



2024/3083

5.12.2024

DÉCISION (UE) 2024/3083 DE LA COMMISSION

du 4 décembre 2024

établissant le code de bonne conduite administrative pour le personnel de la Commission européenne dans ses relations avec le public

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 249, paragraphe 1,

considérant ce qui suit:

- (1) Le droit à une bonne administration est consacré à l'article 41 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et reconnu par la Cour de justice de l'Union européenne en tant que principe général du droit de l'Union.
- (2) L'article 298, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne dispose 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.
- (3) Les relations avec le public constituent une part essentielle de la mission de service public de la Commission. La Commission est attachée aux valeurs de service et aux normes de déontologie les plus élevées. Le code de bonne conduite administrative pour le personnel de la Commission européenne dans ses relations avec le public (ci-après le «code de bonne conduite administrative») met en œuvre ces valeurs.
- (4) Le code de bonne conduite administrative contribue à garantir que le personnel de la Commission met en pratique au quotidien les principes de bonne administration dans ses relations avec le public. Il énonce les principes qui guident la conduite administrative du personnel de la Commission, tels que la légalité, l'indépendance, la non-discrimination et l'égalité de traitement, la proportionnalité, la cohérence, l'impartialité, l'objectivité et le traitement rapide des demandes d'information du public.
- (5) La Commission a adopté le code de bonne conduite administrative en 2000 en tant qu'annexe à son règlement intérieur ⁽¹⁾.
- (6) Il y a lieu d'adopter le code de bonne conduite administrative en tant que décision autonome de la Commission, afin de lui donner une plus grande visibilité et de faciliter les mises à jour ultérieures.
- (7) Le règlement intérieur de la Commission ⁽²⁾ prévoit désormais, aux articles 46 et 70 respectivement, que le personnel de la Commission agit conformément aux règles établies dans le code de bonne conduite administrative et que celui-ci ne figure plus en annexe du règlement intérieur.
- (8) Il y a lieu de mettre à jour le code de bonne conduite administrative afin de tenir compte de l'évolution du droit de l'Union et des méthodes de communication,

A ADOPTÉ LA PRÉSENTE DÉCISION:

Article premier

Le code de bonne conduite administrative pour le personnel de la Commission européenne dans ses relations avec le public, qui figure en annexe, est adopté.

⁽¹⁾ Règlement intérieur de la Commission C(2000) 3614 du 29 novembre 2000 (JO L 308 du 8.12.2000, p. 26, ELI: http://data.europa.eu/eli/proc_rules/2000/3614/oj).

⁽²⁾ Décision (UE) 2024/3080 de la Commission du 4 décembre 2024 établissant le règlement intérieur de la Commission et modifiant la décision C(2000) 3614 (JO L, 2024/3080, 5.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2024/3080/oj>).

Article 2

La présente décision entre en vigueur le jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Fait à Bruxelles, le 4 décembre 2024.

Par la Commission
La présidente
Ursula VON DER LEYEN

ANNEXE

**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 de l'Union 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 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 de l'Union européenne (ci-après le «statut») et par le régime applicable aux autres agents de l'Union européenne (ci-après le «RAA») ⁽¹⁾ dans leurs relations avec le public. Le personnel employé en vertu du droit national, les experts nationaux détachés, les stagiaires, les prestataires de services et les visiteurs scientifiques doivent également s'y référer dans leurs relations avec le public.

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

1. Principes généraux de bonne administration

La Commission respecte, dans ses relations avec le public, les principes généraux suivants:

Légalité

La Commission agit conformément au droit et applique les règles et procédures prévues dans le droit de l'Union.

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 dûment justifiée par la nature particulière de chaque cas.

Proportionnalité

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

En particulier, la Commission veille 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.

⁽¹⁾ Règlement n° 31 (CEE), 11 (CECA) du Conseil fixant le statut des fonctionnaires et le régime applicable aux autres agents de la Communauté économique européenne et de la Communauté européenne de l'énergie atomique (JO 45 du 14.6.1962, p. 1385/62, ELI: [http://data.europa.eu/eli/reg/1962/31\(1\)/2024-01-01](http://data.europa.eu/eli/reg/1962/31(1)/2024-01-01)).

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 l'Union 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 ou par des pressions politiques.

Renseignements sur les procédures administratives

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

3. Informations sur les droits des parties intéressées

Audition de toutes les parties directement intéressées

Lorsque le droit de l'Union prévoit que les parties intéressées doivent être entendues, le personnel veille à leur donner l'opportunité de faire connaître leur point de vue.

Obligation de motiver les décisions

Les décisions de la Commission indiquent clairement les motifs sur lesquels elles sont fondées et sont portées à la connaissance des parties intéressées.

En règle générale, les décisions sont motivées. 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 reprennent les principaux motifs justifiant la décision prise. En outre, une partie intéressée qui en fait expressément la demande obtient une motivation détaillée.

Obligation d'indiquer les voies de recours

Lorsque le droit de l'Union le prévoit, les décisions notifiées indiquent clairement la possibilité d'un recours ainsi que la manière de l'introduire (nom, adresse postale et adresse électronique du service auprès duquel le recours doit être introduit et délai à respecter).

Le cas échéant, les décisions mentionnent la possibilité de former un recours juridictionnel conformément à l'article 263 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et/ou de déposer une plainte auprès du Médiateur européen conformément à l'article 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union 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

L'accès aux documents est régi par des règles spécifiques ⁽²⁾, qui doivent s'appliquer pleinement dans le cadre de la présente section.

Correspondance

Aux fins du présent code, on entend par «correspondance» les lettres et les courriers électroniques envoyés à la Commission.

⁽²⁾ Y compris le règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2001 relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission (JO L 145, 31.5.2001, p. 43, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2001/1049/oj>), et les modalités d'application du règlement (CE) n° 1049/2001 du Parlement européen et du Conseil relatif à l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission, annexées au règlement intérieur de la Commission (JO L, 2024/3080, 5.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2024/3080/oj>).

Conformément à l'article 24 et à l'article 20, paragraphe 2, point d), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, la Commission répond à la correspondance dans la langue originale de celle-ci, à condition qu'il s'agisse de l'une des langues visées à l'article 55, paragraphe 1, du traité sur l'Union européenne.

Sauf indication contraire dans les dispositions spécifiques applicables, la réponse à une correspondance adressée à la Commission est envoyée dans les quinze jours ouvrables à compter de la date de réception de la correspondance par le service compétent. La réponse mentionne le nom du service responsable et indique comment le joindre (nom, adresse postale et adresse électronique).

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 service responsable 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 ainsi que 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 est informé du nom, de l'adresse postale et de l'adresse électronique du service auquel la correspondance 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. Dans de tels cas, la Commission se réserve le droit de cesser tout échange de correspondance.

Communications téléphoniques

Tout membre du personnel s'identifie ou identifie son service au téléphone et répond 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, dans les autres cas, oriente son interlocuteur vers la source spécifique appropriée. 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 vérifie si l'information a déjà été rendue publique avant de la divulguer. Dans la négative, le membre du personnel peut estimer, le cas échéant en consultation avec son supérieur hiérarchique, qu'il n'est pas dans l'intérêt de l'Union de divulguer l'information. 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.

Demandes émanant des médias

Le service du porte-parole est responsable des relations avec les médias. Toutefois, le membre du personnel sollicité peut répondre aux demandes d'information qui portent sur des sujets techniques relevant de sa responsabilité particulière.

5. Protection des données à caractère personnel et des informations sensibles

La Commission et son personnel sont tenus de respecter, notamment:

- les règles relatives à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel;
- les règles de sécurité aux fins de la protection des informations classifiées et des informations sensibles non classifiées de l'UE;
- les obligations prévues à l'article 339 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment celles qui concernent le secret professionnel;
- les règles relatives au secret des enquêtes pénales;
- 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**

Commission européenne

En cas de non-respect des principes énoncés dans le présent code, une plainte peut être déposée directement auprès du secrétariat général ⁽³⁾ de la Commission européenne, qui la transmet au service compétent.

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 européenne le réexamen de sa plainte. Le secrétaire général répond à cette demande de réexamen dans un délai d'un mois.

Médiateur européen

Une plainte peut également être déposée auprès du Médiateur européen, conformément à l'article 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et au statut du Médiateur européen.

⁽³⁾ Adresse postale: secrétariat général de la Commission européenne, unité SG.C.2 «Éthique, bonne administration et relations avec le Médiateur européen», rue de la Loi 200, 1049 Bruxelles, BELGIQUE.
Adresse électronique: SG-Code-de-bonne-conduite@ec.europa.eu.
Formulaire de plainte en ligne: https://ec.europa.eu/assets/sg/administrative-conduct/complaints_fr/.