



PROVEDOR DE JUSTIÇA

Excellences,

Mesdames et Messieurs:

Je commence par remercier, sincère et profondément, à Joseph Pullicino, l'aimable invitation de l'Association des Ombudsmen de la Méditerranée (AOM) pour assister à la «*Cinquième réunion de l'Association des Ombudsmen de la Méditerranée*,

J'exprime l'espoir que ces travaux soient couronnés de succès.

En particulier, je dois, dans cette quatrième session, verser des pistes de réflexion - nécessairement concises – sur «*La pertinence des Chartes de service qualité et des Codes de conduite pour l'administration publique dans le contexte de la bonne gouvernance*». À cet effet, je vais me supporter dans le cas que je connais le mieux, car directement lié à moi: le cas du Portugal.

Les Ombudsmans sont des acteurs privilégiés dans le rapport entre l'administration et les citoyens, des qu'ils s'occupent principalement des plaintes déposées par eux contre les illégalités et les injustices de l'administration.

Il s'agit d'un exceptionnel écart pour l'existence des comportements éthiques de la l'administration publique, soit par:



PROVEDOR DE JUSTIÇA

- Le respect des Codes ou des Déclarations de principes qui définissent comme droit positif – *en sachant que ce positivisme sera toujours controversé, étant donné le caractère de la liberté individuelle et collective des valeurs éthiques du service public* - ce qui, dans la poursuite de l'intérêt public, est compris comme étant droit en le séparant de ce qui est tort;
- L'adoption des Chartes de qualité du service public, considérés comme des instruments pour améliorer la qualité des services publics, et la formalisation d'un engagement entre l'administration et ses clients, ou
- L'adoption des Codes de bonne conduite administrative.

Comme vous le savez, le droit à **une bonne administration**, comme droit fondamental, à été consacré dans l'article 41 de la Charte des droits fondamentaux, devenue juridiquement contraignante avec l'entrée en vigueur du traité de Lisbonne.

La consécration de ce droit "est basée sur l'existence de l'Union comme une communauté de droit dont les caractéristiques ont été élaborées par la jurisprudence qui a consacré notamment la bonne administration comme principe général de droit. »

L'article 41 de la Charte réunit **les droits des personnes devant l'administration de l'Union européenne**:

- 1) Le droit de voir ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions et organes de l'Union;



PROVEDOR DE JUSTIÇA

- 2) Le droit de toute personne d'être entendue avant qu'une mesure individuelle qui l'affecterait défavorablement ne soit prise à son encontre;
- 3) 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;
- 4) et l'obligation pour l'administration de motiver ses décisions.

Toute personne a droit, encore, à la **réparation par la Union** européenne des dommages causés par les institutions ou par leurs agents dans l'exercice de leurs fonctions, conformément aux principes généraux communs aux droits des Etats membres. 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.

Ainsi, il acquiert une particulière importance le Code de bonne conduite administrative adoptée par le Parlement, **suite à la proposition du Médiateur européen sur un Code de bonne conduite administrative** qui doive être respectée par les institutions et organes de l'Union européenne ainsi que par leurs administrations et leurs fonctionnaires, dans ses relations avec le public.

Selon le Médiateur, le Code explique aux citoyens ce en pratique et ce qu'ils peuvent attendre, concrètement, de l'administration européenne. Il est, aussi, un instrument pour le Médiateur, qui l'utilise pour examiner s'il y a eu mauvaise administration.



PROVEDOR DE JUSTIÇA

Compte tenu ces antécédents, **j'ai conclu qu'il se justifierait** une initiative similaire en vue de l'adoption à l'ordre juridique portugaise, d'un document semblable.

Document qui, sans introduire des amendements au plan juridique, vise rassembler les normes de l'ordre juridique en vigueur appliquées, dispersées par la Constitution et plusieurs codes. C'est un guide pour des devoirs des fonctionnaires et agents publiques et des droits des citoyens face aux services publics

J'ai donc proposé au Parlement, en avril 2010, dans le cadre de la reconnaissance du droit à une bonne administration, prévue à l'article 41 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, l'adoption d'un Code de bonne conduite administrative, soutenue dans la mission fondamentale reconnue à l'Ombudsman, de garant des droits des citoyens (article 23 de la Constitution portugaise et paragraphe premier de l'article 1, du Statut du Médiateur, (SM)), **dans sa compétence pour promouvoir et diffuser le contenu et la signification de chacun des droits et libertés et le but de l'institution du médiateur** (art. 20. , Paragraphe 1, alinéa b) du SM) au même temps qu'en recherchant "*des solutions les plus adéquates (...) pour l'amélioration de l'action administrative*» (art. 21. , Paragraphe 1, alinéa c) du SM).

Je l'ai proposée, après pondération des cadres normatifs international et national dans le domaine des principes généraux de l'action administrative,



PROVEDOR DE JUSTIÇA

des garanties des droits et des normes de conduite de l'administration publique.

Donc, **le Parlement, peut, dès maintenant, adopter un acte** a ce sujet là, en utilisant l'instrument qu'il considère le plus approprié, par exemple, a travers l'adoption d'une **résolution dirigée au Gouvernement de la République** (article 166, paragraphe 5 de la Constitution portugaise).

Le texte du Code est disponible au site de L'ombudsman, http://www.provedor-jus.pt/Imprensa/noticiadetalhe.php?ID_noticias=273 .

Néanmoins, permettez-moi de souligner quelques notes significatives.

Les bonnes pratiques ne se font pas avec des lois contraignantes.

Ces notes relèvent du devoir de courtoisie dans le traitement avec les citoyens qui s` adressent à l'administration publique.

1 - En cas d'erreur, les agents publics doivent le reconnaître et présenter des excuses aux citoyens, et le corriger.

2 - Les agents publics doivent répondre aux besoins de communication des citoyens / utilisateurs et d'adopter les mesures appropriées pour assurer une compréhension mutuelle dans la langue que les citoyens utilisent.



PROVEDOR DE JUSTIÇA

3 – Les agents publics doivent diriger l'utilisateur vers le service/fonctionnaire compétent pour décider, si la question ne releva pas de sa compétence.

Et bien!

Pour finir il faudrait retenir:

Le Code de bonne conduite administrative, dans son langage systématique et accessible, à deux lignes d'orientation:

- Faire connaître à tous les citoyens qui se rendent à l'administration publique, leurs droits substantifs et formels;
- Faire connaître aux employés de la fonction publique qui aident les citoyens qui s'adressent à eux, ses obligations.

Ce code peut constituer un instrument efficace des gouvernements pour la formation initiale et continue de ses agents.

Une contribution pragmatique de l'Ombudsman pour renforcer la bonne gouvernance et la démocratie.

Évidemment, il compete à l'ombudsman de veiller au respect de ces normes par des agents publics, soit par sa propre initiative, soit a la suite des plaintes des citoyens, en adressant des recommandations aux respectifs dirigeants.