

**Charte de bonne conduite administrative**

Dans leur travail quotidien, les agents tiennent compte des principes de déontologie énoncés ci-après :

1° les agents servent l'intérêt régional et dès lors l'intérêt public et travaillent dans un esprit conforme aux exigences de loyauté;

2° les agents contribuent à la qualité de l'Administration régionale par une attitude correcte, courtoise, serviable et en s'exprimant de façon claire;

3° les agents adoptent une attitude cohérente, exempte de contradiction et tiennent compte des facteurs pertinents dans le traitement des données;

4° les agents s'abstiennent de toute attitude ou action arbitraires et de tout traitement préférentiel;

5° les agents traitent les demandes de renseignements et les données dans un laps de temps adapté à leurs nature et complexité. Ils traitent les courriers adressés à l'administration ou à tout le moins en accusent réception dans les quinze jours ouvrables à dater de leur réception en mentionnant les noms et coordonnées de l'agent traitant et du responsable de service. Le cas échéant, ils avisent l'utilisateur de l'acheminement du courrier auprès du service compétent, ou des nom et adresse administrative des services compétents lorsqu'ils ne peuvent traiter eux-même la demande.

Ils traitent les courriers électroniques de la même façon;

6° les agents formulent les décisions ou propositions de décisions sur base de motifs clairs, précis et individualisés, de sorte que les usagers puissent connaître les raisons de ces décisions et en apprécier la pertinence et la légalité;

7° les agents indiquent clairement les possibilités et moyens de recours qui assortissent les décisions. Ils indiquent les noms et services des agents ou fonctionnaires auprès desquels le recours gracieux peut être introduit de même que la possibilité de réclamer auprès du médiateur de la Région wallonne;

8° les agents s'identifient de même que leur service lors des communications téléphoniques. Ils répondent avec célérité et orientent, le cas échéant, l'utilisateur vers le service compétent;

9° les agents évitent d'imposer aux usagers des contraintes administratives inutiles par rapport aux nécessités de traitement du dossier. L'application de ce principe tient compte du niveau de responsabilité de l'agent;

10° les agents prennent les dispositions pratiques afin que les données personnelles qu'ils sont amenés à traiter soient concrètement protégées, dans le respect de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel;

En cas de non-respect des principes énoncés ci-avant, une réclamation peut être introduite auprès du médiateur de la Région wallonne conformément au décret du Conseil régional wallon du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de médiateur de la Région wallonne.

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 décembre 2003 portant le Code de la fonction publique wallonne.

Namur, le 18 décembre 2003.

Le Ministre-Président,  
J.-Cl. VAN CAUWENBERGHE  
Le Ministre de la Fonction publique,  
Ch. MICHEL