressé 53 remarques critiques aux institutions sur des sujets tels que le refus d'accès aux documents, le manque de transparence des procédures de marché ou la violation du droit d'être entendu. Dans 62% de ces cas, les institutions ont donné un suivi positif, réduisant ainsi le risque que des cas de mauvaise administration similaires se produisent dans le futur. Dans 38% des cas, le Médiateur s'est déclaré insatisfait du suivi donné.

M. Diamandouros a commenté: "Lorsqu'une erreur se produit, il faut, si possible, la réparer et présenter des excuses, le cas échéant. Alors l'affaire est réglée et il est possible d'aller de l'avant. "Aller de l'avant" signifie, en grande partie, qu'il faut profiter de l'expérience d'une plainte pour améliorer la qualité de l'administration dans le futur."

### Les remarques critiques du Médiateur

La plupart des 53 remarques critiques faites en 2008 concernent la Commission. Dans un cas où le suivi donné était positif, le Médiateur avait critiqué la Commission en raison de retards dans le paiement de factures dues à un contractant. La Commission a réagi en prenant des mesures pour accélérer la gestion de ses projets et mieux respecter les délais de paiement. Le Médiateur s'est félicité de ces mesures. Cependant, dans un autre cas où le Médiateur avait appelé la Commission à mettre en place un registre complet de documents, la réponse de la Commission semble suggérer qu'elle n'a aucune intention de le faire.

### "Les cas de référence"

Le Médiateur a également identifié cinq "cas de référence" dans lesquels le suivi donné à une remarque critique ou complémentaire était exemplaire. L'un de ces cas concernait la décision du Parlement européen de recouvrir une partie d'une allocation avant d'informer le plaignant de sa décision de recouvrement. Le Parlement a reconnu son erreur et a informé le Médiateur qu'il avait adopté des mesures pour éviter des erreurs similaires dans le futur.

### Remarques complémentaires du Médiateur



Le Médiateur a également examiné les réponses qu'il a reçues à ses remarques "complémentaires". Le but des remarques complémentaires est de donner des conseils aux institutions de l'UE sur la manière d'améliorer la qualité de leurs services, dans des cas où le Médiateur n'a pas décelé de mauvaise administration. En 2008, le Médiateur a fait 47 remarques complémentaires. Le suivi a été jugé satisfaisant dans 100% des cas.

L'étude sur le suivi des remarques critiques et complémentaires est disponible via le lien suivant :

<http://www.ombudsman.europa.eu/cases/followups.faces> [Lien]