

## **CHARTE DE L'ACTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL DU GREFFE DU PARLEMENT WALLON**

### **Article 1er - Dispositions générales**

La présente charte lie toutes les personnes auxquelles s'applique le Statut des agents du Parlement wallon en ce compris le personnel contractuel et détaché d'autres administrations publiques. Le personnel intérimaire et le personnel non permanent est également invité à s'y référer. Dans la présente charte, les agents et autres personnes employées par le Parlement sont dénommés « membres du personnel ».

La présente charte s'applique sans préjudice du respect des devoirs des agents mentionnés dans le Statut des agents du Parlement, ci-après dénommé « le statut ». Elle s'inscrit dans le cadre de la Déclaration de politique qualité des services du Parlement wallon. Elle constitue l'application de l'article 5, alinéa 4, du statut.

La présente charte s'applique à toutes les demandes que traitent les membres du personnel, qu'elles soient formulées par lettre, télécopie, courriel, téléphone ou oralement, à toutes les réponses qu'ils sont amenés à donner et à toutes les décisions auxquelles ils sont amenés à participer ou qu'ils prennent. Par demande, on entend toute question ou tout dossier dont le membre du personnel est saisi ou se saisit.

La présente charte est mise en ligne sur le site web du Parlement.

### **Article 2 - Légalité**

Le membre du personnel agit conformément au droit et applique les règles et procédures inscrites dans la législation au sens large.

### **Article 3 - Absence de discrimination**

Dans le traitement des demandes et dans la prise de décision, le membre du personnel veille à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. En cas d'inégalité de traitement, le membre du personnel veille à ce qu'elle soit justifiée par les caractéristiques objectives pertinentes de l'affaire traitée.

Le membre du personnel évite notamment toute discrimination injustifiée qui serait fondée sur la nationalité, le sexe, la couleur, l'origine sociale ou ethnique, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou autres, l'appartenance à une minorité, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

#### **Article 4 - Proportionnalité**

Le membre du personnel veille à ce que les mesures prises soient proportionnelles à l'objectif poursuivi. Il évite notamment de restreindre les droits ou d'imposer des contraintes lorsque ces restrictions ou ces contraintes sont disproportionnées par rapport à l'objectif de l'action engagée.

Le membre du personnel respecte le juste équilibre entre l'intérêt de la ou des personne(s) concernée(s) et l'intérêt général.

#### **Article 5 - 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 membre du personnel évite notamment d'user de ses pouvoirs à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par un intérêt public.

#### **Article 6 - Impartialité et indépendance**

Le membre du personnel est impartial et indépendant. Il s'abstient de toute action arbitraire ainsi que de tout traitement préférentiel pour quelle que raison que ce soit.

La conduite du membre du personnel n'est jamais guidée par des intérêts personnels, familiaux ou par des pressions politiques. Le membre du personnel ne prend pas part à une décision dans laquelle lui ou un de ses proches a un intérêt.

#### **Article 7 - Objectivité et équité**

Le membre du personnel tient compte des facteurs pertinents et les pondère comme il se doit dans la décision, tout en excluant tout élément non pertinent.

Il agit de manière équitable et raisonnable.

#### **Article 8 - Cohérence et confiance légitime**

Le membre du personnel est cohérent dans sa conduite administrative.

Il se conforme aux pratiques administratives habituelles du Greffe, à moins qu'il ne soit légitimement fondé à s'écarter de ces pratiques dans un cas spécifique. Ce fondement légitime doit pouvoir être démontré à l'autorité.

Le membre du personnel a le souci d'être complet et exact et de fournir le meilleur service possible en intégrant le point de vue du demandeur.

Il agit de manière pro-active et assure les contacts utiles avec ses collègues.

## **Article 9 - Courtoisie**

Le membre du personnel est consciencieux, correct, courtois, abordable, poli et serviable.

Le membre du personnel s'identifie lors de communications téléphoniques.

Le membre du personnel place dans sa boîte de courrier électronique un message de réponse automatique en cas d'absence.

Il dévie sa ligne téléphonique vers un collègue compétent.

Le membre du personnel évite de demander des informations dont il dispose déjà ou qu'il peut recueillir sans difficulté ainsi que des informations qui ne sont pas indispensables au traitement de la demande.

Le membre du personnel utilise les courriels avec parcimonie et sélectionne judicieusement les destinataires en garantissant, si nécessaire, leur confidentialité.

Il s'abstient de participer à une chaîne.

Le membre du personnel présente des excuses en cas d'erreur et s'efforce de corriger les incidences négatives de son erreur de la façon la plus opportune. Le cas échéant, il informe l'intéressé des voies de recours tant internes qu'externes.

## **Article 10 - Langue**

La langue utilisée par le Greffe est le français.

Toutefois, des raisons de courtoisie peuvent conduire à ce qu'une autre langue soit utilisée.

De manière plus générale, les membres du personnel utilise un langage compréhensible par leur interlocuteur.

## **Article 11 - Accusé de réception et indication du fonctionnaire responsable**

Toute requête adressée au Greffe fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai d'une semaine, sauf si une réponse définitive ou substantielle peut être envoyée endéans cette période.

La réponse ou l'accusé de réception indique le nom et le numéro de téléphone du membre du personnel qui traite le dossier ainsi que le service auquel il appartient.

## **Article 12 - Réorientation**

Le cas échéant, le membre du personnel oriente le demandeur vers la personne ou l'institution compétente et, dans la mesure du possible, indique le nom et le numéro de téléphone d'un correspondant.

S'il détient une demande, il la transfère à la personne ou l'institution compétente et en informe le demandeur à qui il communique les coordonnées de la personne ou de l'institution.

### **Article 13 - Demandes de renseignements et de documents**

Dans la mesure de ses attributions et compétences, le membre du personnel fournit, de manière claire et compréhensible, les renseignements et documents qui lui sont demandés et conseille sur la façon d'engager une procédure réglementaire ou administrative.

Au cas où une demande orale semble trop compliquée ou trop longue à traiter, le membre du personnel demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.

Si, en raison de la confidentialité, un agent ne peut pas divulguer les renseignements et documents demandés, il indique à la personne concernée les raisons pour lesquelles il ne peut pas les communiquer.

### **Article 14 - Droit d'être entendu et de faire des observations**

Le membre du personnel veille à ce que les droits du demandeur soient respectés à chaque étape de la procédure de prise de décision et offre la possibilité au demandeur de soumettre des observations orales ou écrites.

### **Article 15 - Délai raisonnable pour la prise de décision ou la réponse définitive**

Le membre du personnel veille à ce qu'une décision ou une réponse définitive relative à chaque demande intervienne dans un délai raisonnable et sans retard.

A défaut, le membre du personnel en informe l'auteur le plus tôt possible.

### **Article 16 - Notification des décisions**

Les décisions affectant les droits ou intérêts des personnes sont notifiées par écrit à la personne ou aux personnes concernées, dès que la décision a été prise.

Le membre du personnel s'abstient de communiquer la décision à d'autres sources aussi longtemps que la ou les personne(s) concernée(s) n'a(ont) pas été informée(s).

### **Article 17 - Obligation de motiver les décisions**

Toute décision pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne doit indiquer les raisons sur lesquelles elle se fonde en précisant les faits pertinents et la base juridique de la décision. Les motifs brefs ou imprécis ou qui ne contiennent pas de raisonnement individuel sont proscrits.

### **Article 18 - Indication des voies de recours**

Toute décision pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne doit contenir une indication des voies de recours tant internes qu'externes existant. Le cas échéant, elle indique notamment la nature des recours, les organes qui peuvent être saisis ainsi que les délais applicables à l'introduction des recours.

### **Article 19 - Protection des données**

Le membre du personnel qui traite les données personnelles respecte la vie privée et l'intégrité de la personne.

Le membre du personnel s'abstient de traiter des données personnelles à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

### **Article 20 - Tenue d'un registre**

Les services tiennent un registre du courrier «entrée» et «sortie» des documents qu'ils reçoivent et de la suite qu'ils leur réservent.