

## **Le Code européen de bonne conduite administrative**

Document - 01/03/2002

Le Code, tel qu'approuvé par le Parlement européen, contient les dispositions substantielles suivantes [1] :

### **Article 1 - Disposition générale**

Dans leurs relations avec le public, les institutions et leurs fonctionnaires respectent les principes énoncés dans le présent Code de bonne conduite administrative, ci-après dénommé «le Code».

### **Article 2 - Champ d'application personnel**

1. Le Code s'applique à tous les fonctionnaires et autres agents soumis au statut et au régime applicable aux autres agents, dans leurs relations avec le public. Le terme «fonctionnaire» s'applique ci-après aux fonctionnaires et aux autres agents de l'Union européenne.
2. Les institutions et leurs services administratifs prennent les mesures nécessaires pour veiller à ce que les dispositions inscrites dans ce Code s'appliquent également aux autres personnes travaillant pour eux, comme celles travaillant sous des contrats de droit privé, les experts détachés des fonctions publiques nationales et les stagiaires.
3. On entend par «public» les personnes physiques ou morales, ayant ou non leur résidence ou leur siège statutaire dans un État membre.
4. Dans le présent Code, on entend par: a. «institution», une institution, un organe ou un organisme de l'Union européenne; b. «fonctionnaire», un fonctionnaire ou un autre agent de l'Union européenne.

### **Article 3 - Champ d'application matériel**

1. Le Code contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations des institutions et de leurs administrations avec le public, à moins que celles-ci ne soient régies par des dispositions spécifiques.



2. Les principes énoncés dans ce Code ne s'appliquent pas aux relations entre l'institution et ses fonctionnaires. Celles-ci sont régies par le statut.

## **Article 4 -Légitimité**

Le fonctionnaire agit conformément au droit et applique les règles et procédures inscrites dans la législation de l'UE. Il/elle veille notamment à ce que les décisions affectant les droits ou les intérêts des personnes aient une base juridique et à ce que leur contenu soit conforme au droit.

## **Article 5 - Absence de discrimination**

1. Dans le traitement des demandes émanant du public et dans la prise de décisions, le fonctionnaire veille à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. Les membres du public se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière.
2. En cas d'inégalité de traitement, le fonctionnaire veille à ce qu'elle soit justifiée par les caractéristiques objectives pertinentes de l'affaire traitée.
3. Le fonctionnaire évite notamment toute discrimination injustifiée qui serait fondée sur la nationalité, le sexe, la race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

## **Article 6 - Proportionnalité**

1. Lors de la prise de décisions, le fonctionnaire veille à ce que les mesures prises soient proportionnelles à l'objectif poursuivi. Il/elle évite notamment de restreindre les droits des citoyens ou de leur imposer des contraintes lorsque ces restrictions ou ces contraintes sont disproportionnées par rapport à l'objectif de l'action engagée.
2. Lors de la prise de décisions, le fonctionnaire respecte le juste équilibre entre les intérêts des personnes privées et l'intérêt public général.

## **Article 7 - Absence d'abus de pouvoirs**

Les pouvoirs ne sont exercés que dans le but pour lequel ils ont été conférés par les dispositions pertinentes. Le fonctionnaire évite notamment d'user de ces pouvoirs à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par un intérêt public.



## **Article 8 - Impartialité et indépendance**

1. Le fonctionnaire est impartial et indépendant. Il/elle s'abstient de toute action arbitraire qui lèse les membres du public, ainsi que de tout traitement préférentiel pour quelque raison que ce soit.
2. La conduite du fonctionnaire n'est jamais guidée par des intérêts personnels, familiaux ou nationaux ou par des pressions politiques. Le fonctionnaire ne prend pas part à une décision dans laquelle lui/elle, ou un de ses proches, a des intérêts financiers.

## **Article 9 - Objectivité**

Lors de la prise de décisions, le fonctionnaire tient compte des facteurs pertinents et les pondère comme il se doit dans la décision, tout en excluant tout élément non pertinent.

## **Article 10 - Confiance légitime, cohérence et conseil**

1. Le fonctionnaire est cohérent dans sa conduite administrative ainsi qu'avec l'action administrative de l'institution. Il/elle se conforme aux pratiques administratives habituelles de l'institution, à moins qu'il ne soit légitimement fondé de s'écarter de ces pratiques dans un cas spécifique. Quand un tel fondement existe, il est enregistré par écrit.
2. Le fonctionnaire répond aux attentes légitimes et raisonnables des membres du public à la lumière du comportement antérieur de l'institution.
3. Si besoin, le fonctionnaire conseille le public sur la manière dont doit être introduite une affaire qui relève de son domaine de compétence ainsi que sur la procédure à suivre pendant le traitement de l'affaire.

## **Article 11- Équité**

Le fonctionnaire agit avec impartialité et de manière équitable et raisonnable.

## **Article 12 - Courtoisie**

1. Le fonctionnaire est consciencieux, correct, courtois et abordable dans ses relations avec le public. Dans ses réponses à la correspondance, aux appels téléphoniques et aux courriers électroniques, le fonctionnaire s'efforce d'être aussi serviable que possible et il/elle répond de manière aussi complète et exacte que possible aux questions posées.
2. Si la question ne relève pas de sa compétence, le fonctionnaire oriente le citoyen vers le



fonctionnaire compétent.

3. Le fonctionnaire présente des excuses en cas d'erreur portant préjudice aux droits ou intérêts d'un membre du public, s'efforce de corriger les incidences négatives de son erreur de la façon la plus opportune et informe l'intéressé de toutes voies de recours conformément à l'article 19 du présent Code.

## **Article 13 - Réponse aux lettres dans la langue du citoyen**

Le fonctionnaire veille à ce que chaque citoyen de l'Union, ou membre du public, qui écrit à l'institution dans l'une des langues du traité reçoive une réponse dans la même langue. Dans la mesure du possible, la présente disposition s'applique également aux personnes morales, telles que les associations (ONG) et les entreprises.

## **Article 14 - Accusé de réception et indication du fonctionnaire responsable**

1. Toute lettre ou requête adressée à l'institution fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai de deux semaines, sauf si une réponse substantielle peut être envoyée pendant cette période.
2. La réponse ou l'accusé de réception indique le nom et le numéro de téléphone du fonctionnaire qui traite le dossier ainsi que le service auquel il/elle appartient.
3. L'envoi d'un accusé de réception et d'une réponse n'est pas nécessaire lorsque les lettres ou les requêtes sont en nombre excessif ou lorsqu'elles revêtent un caractère répétitif ou inapproprié.

## **Article 15 - Obligation de transmission vers le service compétent de l'institution**

1. Si une lettre ou une requête destinée à l'institution est adressée ou transmise à une direction générale, une direction ou une unité non compétente pour la traiter, ses services veillent à ce que le dossier soit transmis sans délai vers le service compétent de l'institution.
2. Le service qui reçoit initialement la lettre ou la requête informe l'auteur de cette transmission et indique le nom et le numéro de téléphone du fonctionnaire auquel le dossier a été confié.
3. Le fonctionnaire informe le citoyen ou l'association des erreurs ou omissions qui pourraient s'être glissées dans les documents, en leur donnant la possibilité d'apporter les corrections nécessaires.



## **Article 16 - Droit d'être entendu et de faire des observations**

1. Dans les cas où les droits ou intérêts des citoyens sont en jeu, le fonctionnaire veille à ce que les droits de défense soient respectés à chaque étape de la procédure de prise de décision.
2. Dans les cas où une décision affectant ses droits ou intérêts doit être prise, tout membre du public a le droit de soumettre des observations écrites et, si nécessaire, de présenter des observations orales avant que la décision ne soit adoptée.

## **Article 17 - Délai raisonnable pour la prise de décision**

1. Le fonctionnaire veille à ce qu'une décision relative à chaque demande ou plainte adressée à l'institution soit prise dans un délai raisonnable, sans retard et, dans tous les cas, au plus tard deux mois après la date de réception. La même règle s'applique à la réponse aux lettres envoyées par des membres du public ainsi qu'aux réponses aux notes administratives adressées par le fonctionnaire à ses supérieurs hiérarchiques pour leur demander des instructions concernant les décisions à prendre.
2. Si, en raison de la complexité des questions soulevées, l'institution ne peut pas statuer dans le délai susmentionné, le fonctionnaire en informe l'auteur le plus tôt possible. Dans ce cas, l'auteur doit se voir communiquer une décision définitive dans le délai le plus bref possible.

## **Article 18 - Obligation de motiver les décisions**

1. Toute décision de l'institution pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne privée doit indiquer les raisons sur lesquelles elle se fonde en précisant les faits pertinents et la base juridique de la décision.
2. Le fonctionnaire évite de prendre des décisions qui reposent sur des motifs trop succincts ou imprécis, ou dénués d'un raisonnement individuel.
3. S'il est impossible, en raison du grand nombre de personnes concernées par des décisions similaires, de communiquer de manière détaillée les motifs de la décision et lorsque des réponses standard sont envoyées, le fonctionnaire assure qu'il apportera ultérieurement une réponse motivée individuelle au citoyen qui en fait expressément la demande.

## **Article 19 - Indication des voies de recours**



1. Une décision de l'institution pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne privée doit contenir une indication des voies de recours existant en vue d'attaquer cette décision. Elle doit notamment indiquer la nature des recours, les organes qui peuvent être saisis ainsi que les délais applicables à l'introduction des recours.
2. Les décisions doivent notamment se référer à la possibilité d'engager un recours juridictionnel et de transmettre des plaintes au Médiateur dans les conditions spécifiées respectivement aux articles 263 et 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

## **Article 20 - Notification de la décision**

1. Le fonctionnaire veille à ce que la ou les personne(s), dont les droits ou intérêts sont affectés par une décision, soit/soient informée(s) par écrit dès que cette décision a été prise.
2. Le fonctionnaire s'abstient de communiquer la décision à d'autres sources aussi longtemps que la ou les personne(s) concernée(s) n'a/n'ont pas été informée(s).

## **Article 21 - Protection des données**

1. Le fonctionnaire qui traite les données personnelles d'un citoyen respecte la vie privée et l'intégrité de la personne, conformément aux dispositions du 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 [2] .
2. Le fonctionnaire évite notamment de traiter des données personnelles à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

## **Article 22 - Demandes de renseignements**

1. Lorsqu'il est compétent pour l'affaire en cause, le fonctionnaire fournit des renseignements aux membres du public qui le demandent. Le cas échéant, il/elle donne des conseils sur la façon d'engager une procédure administrative dans son domaine de compétence. Il/elle veille à ce que les renseignements communiqués soient clairs et compréhensibles.
2. Au cas où une demande orale de renseignements serait trop compliquée ou trop longue à traiter, le fonctionnaire demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.
3. Si, en raison de leur caractère confidentiel, un fonctionnaire ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il/elle indique, conformément à l'article 18 du présent Code, à la personne concernée les raisons pour lesquelles il/elle ne peut pas communiquer les renseignements.



4. Suite aux demandes de renseignements sur des questions pour lesquelles il/elle n'est pas compétent(e), le fonctionnaire oriente le demandeur vers la personne compétente et indique le nom et le numéro de téléphone de celle-ci. Suite aux demandes de renseignements concernant une autre institution de l'UE, le fonctionnaire oriente le demandeur vers cette institution ou cet organe.

5. En fonction de l'objet de la demande, le fonctionnaire oriente la personne à la recherche de renseignements vers le service de l'institution compétent pour la transmission d'informations au public.

## **Article 23 - Demande d'accès public aux documents**

1. Le fonctionnaire traite les demandes d'accès aux documents conformément aux règles arrêtées par l'institution et aux principes et limites généraux énoncés dans le règlement (CE) n° 1049/2001 [3] .

2. Si le fonctionnaire ne peut donner suite à une demande orale d'accès à des documents, il/elle demande au citoyen de formuler sa demande par écrit.

## **Article 24 -Tenue d'un registre**

Les services de l'institution tiennent un registre du courrier «entrée» et «sortie» des documents qu'ils reçoivent et des mesures qu'ils prennent.

## **Article 25 - Information du public sur le Code**

1. L'institution prend des mesures opérantes pour informer le public des droits qui sont les siens en vertu du présent Code. Si cela est possible, elle en met le texte à disposition sous forme électronique sur la page d'accueil de son site Internet.

2. Au nom de toutes les institutions, la Commission publie et diffuse le Code aux citoyens sous la forme d'une brochure.

## **Article 26 -Droit de se plaindre au Médiateur européen**

Tout manquement d'une institution ou d'un fonctionnaire à se conformer aux principes énoncés dans le présent Code peut faire l'objet d'une plainte auprès du Médiateur européen conformément à l'article 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et au statut du Médiateur européen [4] .



## Article 27 - Réexamen

Après deux ans de mise en oeuvre du Code, chaque institution examine comment elle l'a appliqué et elle informe le Médiateur européen des conclusions de cet examen.

[1] Le texte qui suit a été mis à jour à la suite des changements apportés par le traité de Lisbonne à la nomenclature des traités et à la numérotation des articles, en tenant compte également de la révision du statut du Médiateur de 2008. Certaines erreurs typographiques et linguistiques ont également été corrigées.

[2] JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.

[3] JO L 145 du 31.5.2001, p. 43.

[4] Décision du Parlement européen concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur. JO 1994 L 113, p. 15, modifié en dernier lieu par la décision 2008/587/CE du Parlement européen, Euratom du 18 juin 2008, JO 2008 L 189, p. 25.