COMMISSION EUROPÉENNE

CODE DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE

Relations avec le public

Le livre blanc «Réforme administrative» adopté par la Commission européenne le 1er mars 2000 a mis en évidence les principes-clés d'une administration publique européenne axée sur le service, l'indépendance, la responsabilité, l'obligation de rendre compte, l'efficience et la transparence.

Dans cet esprit, la Commission a pris une initiative concrète et significative en adoptant, le 13 septembre 2000, un Code de bonne conduite administrative pour le personnel de la Commission dans ses relations avec le public.[1]

Il va sans dire que beaucoup de fonctionnaires de la Commission s'emploient déjà à offrir un bon service dans leurs contacts avec le public. Le présent Code a pour but de garantir en toute circonstance un service de qualité et d'informer le public des règles de conduite dont il est en droit d'attendre l'observation dans ses relations avec la Commission.

À cet effet, le Code énonce notamment les principes sur lesquels doivent se fonder les relations entre la Commission et le public: légalité, non-discrimination, proportionnalité des mesures avec l'objectif visé, cohérence et continuité de la conduite administrative.

L'application correcte du Code par le personnel de la Commission fait l'objet d'un suivi depuis le 1er novembre 2000, date de son entrée en vigueur. Les citoyens qui estimeraient ne pas avoir été traités dans le respect des règles énoncées peuvent porter plainte. En outre, la Commission établira à intervalles réguliers des rapports faisant apparaître les points forts et les insuffisances constatées dans l'application du Code.

Je me félicite de ce que le «droit à une bonne administration» figure dans la Charte des droits fondamentaux, proclamée solennellement par les chefs d'État et de gouvernement lors du Conseil européen de Nice. Par conséquent, un Code de bonne conduite administrative est essentiel pour assurer le respect du droit à une bonne administration, inscrit dans la Charte.

L'adoption du Code de bonne conduite administrative - conjointement avec d'autres mesures envisagées par le livre blanc «Réforme administrative», telles que la simplification des procédures administratives et la promotion de la responsabilité individuelle - facilitera la mise en pratique quotidienne des principes de bonne administration. Le Code sera utile au personnel de la Commission et il aidera le public à comprendre que la Commission est une institution profondément attachée au service des Européens et à l'apprécier comme telle.

Neil KINNOCK
Vice-Président
Réforme Administrative

1 Publié au Journal officiel des Communautés européennes sous le numéro L 267 du 20.10.2000.

CODE DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE POUR LE PERSONNEL DE LA COMMISSION EUROPÉENNE DANS SES RELATIONS AVEC LE PUBLIC

Service de qualité

Il est du devoir de la Commission et de son personnel de servir l'intérêt communautaire et, partant, l'intérêt public.

Le public est en droit d'attendre un service de qualité et une administration ouverte, accessible et gérée correctement.

Un service de qualité implique que la Commission et son personnel fassent preuve de courtoisie, d'objectivité et d'impartialité.

Objet

Afin de permettre à la Commission de remplir ses obligations de bonne conduite administrative, en particulier dans ses relations avec le public, la Commission s'engage à respecter les critères de bonne conduite administrative énoncés dans le présent code et à être guidée par ceux-ci dans son travail quotidien.

Champ d'application

Le présent code lie tout membre du personnel couvert par le statut des fonctionnaires des Communautés européennes et le régime applicable aux autres agents de ces Communautés, ci-après dénommés "statut", et les autres dispositions concernant les relations entre la Commission et son personnel qui sont applicables aux fonctionnaires et autres agents. Toutefois, le personnel sous contrat de droit privé, les experts nationaux détachés, les stagiaires et autres personnes travaillant pour la Commission devraient également s'y référer dans leur travail quotidien.

Les relations entre la Commission et son personnel sont exclusivement régies par le statut.

1. PRINCIPES GENERAUX DE BONNE ADMINISTRATION

La Commission respecte, dans ses relations avec le public, les principes généraux ci-après.

Légalité

La Commission agit conformément au droit et applique les règles et procédures établie par la législation communautaire.

Non-discrimination et égalité de traitement

La Commission respecte le principe de non-discrimination et, en particulier, garantit au public l'égalité de traitement sans distinction fondée sur la nationalité, le sexe, l'origine raciale ou ethnique, la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle. En conséquence, toute différence de traitement dans des cas semblables doit être expressément justifiée par la nature particulière de chaque cas.

Proportionnalité

La Commission veille à ce que les mesures prises soient proportionnelles à l'objectif visé.

En particulier, la Commission veillera à ce que l'application du présent code n'impose en aucun cas des charges administratives et budgétaires disproportionnées par rapport au bénéfice attendu.

Cohérence

La Commission est cohérente dans sa conduite administrative et se conforme à sa pratique habituelle. Toute exception à ce principe doit être dûment justifiée.

2. LIGNES DIRECTRICES POUR UNE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE

Objectivité et impartialité

Le personnel agit en toutes circonstances de manière objective et impartiale, dans l'intérêt de la Communauté et du bien public. Son action s'effectue en toute indépendance dans le cadre d'une politique déterminée par la Commission et sa conduite n'est en aucun cas guidée par des intérêts personnels ou nationaux, ni par des pressions politiques.

Renseignements sur les procédures administratives

En présence d'une demande de renseignements touchant à une procédure administrative de la Commission, le personnel veille à ce que ces renseignements soient communiqués au demandeur dans le délai fixé pour ladite procédure.

3. INFORMATIONS SUR LES DROITS DES PARTIES CONCERNEES

Audition de toutes les parties directement intéressées

Lorsque le droit communautaire prévoit l'audition des parties intéressées, le membre du personnel responsable veille à leur donner l'occasion de faire connaître leur point de vue.

Obligation de motiver les décisions

Toute décision de la Commission devrait indiquer clairement les motifs sur lesquels elle est fondée et être portée à la connaissance des personnes et parties concernées.

En règle générale, une motivation complète doit être fournie. Toutefois, des réponses types peuvent être données lorsqu'il ne s'avère pas possible de communiquer de manière détaillée les motifs d'une décision individuelle, par exemple en raison du grand nombre de personnes concernées par des décisions similaires. Les réponses types doivent inclure les principaux éléments justifiant la décision prise. En outre, une partie intéressée qui en fait expressément la demande doit obtenir une motivation détaillée.

Obligation d'indiquer les voies de recours

Lorsque le droit communautaire le prévoit, les décisions notifiées indiquent clairement la possibilité d'un recours, ainsi que les moyens de le présenter (nom, adresse administrative de la personne ou du service auprès desquels il doit être introduit et le délai à respecter).

Le cas échéant, les décisions doivent mentionner la possibilité de former un recours juridictionnel et/ou de déposer une plainte auprès du médiateur européen, conformément aux dispositions de l'article 230 ou de l'article 195 du traité instituant la Communauté européenne.

4. TRAITEMENT DES DEMANDES

La Commission s'engage à répondre aux demandes du public de la façon la plus appropriée et dans les meilleurs délais.

Demandes de documents

Si le document demandé est déjà publié, le demandeur est orienté vers les points de vente de l'Office des publications officielles des Communautés européennes ou vers les centres de documentation ou d'information qui permettent un accès gratuit aux documents, tels que les info-points, les centres de documentation européenne, etc. En outre, de nombreux documents sont aisément accessibles sous forme électronique.

Les règles relatives à l'accès aux documents font l'objet d'une mesure spécifique.

Correspondance

Conformément à l'article 21 du traité instituant la Communauté européenne, la Commission répond aux lettres qu'elle reçoit dans la

langue de la correspondance initiale, à condition qu'il s'agisse de l'une des langues officielles de la Communauté.

La réponse à une lettre adressée à la Commission est envoyée dans les quinze jours ouvrables à compter de la date de réception de la lettre par le service compétent de la Commission. La réponse mentionne le nom de la personne responsable du dossier et indique comment le joindre.

Si la réponse ne peut être envoyée dans les quinze jours ouvrables, et dans tous les cas où une réponse nécessite des travaux complémentaires, tels qu'une consultation interservices ou une traduction, le membre du personnel chargé du dossier envoie une réponse d'attente, qui indique une date à laquelle le destinataire peut escompter obtenir une réponse en fonction des travaux complémentaires nécessaires et compte tenu de l'urgence relative et de la complexité de la question.

Si la réponse doit être établie par un service autre que le service destinataire de la correspondance initiale, le demandeur doit être informé du nom et de l'adresse administrative de la personne à qui sa lettre a été transmise.

Ces dispositions ne sont pas applicables à la correspondance qui peut raisonnablement être considérée comme abusive parce que répétitive, outrageuse et/ou sans objet. La Commission se réserve alors le droit de cesser tout échange de correspondance.

Communications téléphoniques

Tout membre du personnel est tenu de s'identifier ou d'identifier son service au téléphone et de répondre aux appels le plus rapidement possible.

Le membre du personnel sollicité fournit lui-même des renseignements sur les sujets qui relèvent directement de sa compétence et oriente son interlocuteur vers la source spécifique qui convient dans les autres cas. Si nécessaire, il adresse son interlocuteur à son supérieur hiérarchique ou consulte celui-ci avant de fournir l'information.

Pour un sujet qui relève directement de sa compétence, le membre du personnel s'enquiert de l'identité de son interlocuteur et vérifie si l'information a déjà été rendue publique avant de la divulguer. Dans la négative, le membre du personnel peut estimer qu'il n'est pas dans l'intérêt de la Communauté de la divulguer. Il explique alors pourquoi il n'est pas en mesure de la révéler et se réfère, si les circonstances le justifient, à l'obligation de discrétion énoncée à l'article 17 du statut.

S'il y a lieu, le membre du personnel demande une confirmation écrite des questions posées par téléphone.

Courrier électronique

Le personnel répond rapidement aux messages électroniques, selon les lignes directrices de la section relative aux communications téléphoniques.

Toutefois, dans les cas où un message électronique, de par sa nature, peut être assimilé à une lettre, il doit être traité selon les lignes directrices concernant la correspondance et dans les mêmes délais.

Demandes émanant des médias

Le Service Presse et communication est responsable des relations avec les médias. Toutefois, lorsqu'une demande d'information porte sur des sujets techniques découlant de sa responsabilité particulière, le membre du personnel sollicité peut y répondre.

5. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

La Commission et son personnel veillent au respect, notamment:

- des règles relatives à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel;
- des obligations prévues à l'article 287 du traité instituant la Communauté européenne, et notamment celles qui concernent le secret professionnel;
- des règles relatives au secret des enquêtes pénales;
- de la confidentialité des sujets relevant des divers comités et instances visés à l'article 9 et aux annexes II et III du statut.

6. PLAINTES

La Commission européenne

En cas de non-respect des principes énoncés dans le présent code, une plainte peut être déposée directement auprès du Secrétariat général[1] de la Commission européenne, qui la transmet au service compétent.

1 Un formulaire de plainte est disponible à l'adresse:
http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/code/index_fr.htm
ou sur demande aux adresses :

Courrier : Secrétariat Général de la Commission européenne, Unité SG/B/2 "Transparence et accès aux documents, relations avec la société civile",
rue de la Loi 200, B- 1049 BRUXELLES (fax: +32-2-296.72.42)

Electronique : SG-Code-de-bonne-conduite@cec.eu.int

Le directeur général ou chef de service répond au plaignant par écrit dans un délai de deux mois. Le plaignant dispose alors d'un délai d'un mois pour solliciter auprès du secrétaire général de la Commission le réexamen de sa plainte. Le secrétaire général répond à cette demande de réexamen dans un délai d'un mois.

Le médiateur européen[2]

Une plainte peut également être déposée auprès du médiateur européen[3], conformément à l'article 195 du traité instituant la Communauté européenne et au statut du médiateur européen."

2 Adresse internet
http://www.euro-ombudsman.eu.int

3 Par courrier
Le Médiateur européen
1 avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
F-67001 Strasbourg Cedex

Adresse courrier :

Secrétariat Général de la Commission européenne, Unité SG/B/2 "Transparence et accès aux documents, relations avec la société civile", rue de la Loi 200, B- 1049 BRUXELLES (fax: +32-2-296.72.42)

Adresse électronique :

SG-Code-de-bonne-conduite@cec.eu.int

Adresse Internet :

http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/code/index_fr.htm