II

(Actes dont la publication n'est pas une condition de leur applicabilité)

FONDATION EUROPÉENNE POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET DE TRAVAIL

DÉCISION DE LA FONDATION EUROPÉENNE POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET DE TRAVAIL

du 11 février 2000

établissant le code de bonne conduite administrative

(2000/791/CE)

LA FONDATION EUROPÉENNE POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET DE TRAVAIL,

vu le règlement (CEE) nº 1365/75 du Conseil du 26 mai 1975 concernant la création d'une Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, modifié par le règlement (CEE) nº 1947/93,

vu le règlement (CEE) nº 1860/76 du Conseil du 29 juin 1976 portant sur la fixation du régime applicable au personnel de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail et modifié par les règlements (CEE) nº 680/87, (CEE) nº 1238/80 et (CEE) nº 510/82,

vu les dispositions relatives à l'ouverture contenues dans le traité d'Amsterdam, et notamment l'article 1er du traité sur l'Union européenne et l'article 21 du traité CE,

vu le rapport de la commission des pétitions du Parlement européen sur ses propres activités en 1996-1997 [1] demandant un code de bonne conduite administrative,

vu la résolution du Parlement européen du 16 juillet 1998 sur le rapport annuel d'activité du Médiateur européen (1997) (C4-0270/98) [2],

vu l'enquête de propre initiative du Médiateur européen sur l'existence et l'accessibilité du public, dans les différents organes et institutions communautaires, d'un code de bonne conduite administrative pour les fonctionnaires dans leurs relations avec le public,

vu la résolution du Parlement européen du 15 avril 1999 sur le rapport annuel d'activité du Médiateur européen (1998) (C4-0138/99),

vu l'actuel code de conduite concernant l'accès du public aux documents de la Fondation européenne, contenu dans la décision du conseil d'administration du 21 novembre 1997 [3],

considérant que le traité d'Amsterdam a explicitement introduit le concept d'ouverture dans le traité sur l'Union européenne en indiquant que celui-ci marque une nouvelle étape dans le processus de création d'une union sans cesse plus étroite dans laquelle les décisions sont prises dans le plus grand respect possible du principe d'ouverture et le plus près possible des citoyens;

considérant qu'il convient, pour rapprocher l'administration des citoyens et garantir une meilleure qualité de l'administration, d'adopter un code contenant les principes de base de bonne conduite administrative pour les fonctionnaires dans leurs relations avec le public;

considérant qu'un tel code est utile à la fois pour les agents, du fait qu'il les informe d'une manière détaillée des règles qu'ils doivent respecter dans leurs relations avec le public, et pour les citoyens, du fait qu'il leur fournira des renseignements sur le niveau de conduite qu'ils sont en droit d'attendre dans les relations avec les administrations communautaires;

considérant qu'un tel code ne peut être efficace que s'il s'agit d'un document accessible aux citoyens et donc publié sous la forme d'une décision, à l'instar de la décision susmentionnée relative à l'accès public aux documents de la Fondation;

[1] A4-0190/97.
[2] JO C 292 du 21.9.1998, p. 168.
[3] JO L 296 du 17.11.1999, p. 25.

considérant que, dans ses résolutions C4-0270/98 et C4-0138/99, le Parlement se félicite de l'initiative en faveur d'un code de bonne conduite administrative pour les institutions et les organes européens et souligne la nécessité d'élaborer le plus tôt possible un tel code;

considérant que le Parlement insiste également sur le fait qu'il est important qu'un tel code soit aussi identique que possible pour l'ensemble des institutions et organes européens, accessible à tous les citoyens européens et publié au *Journal officiel des Communautés européennes*;

considérant qu'il est dès lors souhaitable d'établir un code régissant les principes de bonne conduite administrative que les agents doivent respecter dans leurs relations avec le public et de rendre ce code accessible au public,

DÉCIDE:

Article premier

Disposition générale

Dans ses relations avec le public, le personnel de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail respecte les principes énoncés dans la présente décision et qui constituent le code de bonne conduite administrative, ci-après dénommé «le code».

Article 2

Champ d'application personnel

1. Le code s'applique à tous les agents soumis au statut, dans leurs relations avec le public.

2. La Fondation prend les mesures nécessaires pour veiller à ce que les dispositions inscrites dans ce code s'appliquent également aux autres personnes travaillant pour elle, comme celles travaillant sous les 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 statutaires dans un État membre.

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 agents de la Fondation 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 la Fondation et ses agents. Celles-ci sont régies par le statut.

Article 4

Légitimité

L'agent agit conformément au droit et applique les règles et procédures inscrites dans la législation communautaire. Il 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, l'agent 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, l'agent veille à ce qu'elle soit justifiée par les caractéristiques objectives pertinentes de l'affaire traitée.

3. L'agent évite notamment toute discrimination injustifiée entre les membres du public qui serait fondée sur la nationalité, le sexe, l'origine raciale ou ethnique, la religion ou la croyance, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Article 6

Proportionnalité

1. Lors de la prise de décisions, l'agent veille à ce que les mesures prises soient proportionnelles à l'objectif poursuivi. Il 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, l'agent établit un 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 pour les buts pour lesquels ils ont été conférés par les dispositions pertinentes. L'agent 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. L'agent est impartial et indépendant. Il 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. L'agent se soustrait à toute influence extérieure, y compris politique, et n'obéit à aucun intérêt personnel.

3. L'agent s'abstient de participer à la prise d'une décision sur une affaire concernant ses propres intérêts, ceux de sa famille, de parents, d'amis et de connaissances.

Article 9

Objectivité

Lors de la prise de décisions, l'agent 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 et cohérence

1. L'agent est cohérent dans sa conduite administrative ainsi qu'avec l'action administrative de la Fondation. Il se conforme aux pratiques administratives habituelles de la Fondation, pour autant qu'il n'est pas légitimement fondé à s'écarter de ces pratiques dans un cas spécifique.

2. Il répond aux attentes légitimes et raisonnables que les membres du public ont à la lumière du comportement antérieur de la Fondation européenne.

Article 11

Équité

L'agent agit de manière équitable et raisonnable.

Article 12

Courtoisie

1. L'agent 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, l'agent s'efforce d'être aussi serviable que possible et de répondre aux questions posées.

2. Si la question ne relève pas de sa compétence, l'agent oriente le citoyen vers l'agent compétent.

3. Il présente des excuses en cas d'erreur portant préjudice aux droits ou intérêts d'un membre du public.

Article 13

Réponse aux lettres dans la langue du citoyen

L'agent veille à ce que chaque citoyen de l'Union ou membre du public qui écrit à la Fondation dans l'une des langues du traité reçoive une réponse dans la même langue.

Article 14

Accusé de réception et indication de l'agent responsable

1. Toute lettre ou requête adressée à la Fondation fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai de deux semaines, sauf si une réponse substantielle peut être envoyée au cours de cette période.

2. La réponse ou l'accusé de réception indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent qui traite le dossier ainsi que le service auquel il 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 la Fondation

1. Si une lettre ou une requête destinée à la Fondation est adressée ou transmise à un service non compétent pour en traiter, ses services veillent à ce que le dossier soit transmis sans retard vers le service compétent de la Fondation.

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 de l'agent auquel le dossier a été confié.

Article 16

Droit d'être entendu et de faire des observations

1. Dans les cas où les droits ou les intérêts de citoyens sont en jeu, l'agent 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 ses 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. L'agent veille à ce qu'une décision relative à chaque demande ou plainte adressée à la Fondation soit prise dans un délai raisonnable, sans retard, et en tout 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.

2. Si, en raison de la complexité des questions soulevées, la Fondation ne peut pas statuer dans le délai susmentionné, l'agent en informe l'auteur le plus tôt possible. Dans ce cas, l'auteur doit se voir notifier une décision définitive dans le délai le plus bref possible.

Article 18

Obligation de motiver les décisions

1. Toute décision de la Fondation 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. L'agent évite de prendre des décisions qui reposent sur des motifs brefs ou imprécis ou qui ne contiennent pas de 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 donc apportées, l'agent 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 la Fondation 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 transmettres des plaintes auprès du médiateur dans les conditions spécifiées respectivement aux articles 230 et 195 du traité instituant la Communauté européenne.

Article 20

Notification de la décision

1. L'agent veille à ce que les décisions affectant les droits ou intérêts des citoyens soient notifiées par écrit à la personne ou aux personnes concernées, dès que la décision a été prise.

2. L'agent s'abstient de communiquer la décision à d'autres sources aussi longtemps que la ou les personnes concernées n'ont pas été informées.

Article 21

Protection des données

1. L'agent qui traite les données personnelles d'un citoyen respecte les principes énoncés dans la directive 95/46/CE relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

2. L'agent 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, l'agent fournit des renseignements aux membres du public qui le demandent. Il 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 complète à traiter, l'agent demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.

3. Si, en raison de la confidentialité, un agent ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il ou elle indique, conformément à l'article 18 du présent code, à la personne concernée les raisons pour lesquelles il ne peut pas communiquer les renseignements.

4. Suite aux demandes de renseignements sur des questions pour lesquelles il n'est pas compétent, l'agent 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 ou un autre organe communautaire, l'agent oriente le demandeur vers cette institution ou cet organe.

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

Article 23

Demande d'accès public aux documents

1. Suite aux demandes d'accès aux documents de la Fondation, l'agent autorise l'accès à ceux-ci, conformément à la décision de la Fondation relative à l'accès public aux documents [1].

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

Article 24

Tenue d'un registre

Les services de la Fondation tiennent un registre du courrier entrant et sortant, des documents qu'ils reçoivent et des mesures qu'ils prennent.

Article 25

Accès public au code

1. La Fondation prend les mesures nécessaires afin que le présent code fasse l'objet de la plus large publicité possible parmi les citoyens.

2. La Fondation fournit une copie du présent code à tout citoyen qui en fait la demande.

[1] JO L 296 du 17.11.1999, p. 25.

Article 26

Droit de déposer une plainte au Médiateur européen

Tout manquement d'un agent 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 195 du traité instituant la Communauté européenne et au statut du Médiateur européen ([1]).

Article 27

Révision

La présente décision fera l'objet d'un réexamen à l'issue d'une période de deux ans. En vue de ce réexamen, le directeur de la Fondation présentera en 2002 un rapport au conseil d'administration sur la mise en œuvre de la présente décision au cours de la période du 12 février 2000 au 11 février 2002 pour préparer ce réexamen.

Article 28

Entrée en vigueur

La présente décision entre en vigueur à compter du 12 février 2000. Elle est publiée au *Journal officiel des Communautés européennes*.

Fait à Bruxelles, le 11 février 2000.

Pour le Bureau

Marc BOISNEL

Vice-président

([1]) Décision 94/262/CECA, CE, Euratom du Parlement européen du 9 mars 1994 concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur européen (JO L 113 du 4.5.1994, p. 15).