

**RECOMMANDATION**

*N°34-2008*

***relative***

à l'introduction d'un Code de bonne conduite administrative

## **Code de bonne conduite administrative**

Le sens du devoir et le respect mutuel sont à la base des bonnes relations entre les agents publics et le citoyen.

### **Chapitre I<sup>er</sup> - Champ d'application et Objet**

**Art. 1<sup>er</sup>.** Le présent code s'applique à tous les agents publics.

**Art. 2.** Il a pour but de préciser les règles et les principes écrits et non écrits d'une bonne conduite administrative.

### **Chapitre II – Définition**

**Art. 3.** On entend par «agent public»: toute personne au service de l'Etat, des communes, des établissements publics relevant de l'Etat et des communes ainsi que des personnes morales de droit privé chargées d'une mission de service public.

**Art. 4.** On entend par «Administration»: les services de l'Etat et des communes, de même que des établissements publics relevant de l'Etat et des communes et des personnes morales de droit privé chargées d'une mission de service public.

**Art. 5.** On entend par «décision»: toute décision à caractère administratif

### **Chapitre III- L'accessibilité, l'accueil et le devoir d'information**

**Art. 6.** L'Administration doit être facilement accessible au public.

**Art. 7.** Cette accessibilité, pour être effective, requiert de tout agent public en contact direct avec le citoyen d'être joignable par courrier électronique et par téléphone au moins pendant certaines plages horaires à indiquer dans l'annuaire téléphonique et sur le site internet du service concerné pour répondre à toute demande de renseignements, notamment à toute demande d'informations sur les dossiers en cours de traitement.

Son accessibilité, pour être effective, conditionne un service téléphonique dont la capacité répond au mieux à la demande ainsi que des heures d'ouverture des bureaux qui tiennent compte des réalités sociales et familiales.

**Art. 8.** L'agent public se doit d'être courtois et prévenant dans ses relations avec le citoyen.

**Art. 9.** L'agent public se doit de faire connaître son nom au citoyen avec lequel il communique et d'indiquer également son numéro de téléphone dans tout courrier postal ou électronique.

**Art. 10.** L'agent public doit adopter une approche personnalisée et respectueuse du citoyen évitant de traiter celui qui requiert une information ou qui demande un service ou une prestation comme quelqu'un qui bénéficie d'une faveur alors qu'il exerce un droit.

**Art.11.** Si une question ne relève pas de la compétence d'un agent public, il orientera le citoyen vers le service compétent.

**Art. 12.** L'agent public doit obéir dans ses relations avec le citoyen aux principes d'impartialité, d'égalité et de transparence.

**Art. 13.** L'agent public doit s'abstenir de toute manifestation de ses convictions politiques, religieuses ou idéologiques lors de l'accueil d'un citoyen ou du traitement de sa demande d'informations.

**Art. 14.** Dans ses relations directes avec le citoyen l'agent public devra s'adapter à la compétence langagière et à la faculté de compréhension de son interlocuteur.

**Art. 15.** Lorsqu'un citoyen sollicite une information en luxembourgeois, en français ou en allemand, l'agent public devra répondre, dans la mesure du possible, dans la langue choisie par le citoyen.

**Art. 16.** L'agent public a l'obligation d'assister et d'informer le citoyen de manière compréhensible et précise sur ses droits, ses obligations ainsi que sur les démarches administratives que le citoyen doit entreprendre pour obtenir satisfaction.

**Art. 17.** L'Administration se doit de recourir aux supports appropriés pour mettre à la disposition du public une information aussi complète que possible sur les lois et règlements qu'elle applique et en particulier sur les règles et pratiques régissant les prestations, aides et subventions publiques.

#### **Chapitre IV - L'instruction d'un dossier**

**Art. 18.** L'agent public ne doit se laisser influencer par des intérêts privés ou personnels ou par un quelconque préjugé. En présence d'un tel risque, il doit se dessaisir du dossier.

**Art. 19.** Les documents et informations qui concernent le citoyen et dont l'agent public a connaissance lors de l'exercice de sa fonction sont à traiter de manière confidentielle.

**Art. 20.** Toute demande d'un citoyen fera l'objet d'un accusé de réception dans un délai de deux semaines sauf évidemment si dans le même délai une réponse exhaustive peut être transmise au citoyen.

Cet accusé de réception indique le nom ou, pour le moins, des signes distinctifs permettant de contacter l'agent public en charge du dossier, son numéro de téléphone et éventuellement son adresse de courrier électronique.

**Art. 21.** Les documents originaux nécessaires à l'instruction d'une demande et transmis par le citoyen à l'Administration doivent également faire l'objet d'un accusé de réception et seront retournés au citoyen une fois la décision prise.

**Art. 22.** En cas de transmission d'un courrier à un service non compétent, l'agent qui réceptionne le courrier le transfère au service compétent en indiquant au citoyen le nom de ce service, son adresse et son numéro de téléphone.

**Art. 23.** Lorsqu'une demande est incomplète, l'agent public informe le citoyen à bref délai des pièces ou éléments manquants.

**Art. 24.** Tout agent public peut se réserver le droit de cesser tout échange de courriers avec un citoyen dès lors que les courriers qu'il reçoit peuvent raisonnablement être qualifiés d'abusifs parce que répétitifs, outrageux ou sans objet.

**Art. 25.** Lorsqu'une requête est rédigée en luxembourgeois, en français ou en allemand, l'agent public devra se servir, dans sa réponse et dans la mesure du possible, de la langue choisie par le citoyen.

**Art. 26.** L'agent public est tenu d'instruire les dossiers dans un délai raisonnable. Ce délai ne devrait pas dépasser 3 mois.

Si tel ne peut être le cas pour des raisons objectives tenant notamment à la complexité du dossier, l'agent public compétent ne tardera pas d'en informer le citoyen tout en lui indiquant dans toute la mesure du possible les délais dans lesquels il peut raisonnablement s'attendre à une prise de décision.

**Art. 27.** Avant toute prise de décision, le citoyen doit avoir la possibilité de faire valoir son point de vue ou de fournir tous les renseignements utiles.

**Art. 28.** Lorsqu'une décision est susceptible d'affecter les droits de tiers, ceux-ci doivent en être avisés dans les formes appropriées afin qu'ils puissent faire valoir toutes leurs observations avant la prise de décision définitive.

## **Chapitre V- La prise de décision**

**Art. 29.** L'agent public prend ses décisions dans le respect des principes de légalité, d'égalité et de proportionnalité en tenant compte de la spécificité de chaque dossier.

**Art. 30.** L'agent public rend ses décisions dans le respect des lois et règlements en vigueur.

**Art. 31.** L'agent public doit exercer son pouvoir discrétionnaire de manière impartiale ainsi que dans le respect de critères objectifs garantissant l'égalité de traitement de tous les citoyens.

**Art. 32.** Des citoyens se trouvant dans des situations analogues ou comparables ne peuvent faire l'objet d'un traitement distinct sauf justification objective et raisonnable.

L'agent public ne doit en aucun cas agir de manière discriminatoire ou tirer un avantage personnel financier ou autre d'une décision qu'il est amené à prendre.

**Art. 33.** Toute décision doit être proportionnée par rapport au but visé. Les mesures prises par l'Administration doivent respecter un juste équilibre entre l'intérêt public et l'intérêt privé.

**Art. 34.** L'agent public doit veiller à la cohérence de son action en suivant les pratiques administratives usuelles de manière à respecter la confiance légitime du citoyen dans l'Administration.

En cas de changement d'interprétation d'une législation ou d'une pratique administrative, l'agent devra en informer le citoyen. Ces changements doivent se réduire au strict minimum et doivent se justifier par des considérations de sauvegarde de l'intérêt général.

**Art. 35.** Toute décision portant atteinte aux droits du citoyen doit contenir une motivation claire et précise fondée sur les éléments de droit et de fait pertinents.

**Art. 36.** L'agent public notifiera toute décision dans les plus brefs délais au citoyen.

**Art. 37.** En cas d'erreur manifeste lors de l'instruction d'un dossier ou lors de la prise de décision, l'agent public devra mettre en œuvre tous les moyens qui sont les siens pour y remédier dans les meilleurs délais.

Il en est de même en cas de comportement inapproprié ou de propos désobligeants de l'agent public envers le citoyen. Dans cette dernière hypothèse, l'agent public se doit de présenter des excuses au citoyen.

**Art. 38.** La décision devra indiquer clairement au citoyen les recours dont il dispose y compris le recours gracieux.

**Art. 39.** Chaque citoyen a le droit d'obtenir communication intégrale de son dossier sauf les restrictions prévues par la loi.

## **Chapitre VI – Les suites à donner à l'intervention du Médiateur**

**Art. 40.** L'article 4 de la loi du 22 août 2003 instituant le Médiateur prévoit que le Médiateur est informé des suites données à son intervention dans un délai qu'il fixe. Il est dès lors impératif que le responsable de l'administration mise en cause respecte le délai indiqué par le Médiateur.

**Art. 41.** Toutes les pièces que le Médiateur juge nécessaires à l'instruction d'une réclamation doivent lui être transmises sauf si elles relèvent du secret de la défense nationale, de la sûreté de l'Etat ou de la politique extérieure.

**Art 42.** Le Médiateur dispose de la possibilité de formuler des recommandations que l'Administration se doit d'examiner au fond en vue d'y réserver les suites qu'elle estime opportunes.

Luxembourg, le 21 juillet 2008

Marc FISCHBACH  
Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg