

CODE DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE DE L'ETF

Table des matières

Introduction.....	5
Code de bonne conduite administrative de l'ETF	7
Article premier Disposition générale	7
Article 2 Champ d'application personnel	7
Article 3 Champ d'application matériel	7
Article 4 Légalité	7
Article 5 Absence de discrimination	7
Article 6 Proportionnalité	8
Article 7 Absence d'abus de pouvoirs	8
Article 8 Impartialité et indépendance	8
Article 9 Objectivité.....	8
Article 10 Confiance légitime, cohérence et conseil.....	9
Article 11 Équité	9
Article 12 Courtoisie	9
Article 13 Réponse aux lettres dans la langue du citoyen	9
Article 14 Accusé de réception et indication du personnel responsable	10
Article 15 Obligation de transmission vers le service compétent de l'ETF	10
Article 16 Droit d'être entendu et de faire des observations	10
Article 17 Délai raisonnable pour la prise de décision	10
Article 18 Obligation de motiver les décisions.....	11
Article 19 Indication des voies de recours.....	11
Article 20 Notification de la décision.....	11
Article 21 Protection des données.....	11
Article 22 Demandes d'information	12
Article 23 Demandes d'accès public aux documents.....	12
Article 24 Tenue d'un registre.....	12
Article 25 Information du public sur le Code.....	13
Article 26 Droit de se plaindre auprès du Médiateur européen.....	13
Annexe 1 Principes du service public	15
Engagement envers l'Union européenne et ses citoyens	15
Intégrité	15
Objectivité	15
Respect d'autrui.....	16
Transparence.....	16

INTRODUCTION

La bonne administration des institutions, organes et organismes de l'Union européenne (les «institutions de l'UE») profite à tous les citoyens et résidents européens.

Elle revêt une importance particulière pour les personnes qui traitent directement avec les institutions de l'UE.

L'article 41 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne érige le «droit à une bonne administration» en droit fondamental. En conséquence, toute personne a légalement le droit à la bonne administration de ses affaires par les institutions de l'UE. En particulier:

1. Toute personne a le droit de voir ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions, organes et organismes de l'Union.
2. Ce droit comporte notamment:
 - a. le droit de toute personne d'être entendue avant qu'une mesure individuelle qui l'affecterait défavorablement ne soit prise à son encontre;
 - b. le droit d'accès de toute personne au dossier qui la concerne, dans le respect des intérêts légitimes de la confidentialité et du secret professionnel et des affaires;
 - c. l'obligation pour l'administration de motiver ses décisions.
3. Toute personne a droit à la réparation par l'Union des dommages causés par les institutions, ou par ses agents dans l'exercice de leurs fonctions, conformément aux principes généraux communs aux droits des États membres.
4. Toute personne peut s'adresser aux institutions de l'Union dans une des langues des traités et doit recevoir une réponse dans la même langue.

Dans ce contexte, le Code de bonne conduite administrative est un instrument essentiel pour mettre en pratique le principe de bonne administration dans la mesure où il:

- aide les citoyens à connaître et faire valoir leurs droits et à savoir quelles normes administratives ils sont en droit d'exiger des institutions de l'UE;
- favorise l'intérêt public dans une administration européenne ouverte, efficace et indépendante ;
- sert de guide utile aux fonctionnaires dans leurs relations avec le public en encourageant le respect des normes les plus élevées en matière d'administration.

CODE DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE DE L'ETF

Article premier Disposition générale

Dans leurs relations avec le public, l'ETF et ses agents (ci-après dénommés le «personnel» aux fins du présent Code) 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 membres du personnel de l'ETF soumis au statut et au régime applicable aux autres agents, dans leurs relations avec le public.
2. L'ETF et son administration prennent les mesures nécessaires pour veiller à ce que les dispositions inscrites dans ce Code s'appliquent également aux autres personnes travaillant pour elles, 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 statutaires dans un État membre.

Article 3 Champ d'application matériel

1. Le présent Code contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations de l'ETF et de son administration 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'ETF et son personnel. Celles-ci sont régies par le statut.

Article 4 Légalité

Le personnel de l'ETF agit conformément au droit et applique les règles et procédures inscrites dans la législation de l'UE. Le personnel 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 personnel de l'ETF 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 personnel de l'ETF veille à ce qu'elle soit justifiée par les caractéristiques objectives pertinentes de l'affaire traitée.
3. Le personnel de l'ETF évite notamment toute discrimination injustifiée entre les membres du public 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 personnel de l'ETF veille à ce que les mesures prises soient proportionnelles à l'objectif poursuivi. Le personnel de l'ETF 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 personnel de l'ETF 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 pour les buts pour lesquels ils ont été conférés par les dispositions pertinentes. Le personnel de l'ETF 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 personnel de l'ETF est impartial et indépendant. Le personnel de l'ETF 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 personnel de l'ETF n'est jamais guidée par des intérêts personnels, familiaux ou nationaux ou par des pressions politiques. Le personnel de l'ETF ne prend pas part à une décision dans laquelle lui, ou un de ses proches, a des intérêts financiers.

Article 9

Objectivité

Lors de la prise de décisions, le personnel de l'ETF 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 personnel de l'ETF est cohérent dans sa conduite administrative ainsi qu'avec l'action administrative de l'institution. Le personnel de l'ETF se conforme aux pratiques administratives habituelles de l'institution, pour autant qu'il n'est pas légitimement fondé à s'écarter de ces pratiques dans un cas spécifique. Ce fondement légitime est enregistré par écrit.
2. Le personnel de l'ETF répond aux attentes légitimes et raisonnables que les membres du public ont à la lumière du comportement antérieur de l'institution.
3. Au besoin, le personnel de l'ETF 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 personnel de l'ETF agit avec impartialité et de manière équitable et raisonnable.

Article 12

Courtoisie

1. Le personnel de l'ETF 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 personnel de l'ETF s'efforce d'être aussi serviable que possible et il répond de manière aussi complète et exacte que possible aux questions posées.
2. Si la question ne relève pas de sa compétence, le personnel de l'ETF oriente le citoyen vers le fonctionnaire compétent.
3. Le personnel de l'ETF 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 Indication des voies de recours du Code.

Article 13

Réponse aux lettres dans la langue du citoyen

Le personnel de l'ETF 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 personnel responsable

1. Toute lettre ou requête adressée à l'ETF 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. L'accusé de réception indique le calendrier selon lequel la réponse substantielle sera fournie et indique le nom et le numéro de téléphone du membre du personnel de l'ETF 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 l'ETF

1. Si une lettre ou une requête destinée à l'institution est adressée ou transmise à un service ou une unité non compétent pour en traiter, ses services veillent à ce que le dossier soit transmis sans retard vers le service compétent de l'ETF.
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 membre du personnel de l'ETF auquel le dossier a été confié.
3. Le personnel de l'ETF informe le membre du public ou l'organisation 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 les intérêts de citoyens sont en jeu, le personnel de l'ETF 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. Le personnel de l'ETF 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 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 ainsi qu'aux réponses aux notes administratives adressées par le membre du personnel de l'ETF 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 personnel de l'ETF 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 l'ETF pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne privée doit indiquer les raisons sur lesquelles elle se fonde en précisant clairement les faits pertinents et la base juridique de la décision.
2. Le personnel de l'ETF 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 envoyées, le personnel de l'ETF 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'ETF 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 auprès du 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 personnel de l'ETF veille à ce que les décisions affectant les droits ou intérêts des citoyens soient notifiées par écrit aux personnes concernées, dès que la décision a été prise.
2. Le personnel de l'ETF 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. Le personnel de l'ETF qui traite les données à caractère personnel d'un citoyen respecte la vie privée et l'intégrité de la personne, conformément aux dispositions du [règlement \(UE\) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018](#) 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. Le personnel de l'ETF évite notamment de traiter des données à caractère personnel à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

Article 22

Demandes d'information

1. Lorsqu'il est compétent pour l'affaire en cause, le personnel de l'ETF fournit des renseignements aux membres du public qui le demandent. Le cas échéant, le personnel de l'ETF donne des conseils sur la façon d'engager une procédure administrative dans son domaine de compétence. Le personnel de l'ETF 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 personnel de l'ETF demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.
3. Si, en raison de la confidentialité, un membre du personnel de l'ETF ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il ou elle indique, conformément à l'**Article 18** Obligation de motiver les décisions du présent Code, à la personne concernée les raisons pour lesquelles il ou elle ne peut pas communiquer les renseignements.
4. Suite aux demandes de renseignements sur des questions pour lesquelles il n'est pas compétent, le personnel de l'ETF 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 personnel de l'ETF oriente le demandeur vers cette institution.
5. En fonction de l'objet de la demande, le personnel de l'ETF oriente la personne à la recherche de renseignements vers le service de l'institution compétent pour la transmission d'informations au public.

Article 23

Demandes d'accès public aux documents

1. Le personnel de l'ETF 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](#).
2. Si le personnel de l'ETF 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 l'ETF tiennent un registre du courrier entrant et sortant, des documents qu'ils reçoivent et des mesures qu'ils prennent.

Article 25

Information du public sur le Code

L'ETF 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 son site web.

Article 26

Droit de se plaindre auprès du Médiateur européen

Tout manquement de l'ETF ou d'un membre du personnel de l'ETF 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](#).

ANNEXE 1

PRINCIPES DU SERVICE PUBLIC

La prise en compte des principes du service public peut aider le personnel de l'ETF et les autres personnes travaillant pour elle à¹ comprendre et appliquer correctement les règles et les principes, et peut les guider vers la bonne décision dans les situations où ils doivent exercer leur jugement.

Engagement envers l'Union européenne et ses citoyens

Le personnel de l'ETF et les autres personnes travaillant pour elle devraient être conscients du fait que les institutions de l'Union ont pour mission de servir les intérêts de l'Union et de ses citoyens en vue de la réalisation des objectifs des traités. Elles ne devraient agir que pour servir ces intérêts.

Le personnel de l'ETF et les autres catégories d'employés² devraient s'acquitter de leurs fonctions au mieux de leurs capacités et s'efforcer de respecter en permanence les normes professionnelles les plus élevées. Ils devraient être conscients de la confiance que le public leur accorde du fait de leur position et devraient donner le bon exemple.

Intégrité

Le personnel de l'ETF et les autres personnes travaillant pour elle devraient être guidés par un sens de l'éthique et se comporter à tout moment d'une manière qui résisterait à l'examen public le plus rigoureux. Il ne suffit pas, pour s'acquitter pleinement de cette obligation, d'agir dans le cadre de la loi.

Le personnel de l'ETF et les autres personnes travaillant pour elle ne devraient pas contracter une obligation financière ou autre qui pourrait les influencer dans l'exercice de leurs fonctions, y compris par la réception de cadeaux. Ils devraient déclarer sans délai tout intérêt privé afférent à leurs fonctions.

Le personnel de l'ETF et les autres personnes travaillant pour elle devraient prendre des mesures pour éviter les conflits d'intérêts et l'apparence de tels conflits. Ils devraient prendre rapidement des mesures pour résoudre tout conflit qui pourrait survenir. Ils restent soumis à cette obligation après la cessation de leurs fonctions.

Objectivité

Le personnel de l'ETF et les autres personnes travaillant pour elle devraient être impartiaux, ouverts d'esprit, s'appuyer sur des éléments probants et être disposés à entendre différents points de vue. Ils devraient être prêts à reconnaître et à corriger leurs erreurs.

¹ Voir ci-dessus **Article 2**

Champ d'application personnel du Code de bonne conduite administrative de l'ETF.

² Voir ci-dessus.

Dans les procédures comportant des évaluations comparatives, le personnel de l'ETF et les autres catégories d'employés ne devraient fonder leurs recommandations et décisions que sur le mérite et tout autre facteur expressément prescrit par la loi.

Le personnel de l'ETF et les autres personnes travaillant pour elle ne devraient pas pratiquer de discrimination ou permettre que le fait qu'ils aiment ou n'aiment pas une personne donnée ait une incidence sur leur conduite professionnelle.

Respect d'autrui

Le personnel de l'ETF et les autres personnes travaillant pour elle devraient agir dans le respect des uns des autres et des citoyens. Ils devraient être polis, serviables, appliqués et coopératifs.

Ils devraient faire de réels efforts pour comprendre ce que les autres disent et s'exprimer clairement, dans un langage simple.

Transparence

Le personnel de l'ETF et les autres personnes travaillant pour elle devraient être disposés à expliquer leurs activités et à justifier leurs actions.

Ils devraient tenir des registres appropriés et accueillir favorablement l'examen public de leur conduite, et notamment de leur respect de ces principes du service public.