

# CODE DE BONNES PRATIQUES ADMINISTRATIVES

Recueil de bonnes pratiques  
proposées par le Síndic aux  
administrations





# CODE DE BONNES PRATIQUES ADMINISTRATIVES

# INDICE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
<b>CODE DE BONNES PRATIQUES ADMINISTRATIVES</b>	<b>9</b>
I. Principe d'égalité et de non discrimination	11
II. Principe de proportionnalité	11
III. Absence d'abus de pouvoir	11
IV. Impartialité, indépendance et objectivité	11
V. Clarté, assistance et attentes légitimes	11
VI. Courtoisie et bon traitement	11
VII. Devoir de répondre de manière expresse	11
VIII. Droits linguistiques	11
IX. Accusé de réception et indication/renvoi à l'administration compétente	11
X. Droit d'être entendu	11
XI. Délai raisonnable	12
XII. Devoir de motivation	12
XIII. Notification des décisions et indication de la possibilité de faire appel	12
XIV. Protection des données personnelles	12
XV. Accès à l'information, publicité et transparence	12
XVI. Droit de réparation	12
XVII. Droits de participation	12

## **RECUEIL DE BONNES PRATIQUES PROPOSÉES PAR LE SINDIC AUX**

### **ADMINISTRATIONS**

**13**

I. Principe d'égalité et de non discrimination	15
II. Principe de proportionnalité	17
III. Absence d'abus de pouvoir	18
IV. Impartialité, indépendance et objectivité	19
V. Clarté, assistance et attentes légitimes	20
VI. Courtoisie et bon traitement	21
VII. Devoir de répondre de manière expresse	22
VIII. Droits linguistiques	23
IX. Accusé de réception et indication/renvoi à l'administration compétente	24
X. Droit d'être entendu	25
XI. Délai raisonnable	26
XII. Devoir de motivation	28
XIII. Notification des décisions et indication de la possibilité de faire appel	30
XIV. Protection des données personnelles	31
XV. Accès à l'information, publicité et transparence	33
XVI. Droit de réparation	35
XVII. Droits de participation	36



## INTRODUCTION

La fonction du Síndic de Greuges est la protection et la défense des droits et des libertés reconnus par la Constitution et le Statut d'Autonomie de Catalogne dont l'article 30 reconnaît le droit à une bonne administration, un droit qui avait déjà été déclaré dans le cadre de l'Union Européenne.

### ▪ Reconnaissance réglementaire du droit à la bonne administration

En effet, le concept de bonne administration en tant que principe directeur de l'activité des administrations publiques puis en tant que droit des personnes ayant des effets juridiques est, fondamentalement, de construction jurisprudentielle, fruit de jugements de la Cour Européenne des Droits de l'Homme et des cours de justice des communautés européennes. Ce concept a été recueilli pour la première fois comme un droit des personnes dans la Charte des Droits Fondamentaux de l'Union Européenne, du 7 décembre 2000, dont l'efficacité juridique a été reconnue dans le Traité de Lisbonne, à travers lequel l'Union Européenne proclame que les droits, les libertés et les principes de la Charte ont la même valeur juridique que les traités.

L'article 41 de la Charte reconnaît le droit des personnes au traitement impartial et égalitaire des affaires dans un délai raisonnable de la part des institutions, des organes et des organismes de l'Union. Ceci comprend le droit d'être entendus, d'accéder au dossier qui les concerne, à la motivation de toute décision, à la réparation des dommages causés, de s'adresser aux institutions dans l'une des langues officielles et de recevoir une réponse dans cette même langue.

Le 6 septembre 2001, le Parlement Européen a approuvé le Code de Bonne Conduite Administrative, adressé aux institutions et organes de l'Union Européenne, à partir de la proposition rédigée par le médiateur européen de l'époque, Jacob Söderman, en considérant les décisions

de la Cour de Justice et le droit des États membres

Au niveau espagnol, la soumission de tous les pouvoirs publics à la loi, et en particulier l'Administration, est l'un des principes élémentaires de l'ordre juridique. Le principe de légalité renvoie à l'État de droit, à la prééminence de la loi comme expression de la volonté populaire (government by laws, not by men) et, sous cette formule, il est recueilli dans l'article 9.3 de la Constitution. En ce qui concerne l'Administration, cette soumission est la source de légitimité de son action et elle est réitérée dans l'article 103.1 de la Constitution, conformément auquel elle devra agir en se soumettant complètement à la loi et au droit, un principe prévu dans l'article 71.2 du Statut d'Autonomie de Catalogne.

La Loi 30/1992, sur le Régime Juridique des Administrations Publiques et sur la Procédure Administrative Commune, suppose un progrès important dans la régulation des relations entre les administrations et les citoyens dans le cadre du droit à la bonne administration.

Dans le cas de la Catalogne, comme nous l'avons déjà manifesté, le droit à la bonne administration est reconnu dans le Statut d'Autonomie de Catalogne, dans son article 30, et limite sa portée à deux droits concrets : le droit à ce que les pouvoirs publics de Catalogne traitent les citoyens, dans les affaires qui les concernent, de manière impartiale et objective, et le droit à ce que l'action des pouvoirs publics soit proportionnée aux finalités qui la justifient.

Au-delà de cette reconnaissance réglementaire, au niveau catalan, il faut mentionner le Rapport, du 27 juillet 2005, rédigé par le Groupe de Travail sur la Bonne Gouvernance et la Transparence Administrative, demandé par le Gouvernement de la Generalitat, présidé par Anton Cañellas, qui fournit une série de recommandations pour améliorer les mécanismes de transparence et de bonne gouvernance, qui touchent différents

cadres matériels d'action administrative et qui impliquent, dans certains cas, des modifications réglementaires. Dans ce rapport, la transparence et la bonne gouvernance sont comprises comme l'ensemble de mesures dont l'objectif, dans une société avancée, est de faciliter et de rendre réelle la reddition de comptes, à travers l'évaluation du travail des institutions, les processus et les pratiques qui déterminent comment est exercé le pouvoir, comment participent les citoyens dans l'adoption des décisions publiques et comment ces décisions sont prises conformément à l'intérêt général.

#### ▪ La fonction du Síndic de veiller à une bonne administration

Le Síndic de Greuges, dans sa fonction de supervision des administrations publiques, a toujours veillé à éradiquer la mauvaise administration, avant même la reconnaissance explicite et spécifique du droit à la bonne administration, car certaines des dimensions de ce droit étaient déjà présentes dans le développement législatif du cadre constitutionnel. Les résolutions que le Síndic de Greuges a émises et émet pour rappeler aux administrations la soumission de leur activité au principe de légalité ne résident pas, toutefois, dans une simple indication de la norme qui a été violée, mais vont bien au-delà puisqu'elles apportent des propositions sur la manière d'agir de manière appropriée pour garantir la bonne administration.

De toutes ces résolutions, nous pouvons en conclure que, pour le Síndic de Greuges, une bonne administration est celle qui informe, celle qui entend et qui répond, celle qui agit de manière transparente, celle qui impulse la participation des citoyens, celle qui gère avec rigueur et celle qui assume pleinement ses responsabilités

Reconnaître le droit à la bonne administration, au-delà des effets juridiques, est également un changement de perspective dans la manière d'aborder les relations entre les administrations et les citoyens.

Il implique que le point de vue ne soit plus principalement comment agit l'Administration mais si les droits des personnes sont respectés. La focalisation est sur la personne qui a un rapport avec l'Administration fournissant les services. Le citoyen est donc le centre et la mesure de l'organisation et de l'action administrative, en comprenant le droit à la bonne administration non seulement comme l'un des standards adressés à l'Administration, mais également comme des devoirs des citoyens de comportement correct quant aux différents services et actions publiques. Le Síndic propose le Code de Bonnes Pratiques comme un outil approprié pour garantir ce droit.

#### ▪ Structure, contenu et finalité du Code et le recueil de bonnes pratiques : le précédent du Code Européen de Bonnes Pratiques

Le 6 septembre 2001, le Parlement Européen a approuvé le Code de Bonne Conduite Administrative, adressé aux institutions et organes de l'Union Européenne, dans le but de concrétiser dans la pratique le droit à la bonne administration prévue dans la Charte des Droits Fondamentales.

Le Code que propose le Síndic se fonde en grande mesure sur le contenu et la systématique du Code Européen de Bonne Conduite Administrative, mais il incorpore également d'autres principes non recueillis, étant donné le contenu variable du droit à la bonne administration comme l'a indiqué si bien Sabino Cassese. Par conséquent, il contient des principes adressés aux administrations publiques pour rendre effectif le droit à la bonne administration. Dans ce code, le principe de légalité est le cadre dans lequel s'inscrivent tous les autres principes et qui est présent dans tous leurs développements.

La formulation de ces principes est, nécessairement, générique et il a été considéré approprié de les compléter par un recueil de bonnes pratiques découlant des résolutions que le Síndic a adressées, au fil des ces vingt-cinq ans, aux admi-



nistrations pour combattre des pratiques contraires à la bonne administration. Ainsi, chaque principe peut contenir des bonnes pratiques à caractère général qui répondent à son énoncé et ces pratiques sont recueillies sous la forme d'une annexe au Code.

Sur le recueil de bonnes pratiques, il faut préciser deux questions méthodologiques. Tout d'abord, dans certains cas, les pratiques peuvent être associées à plus d'un principe, mais il a été choisi de les incorporer à celui qui est davantage impliqué dans le cas concret. Ensuite, le recueil des pratiques a été réalisé afin de concrétiser celles qui supposent un ajout au développement légal en vigueur, en rejetant celles qui sont recueillies dans la norme et sur lesquelles le Síndic formule un rappel mais sans ajouter de condition ou exigence de bonne administration.

Toutefois, le souhait a été de conserver les pratiques qui, même si elles sont recueillies dans la réglementation, et bien que la recommandation du Síndic ne suppose pas l'ajout d'une condition ou exigence, font l'objet de manquements réitérés dans la pratique de la part de l'Administration Publique. Un exemple paradigmatique en est le manquement au devoir de répondre de manière expresse

Le but de l'élaboration du Code est de réunir les efforts de tous les pouvoirs publics concernés en faveur de la bonne administration pour améliorer, en dernier ressort, le service offert aux personnes. Le Code peut permettre au Síndic d'examiner s'il existe ou non une mauvaise administration, mais il peut également être un outil qui encourage la bonne administration au service des employés publics et également des personnes, qui en sont les derniers bénéficiaires. De ce point de vue, le Code vise à respecter également un labeur pédagogique pour tous ses destinataires quant à la manière dont les relations entre l'Administration et les personnes doivent se dérouler.

## ▪ Destinataires du Code et le recueil de bonnes pratiques

Ce Code s'adresse aux administrations publiques de Catalogne, à l'Administration du Gouvernement de la Generalitat, aux administrations locales et aux organismes rattachés ou liés à celles-ci.

Il s'adresse également aux personnes qui ont un contact avec ces administrations. Il énumère les principes que les administrations publiques doivent respecter pour que, lors d'une relation entre elles, le droit à la bonne administration que reconnaît le Statut d'Autonomie de 2006 soit respecté.

Il est également présenté au Parlement de Catalogne, l'institution qui représente le peuple de Catalogne et qui désigne le Síndic de Greuges de Catalogne.

Le Síndic de Greuges de Catalogne, en tant qu'institution à laquelle le Statut octroie la défense des droits, soumise déjà aux principes approuvés dans la Charte de Services et de Bonne Conduite du Síndic, signée le 4 mars 2008, propose un code de bonne conduite aux administrations publiques de Catalogne et s'engage à veiller à en garantir le respect, dans un esprit qui va au-delà du contrôle et de la supervision, à travers la collaboration avec toutes les administrations impliquées. En outre, il s'engage à le maintenir et à le mettre à jour et à réaliser toutes les actions nécessaires à sa diffusion

## RÉSOLUTION

Le Statut d'Autonomie de Catalogne, dans son article 78, désigne le Síndic de Greuges comme l'institution dont la fonction est de protéger et de défendre les droits et les libertés que reconnaissent la Constitution et le Statut.

Dans son article 30, sur les droits d'accès aux services publics et à une bonne administration, il spécifie que les personnes ont le droit d'accéder dans des conditions égalitaires aux services publics et aux services économiques d'intérêt général. Les Administrations publiques doivent établir les conditions d'accès et les standards de qualité de ces services, indépendamment du régime de leur prestation

Toutes les personnes ont le droit d'être traitées par les pouvoirs publics de Catalogne, pour les affaires qui les touchent, de manière impartiale et objective, et l'action des pouvoirs publics se doit d'être proportionnée aux finalités qui la justifient.

En prenant comme référence le Code de Bonne Conduite Administrative approuvé par le Médiateur Européen, et à partir de l'analyse des résolutions pour combattre les pratiques contraires à la bonne administration, le Síndic propose le présent Code de Bonnes Pratiques à toutes les administrations publiques afin qu'elles prennent en compte son utilisation pour offrir aux personnes des services publics de qualité.

Par conséquent, conformément aux attributions qui me sont conférées par la Loi 14/1984, du 20 mars,

Je décide :

1. D'approuver le Code de Bonnes Pratiques Administratives,
2. De le transférer au Parlement de Catalogne, à l'Administration autonome et locale et à tous les organismes objet de supervision de la part du Síndic.
3. De le transférer pour le publier dans le *Journal Officiel du Parlement de Catalogne* et dans le *Journal Officiel de la Generalitat de Catalunya*.



Rafael Ribó

Síndic de greuges de Catalunya

Barcelona, 2 de septiembre de 2009

CODE DE BONNES  
PRATIQUES  
ADMINISTRATIVES



## **I. PRINCIPE D'ÉGALITÉ ET DE NON DISCRIMINATION**

L'Administration devra respecter le principe d'égalité de traitement dans ses relations avec les personnes. En particulier, elle devra éviter toute discrimination pour des raisons de naissance, race, genre, opinion ou toute autre condition ou circonstance personnelle ou sociale.

## **II. PRINCIPE DE PROPORTIONNALITÉ**

L'Administration devra adopter les décisions de manière appropriée à l'objectif qu'elles poursuivent, en conciliant l'intérêt général et celui des particuliers, en évitant au maximum le préjudice des droits et des libertés publiques.

## **III. ABSENCE D'ABUS DE POUVOIR**

L'Administration devra exercer ses pouvoirs uniquement dans le but pour lequel ils lui ont été octroyés par les dispositions en vigueur et devra éviter toute action n'ayant pas de fondement légal ou non motivée par un intérêt public.

## **IV. IMPARTIALITÉ, INDÉPENDANCE ET OBJECTIVITÉ**

L'Administration devra être impartiale et indépendante dans ses actions et devra agir avec objectivité, en tenant compte de tous les facteurs importants selon chaque cas et en donnant à chacun l'importance qui lui revient pour chaque décision.

## **V. CLARTÉ, ASSISTANCE ET ATTENTES LÉGITIMES**

L'Administration devra informer les personnes, clairement, sur les droits qu'elles peuvent exercer dans leurs relations avec l'Administration et sur les conditions requises prévues par la législation pour les démarches de leurs demandes.

L'Administration, dans ses décisions, devra observer et être cohérente avec sa propre pratique administrative, et devra respecter les attentes légitimes et raisonnables des personnes en ce qui concerne leur action

## **VI. COURTOISIE ET BON TRAITEMENT**

L'Administration, dans ses relations avec les personnes, devra être diligente, correcte et accessible, et devra les traiter avec politesse.

## **VII. DEVOIR DE RÉPONDRE DE MANIÈRE EXPRESSE**

L'Administration devra répondre explicitement aux demandes que formulent les personnes et émettre des résolutions expresses pour toutes les procédures et actions.

## **VIII. DROITS LINGUISTIQUES**

L'Administration devra garantir le droit des personnes de s'adresser à celle-ci dans l'une des langues officielles et devra à son tour communiquer avec celles-ci dans la langue qu'elles choisissent.

## **IX. ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET INDICATION/RENVOI À L'ADMINISTRATION COMPÉTENTE**

L'Administration devra accuser réception des écrits que présentent les personnes et indiquer, le cas échéant, l'organe compétent pour répondre à leur demande et les services qu'il peut leur offrir.

## **X. DROIT D'ÊTRE ENTENDU**

L'Administration devra garantir le droit des personnes d'être entendues directement ou à travers des organismes représentatifs lors des procédures administratives, même celles

d’approbation de normes, qui peuvent toucher leurs droits ou intérêts.

### **XI. DÉLAI RAISONNABLE**

L’Administration devra faire les démarches des procédures sans retard et éviter des pratiques qui ne sont pas strictement nécessaires pour adopter les décisions. En cas de circonstances exceptionnelles l’empêchant de répondre dans le délai, elle devra informer la personne intéressée des raisons du retard.

### **XII. DEVOIR DE MOTIVATION**

L’Administration devra motiver expressément, de manière claire, compréhensible et suffisante toutes ses décisions et résolutions.

### **XIII. NOTIFICATION DES DÉCISIONS ET INDICATION DE LA POSSIBILITÉ DE FAIRE APPEL**

L’Administration devra garantir que toute décision touchant les droits ou les intérêts des personnes est notifiée par écrit et dans le délai légalement prévu, et les informer des appels et des délais qu’elles ont pour faire appel.

### **XIV. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

L’Administration devra agir en respectant la vie privée et l’intimité des personnes, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles.

### **XV. ACCÈS À L’INFORMATION, PUBLICITÉ ET TRANSPARENCE**

L’Administration devra garantir l’accès des personnes aux documents publics et à l’information relative aux affaires qui peuvent toucher leurs droits.

L’Administration devra adopter les mesures nécessaires pour rendre publique toute l’information qui se trouve en son pouvoir, pour promouvoir la transparence et l’efficacité, et essayer d’obtenir la participation informée des personnes à des questions d’intérêt public

### **XVI. DROIT DE RÉPARATION**

Les personnes ont le droit d’être indemnisées par l’Administration publique pour n’importe quel préjudice qu’aura pu leur porter le fonctionnement des services publics, sauf dans les cas de force majeure.

### **XVII. DROITS DE PARTICIPATION**

L’Administration devra garantir le droit de toutes les personnes de participer aux affaires publiques dans les cas déterminés par la loi et devra promouvoir leur participation à l’élaboration, la prestation et l’évaluation des politiques publiques.

RECUEIL DE BONNES PRATIQUES  
PROPOSÉES PAR LE SÍNDIC  
AUX ADMINISTRATIONS





## I. PRINCIPE D'ÉGALITÉ ET DE NON DISCRIMINATION

### 1. Bonnes pratiques de garantie de l'égalité matérielle

- L'Administration pourra adopter des mesures supposant un traitement inégal des personnes quand il existe une justification objective et raisonnable par rapport à l'objectif final et l'effet visés.
- L'Administration devra permettre l'utilisation de tous les outils et instruments d'assistance permettant le développement autonome et l'intégration sociale des personnes handicapées.
- L'Administration devra adopter des mesures pour garantir que toutes les personnes intéressées peuvent participer aux processus sélectifs sur un pied d'égalité et, pour cela, elle devra tenir compte des besoins concrets des personnes handicapées quand elle réalise les essais.
- L'Administration devra garantir le respect de la réglementation sur l'accessibilité et les conditions établies dans les rapports techniques, en plus d'imposer la sanction correspondante en cas de manquement.
- L'Administration devra satisfaire aux besoins des enfants handicapés, en les soutenant et en leur fournissant les instruments pour compenser leur situation de handicap, et leur offrir des aides ou des ressources également hors des horaires de classe et du cours scolaire.
- L'Administration devra adopter les mesures affirmatives légalement prévues pour contrecarrer les discriminations objectives existantes pour des raisons de genre.
- L'Administration doit encourager l'éducation dans l'égalité entre les femmes et les hommes.

- L'Administration devra perfectionner les mécanismes de protection des victimes de violence de genre et assurer l'efficacité des mandats d'éloignement, aussi bien à travers les rapports techniques d'évaluation de risque que des mécanismes électroniques de surveillance d'agresseurs présumés et des condamnés.
- Quand l'Administration lance des processus de sélection de personnel, elle devra prévoir dans les bases de l'appel l'exception à l'obligation de comparaître personnellement le jour des épreuves dans les cas de femmes aspirantes si la date des épreuves coïncide avec celle de l'accouchement ou avec les jours immédiatement ultérieurs.

### 2. Bonnes pratiques de garantie de la non discrimination

- L'Administration devra unifier les critères utilisés dans la gestion de l'inscription au registre des habitants pour éviter des situations d'inégalité dans l'accès à des droits ou à des prestations, en fonction de la commune de résidence des personnes affectées.
- L'Administration devra adopter des mesures organisationnelles et budgétaires suffisantes pour que, lors des démarches administratives concernant les immigrés, ces derniers puissent exercer les droits inhérents à la procédure dans les mêmes conditions que les autres citoyens.
- L'Administration devra veiller à ce que les enfants ne reçoivent pas un traitement discriminatoire pour des raisons d'âge ou de toute autre condition de l'enfant ou de ses tuteurs légaux.
- Lors des processus d'accueil d'enfants immigrés sans références familiales, l'Administration devra toujours faire prévaloir la condition d'enfant sur sa

condition d'étranger.

- L'Administration publique devra éradiquer les comportements de harcèlement psychologique sur le lieu de travail, qui se caractérisent par une intention discriminatoire envers les travailleurs de la part de leurs supérieurs hiérarchiques ou de leurs collègues, vu que les conséquences négatives ne touchent pas seulement la victime, mais toute l'organisation.
- L'Administration publique devra réglementer clairement et complètement les situations de harcèlement psychologique sur le lieu de travail des employés publics, classer comme infraction les comportements constituant ce cas et prévoir une procédure claire, rapide et rigoureuse d'action face à des plaintes de ce type.

- L'Administration devra essayer, pendant le temps qu'une personne est privée de liberté, de la traiter dans les mêmes conditions d'égalité que les autres personnes, en ce qui concerne sa dignité et avec une protection particulière de son intégrité physique et psychique, sans préjudice des mesures devant être prises pour les raisons de la privation de liberté.
- Les forces et les corps de sécurité devront exercer leurs pouvoirs, aussi bien lors de la détention que lors de l'instruction des procès lors du processus de l'enquête, sans discriminer les personnes impliquées pour des raisons d'origine nationale, genre, race, origine ethnique ou sociale, langue, religion, ni pour leurs opinions, handicaps, âge ou orientation sexuelle.

## II. PRINCIPE DE PROPORTIONNALITÉ

### 1. Bonnes pratiques dans l'exercice de pouvoirs discrétionnaires

▪ Quand l'Administration agit dans l'exercice de pouvoirs discrétionnaires, elle est soumise, entre autres, aux principes d'idéalité et de proportionnalité, c'est pourquoi elle devra pondérer les bénéfices et les préjudices d'une action ou d'une autre en fonction des intérêts de la collectivité dans son ensemble.

### 2. Bonnes pratiques dans l'accès et le fonctionnement de prestations et de services

▪ L'Administration devra faciliter et flexibiliser les mécanismes pour démontrer des conditions familiales spéciales (monoparentalité, famille nombreuse, etc.) quand de ce fait dépend la possibilité d'accéder à certains services ou prestations, sans préjudice d'adopter les mesures nécessaires pour garantir l'exactitude des données.

▪ Dans le cadre sanitaire, l'Administration doit utiliser rationnellement les ressources diagnostiques et thérapeutiques en faveur du patient et avec des critères d'efficacité.

▪ L'Administration devra veiller à ce que les mesures de contention ou de restriction physique ou pharmacologique adoptées dans les centres de services sociaux, en plus de disposer de la prescription correspondante, se limitent au strict nécessaire.

▪ Dans le système de protection des enfants, l'Administration devra adopter les mesures appropriées et proportionnelles sur la base de leurs besoins de prise en charge et de développement intégral.

▪ L'Administration devra veiller à ce que soient appliquées les mesures qui n'impliquent pas la séparation de l'enfant de son foyer ou de son milieu familial, une situation qui ne peut être réalisée que si cela est nécessaire pour l'intérêt supé-

rieur de l'enfant, en cas de maltraitance ou d'abandon.

### 3. Bonnes pratiques reliées à l'emploi de la force et à l'application de mesures de surveillance

▪ Quand l'exercice d'un droit fondamental et la protection de la sécurité citoyenne entrent en conflit, la réponse des forces et des corps de sécurité citoyenne devra toujours être proportionnée.

▪ Dans l'exercice des fonctions d'enquête et de prévention, les forces et les corps de sécurité devront toujours respecter les principes de cohérence, opportunité et proportionnalité.

▪ L'intensité de la force pour répondre à des situations de violence devra être celle nécessaire et suffisante pour atteindre l'objectif de défendre les droits menacés ou violés, sans porter préjudice à d'autres intérêts juridiques protégés.

▪ L'application de mesures de surveillance ou d'autres mesures de sécurité qui touchent le droit d'intimité devra se fonder sur des raisons rationnelles suffisantes pour justifier cette application et pour garantir que les mesures sont proportionnelles aux raisons pour lesquelles elles sont adoptées.

▪ La pratique de fouilles doit être réalisée avec un respect strict des principes de nécessité et de proportionnalité, de la dignité de la personne et des droits fondamentaux.

▪ Le caractère discrétionnaire de l'Administration dans le cadre des transferts de personnes privées de liberté répond à des critères propres d'organisation et de fonctionnement. Il devra être en harmonie avec le principe de proportionnalité, en tenant particulièrement compte des situations familiales graves qui conseillent de réaliser le transfert.

### III. ABSENCE D'ABUS DE POUVOIR

#### 1. Bonnes pratiques dans l'exercice du pouvoir de sanction

- L'Administration devra exercer le pouvoir de sanction dans le cadre de la Constitution et des autres ordonnances juridiques pour éviter le caractère arbitraire des pouvoirs publics.
- L'application de la part de l'Administration de la présomption de véracité des plaintes effectuées par les fonctionnaires compétents ne peut pas servir à débouter systématiquement les preuves qu'apportent les dénoncés, vu que celles-ci, parfois, peuvent être dénaturées.

#### 2. Bonnes pratiques dans l'exercice de pouvoirs discrétionnaires

- Dans les cas de concession directe de subventions, l'Administration devra expliquer suffisamment quelles sont les raisons de la concession directe pour encourager une perception non arbitraire et transparente de l'action administrative.
- Les personnes qui président les séances publiques d'organes de gouvernement ont un pouvoir de police interne pour ordonner leur déroulement, mais cette faculté ne comprend pas la possibilité d'empêcher ou de restreindre le caractère public d'une séance du fait de présumer qu'une altération s'y produira.
- Les organes de sélection devront motiver les décisions fondées sur leur caractère discrétionnaire technique pour éviter de tomber dans l'arbitraire.

#### 3. Bonnes pratiques reliées à l'emploi de la force et de l'application de mesures

- L'Administration ne devra pas soumettre à un traitement dégradant ou à des maltraitances verbales ou physiques les personnes privées de liberté ni les enfants et adolescents qui accomplissent des mesures dans des centres pour enfants. Elle ne devra pas non plus agir de manière arbitraire ou avec une rigueur non nécessaire dans l'application des normes.
- La pratique d'analyses aux détenus devra être suffisamment motivée et objective pour des raisons de santé ou pour éviter des situations d'altération dans le centre et devra être supervisée par du personnel sanitaire.
- Les employés publics des centres pénitentiaires devront porter un numéro d'identification pour doter de sécurité juridique la relation entre les employés et les détenus.

## IV. IMPARTIALITÉ, INDÉPENDANCE ET OBJECTIVITÉ

### 1. Bonnes pratiques dans l'exercice du pouvoir de sanction

- La présomption de véracité regroupe les faits objectifs susceptibles de perception directe par le fonctionnaire compétent et ceux démontrés par d'autres moyens probatoires qui sont consignés dans le procès-verbal d'inspection.
- Dans le cadre de la procédure administrative de sanction, pour que la plainte devienne une preuve, les données incorporées doivent avoir été perçues réellement, objectivement et directement par le fonctionnaire compétent.

### 2. Bonnes pratiques dans l'exercice de pouvoirs discrétionnaires

- Quand les administrations octroient les subventions à travers un appel d'offres, elles devront adapter leurs décisions aux critères définis au préalable dans les bases pour les concéder.
- S'il y a plus d'un demandeur d'un permis d'utilisation de la voie publique, l'Administration pourra faire sa sélection conformément aux conditions objectives différentielles, par exemple, entre autres, l'ancienneté ou l'expérience prouvée dans l'activité à exercer. Prendre en considération ces critères ne signifie pas transgresser le principe d'égalité, tant que ces conditions objectives sont correctement pondérées et publiques.
- Lors des processus de sélection de personnel, les bases de l'appel sont la loi sur le concours de recrutement public et sont inaliénables aussi bien pour l'Administration que pour les jurys qui doivent noter les épreuves.
- Lors des processus de sélection de personnel, l'Administration devra utiliser des critères objectifs qui permettent d'évaluer si la capacité du candidat est adaptée aux caractéristiques du poste de travail à couvrir.

### 3. Bonnes pratiques dans l'exercice de pouvoirs d'inspection et de contrôle

- Les fonctions de contrôle et d'inspection des organismes de contrôle sont incompatibles avec une relation technique, commerciale, financière ou de tout autre type avec les organismes soumis dont l'indépendance peut être affectée et donc influencer le résultat de leur activité.
- L'Administration devra essayer de déterminer réglementairement les indicateurs de qualité d'un service qui permettent de la mesurer objectivement et pouvoir respecter le devoir de veiller à son bon fonctionnement.

- L'Administration devra veiller à ce que soit appliqué le régime légal d'incompatibilités des employés publics pour garantir leur indépendance et leur impartialité dans les fonctions qu'ils assument pour des raisons de service, et également l'objectivité des décisions qu'ils doivent adopter.

### 4. Bonnes pratiques dans la prestation de services

- Dans les accords d'intervention sociale, les pactes entre l'Administration et les intéressés doivent être établis par écrit et stipuler quels sont les engagements qu'adopte l'Administration et quelles sont les contreprestations qu'accepte l'utilisateur du service.
- Dans la régulation des prestations ou des aides à caractère social, adressées à des personnes en situation de besoin, l'Administration devra éviter l'imposition de conditions étrangères ou sans rapport avec la situation de besoin et avec l'objectif final des aides qui peuvent comporter des restrictions injustifiées.
- Dans les décisions qui touchent des enfants et des adolescents, l'Administration devra adapter ses actions à la réglementation nationale et internationale sur les droits des enfants, en tenant compte du principe de l'intérêt supérieur de l'enfant.



## V. CLARTÉ, ASSISTANCE ET ATTENTES LÉGITIMES

### 1. Bonnes pratiques pour informer sur les droits des personnes

- Quand une personne dénonce qu'elle a souffert des préjudices suite à une action publique ou privée supervisée par l'Administration, elle devra l'informer sur la portée de l'action administrative de sanction et des voies pour réclamer une indemnisation pour ces préjudices.
- L'Administration a l'obligation d'informer de manière claire, détaillée et par écrit la personne qui s'est adressée à elle sur la disponibilité de logements sociaux existants et sur les actions qu'elle peut réaliser et les processus qu'elle devra suivre pour accéder à un logement.
- Dans le cadre de la santé, l'Administration devra offrir aux patients un maximum d'informations sur leurs droits et sur les procédures qui les touchent, de manière suffisamment compréhensible.
- L'Administration devra fournir l'assistance et le soutien technique nécessaires à l'enfant qui se trouve sous une mesure de protection dans un langage clair et compréhensible.
- L'Administration devra fournir aux enfants en situation d'accueil institutionnel, de manière aisée et intelligible, des informations personnelles et mises à jour de leurs droits et obligations, de leur situation personnelle et judiciaire, des normes de procédure du centre et des procédures pour rendre effectifs leurs droits, en particulier pour formuler des demandes, des plaintes ou des recours.
- L'administration tutrice d'enfants et d'adolescents doit soutenir les familles d'accueil, les accompagner et leur fournir régulièrement assistance et orientation.

### 2. Bonnes pratiques pour informer sur les conditions requises procédurales

- L'Administration devra rédiger les communications et les mises en demeure adressées aux personnes dans un langage simple et qui ne crée pas de confusion chez les destinataires.
- L'Administration devra informer et orienter les personnes sur les conditions requises juridiques et techniques que les dispositions imposent aux projets, actions ou demandes qu'elles souhaitent réaliser.
- L'Administration devra prévenir dans les formulaires des demandes d'aides économiques que celles-ci sont conditionnées par le respect des conditions exigées établies et, le cas échéant, également par la disponibilité budgétaire.
- Quand l'aide n'est conditionnée que par le respect des conditions exigées établies et par un budget limité, si ce dernier s'épuise, l'Administration devra veiller à ce que l'intéressé en soit informé avant de formuler la demande.

## VI. COURTOISIE ET BON TRAITEMENT

### 1. Bonnes pratiques dans le traitement des personnes qui s'adressent à l'Administration

- Les employés publics devront traiter respectueusement les personnes, aussi bien dans les communications personnelles que dans celles réalisées par écrit.
- L'Administration devra demander des excuses quand elle traite de manière erronée les personnes, ou quand son activité leur porte préjudice, en garantie du droit de recevoir des services publics de qualité.
- Pour répondre correctement aux questions formulées par la personne, les employés de l'administration chargés d'y répondre devront posséder un niveau de formation et d'information approprié.
- Quand ils fournissent des services d'accueil du public, les employés publics devront être identifiés de manière claire et visible.

### 2. Bonnes pratiques pour garantir un traitement approprié aux circonstances personnelles

- L'Administration devra offrir un traitement approprié aux besoins des personnes conformément à leurs circonstances personnelles, en particulier quand il s'agit de personnes vulnérables ou qui souffrent d'un handicap.
- L'Administration devra encourager des mesures de formation spécifique pour les professionnels chargés de s'occuper des personnes en situation de vulnérabilité pour garantir que l'information offerte est suffisante et appropriée à leurs besoins.
- Dans le cadre de la santé, l'Administration devra avoir un traitement respectueux et aimable envers la personne malade et sa famille.
- L'Administration et ses employés devront donner des réponses appropriées et différenciées aux enfants conformément à leur âge et maturité.
- En ce qui concerne l'assistance des victimes de violence domestique, le traitement approprié implique que le fonctionnaire compétent devra investir le temps suffisant et raisonnable pour entendre la victime et lui donner un traitement affable.
- Lors de l'identification et la fouille des personnes, les agents devront donner, à tout moment, un traitement correct et rendre compatibles leur action et les droits des personnes.

## VII. DEVOIR DE RÉPONDRE DE MANIÈRE EXPRESSE

### 1. Bonnes pratiques sur le droit à la réponse expresse

- L'Administration doit donner une réponse écrite aux questions que les personnes leur posent également par écrit, aussi bien dans le cadre d'une procédure administrative, que lors de la formulation de suggestions, propositions, plaintes ou demandes d'information.
- L'Administration devra répondre de manière expresse aux écrits de désaccord que l'intéressé puisse formuler, même si la décision administrative est définitive.
- Le silence administratif permet à l'intéressé d'accéder à la tutelle judiciaire, mais ne dégage pas l'Administration de l'obligation de donner une réponse ni l'empêche de décider dans n'importe quel sens.
- Quand l'Administration concède une prestation sociale impliquant le paiement d'une somme, ce paiement ne l'exonère pas de résoudre de manière expresse la demande.
- Le manque de compétence ou l'incohérence des demandes formulées n'exempte pas l'Administration du devoir de réponse.

### 2. Bonnes pratiques sur le contenu des réponses

- Les réponses expresses de l'Administration devront être raisonnées, intelligibles et cohérentes avec les demandes ou les allégations formulées pour ne pas provoquer un manque de défense et une insécurité juridique aux personnes qui s'adressent à elle.

- L'Administration devra éviter que les procédures s'achèvent par des décisions standardisées qui peuvent violer le droit à une réponse cohérente.

- L'Administration devra donner une réponse cohérente, qui peut être commune à toutes les allégations qui soulèvent des questions substantiellement similaires, aux personnes qui comparaissent lors des démarches d'information publique et présentent des allégations et observations.

- L'Administration devra pratiquer avec diligence les réponses aux allégations formulées par les titulaires de droits touchés par les projets soumis à une information publique, pour garantir leur droit d'information et leur possibilité d'agir conformément à leur propre intérêt.

### 3. Bonnes pratiques sur les réponses par des moyens électroniques

- L'Administration devra articuler les ressources nécessaires pour gérer et répondre, dans un délai raisonnable et de manière argumentée, aux demandes formulées par les personnes de manière télématique à travers les canaux que la propre Administration a mis en place à cet effet.

- L'Administration devra articuler des solutions technologiques pour garantir la réponse des demandes présentées par courrier électronique pour couvrir différents postes de travail, dont la provision est gérée par voie télématique.



## VIII. DROITS LINGUISTIQUES

### 1. Bonnes pratiques en garantie du droit d'utilisation des langues officielles

- L'Administration doit garantir l'utilisation de n'importe laquelle des langues officielles dans les relations avec les citoyens.
- La langue des démarches des procédures est déterminée par le cadre territorial de l'organe de l'Administration qui s'occupe de leur gestion et non pas par le cadre de la compétence qui lui est attribuée.
- L'Administration devra protéger et garantir le pluralisme linguistique, sans que personne ne puisse être discriminé pour des raisons de langue.
- La nature spéciale de l'Administration électorale ne doit pas comporter d'exemption des droits et des devoirs linguistiques qui régissent les relations entre les personnes et les autres administrations.
- Il faut garantir que les organismes administratifs créés pour la prévention des violations linguistiques agissent de manière coordonnée avec ceux compétents pour gérer les plaintes et donnent des informations aux plaidants pour éviter le pèlerinage administratif.
- L'Administration doit considérer la réalité linguistique de l'Aran et garantir l'utilisation de la langue occitane dans les relations des citoyens avec les administrations, en accord avec les lois.

### 2. Bonnes pratiques sur la disponibilité de moyens en garantie des droits linguistiques

- L'Administration devra éviter qu'il se produise des situations qui, pour un manque de prévision (imprimés, formulaires, programmes informatiques...), empêchent les personnes de s'adresser à elle et d'être accueillies verbalement et par écrit dans la langue officielle choisie.
- L'Administration devra disposer des traductions opportunes pour que les personnes puissent recevoir sans retard la documentation qu'elles demandent dans la langue choisie, malgré la validité juridique des actions réalisées en Catalogne dans n'importe laquelle des langues officielles.
- L'Administration devra traduire vers l'espagnol les documents qui font partie des dossiers et qui doivent produire des effets hors du territoire catalan, ainsi que ceux adressés aux personnes qui le demandent ainsi.
- Il revient à l'Administration d'exiger à son personnel la capacité linguistique, orale et écrite, suffisante dans les langues officielles, qui le rende apte au respect des fonctions propres de son poste de travail.
- L'Administration devra évaluer les connaissances de l'occitan dans les processus de sélection et de provision de places sur le territoire où il est une langue propre.

## **IX. ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET INDICATION/ENVOI À L'ADMINISTRATION**

### **1. Bonnes pratiques sur l'accusé de réception et en garantie de l'envoi à l'administration compétente**

- L'Administration devra indiquer, sur l'accusé de réception, l'organe responsable de donner la réponse aussi bien dans le cas où elle peut se prolonger dans le temps que dans celui où l'organe auquel l'intéressé s'est adressé n'est pas compétent.
- L'Administration et les entreprises gérant des services publics qui se considèrent incompetents pour résoudre d'une affaire doivent veiller à ce que l'information sur l'organisme compétent soit correcte et ne pas provoquer davantage de frais de gestion à l'intéressé ni une augmentation du temps des démarches.

## X. DROIT D'ÊTRE ENTENDU

### 1. Bonnes pratiques sur le droit d'être entendu conformément aux circonstances personnelles

- L'Administration devra entendre les enfants et les adolescents à travers des personnes possédant des capacités professionnelles appropriées et en construisant avec eux une relation de confiance.
- Les enfants et les adolescents doivent être informés de leurs droits et doivent avoir l'opportunité d'être entendus lors de toute procédure administrative dans laquelle ils sont impliqués.

### 2. Bonnes pratiques sur les démarches d'information publique

- Lors des procédures administratives pour lesquelles a été établie une période d'information publique, il faudra éviter l'encouragement simultané de démarches générant la perception que l'information publique est un acte de simple démarche par rapport à une décision déjà préétablie.
- Quand l'Administration doit décider sur l'installation d'équipements qui peuvent générer un refus, il sera nécessaire de faire non seulement un travail pédagogique pour faire connaître le besoin des services offerts, mais également d'incorporer la démarche d'information publique aux procédures pour approuver les projets de construction de ces installations et pour que les personnes puissent indiquer leurs allégations.

### 3. Bonnes pratiques sur la démarche d'audience

- L'Administration devra respecter la démarche d'audience quand elle révisé d'office des décisions défavorables qui sont définitives et qui n'admettent pas d'appel.
- L'Administration devra consentir que le plaidant puisse formuler des allégations lors de la procédure de sanction si la sanction pouvant être imposée est susceptible de générer un effet positif actuel ou futur dans sa sphère juridique, que ce soit parce qu'elle octroierait un bénéfice direct ou parce qu'elle éliminerait une charge ou frais qu'elle supporte actuellement.
- L'Administration, tant que cela est possible, doit donner audience préalable à l'étranger avant de le désinscrire de la liste du recensement des habitants.
- Lors des procédures de rapatriement, les enfants et les adolescents étrangers non accompagnés ont droit à la démarche d'audience et, lors de cette démarche, de disposer d'une assistance juridique, moyennant une intervention technique et un espace appropriés et avec l'accompagnement d'un traducteur dans les cas nécessaires.

## XI. DÉLAI RAISONNABLE

### 1. Bonnes pratiques pour éviter des retards procéduraux

- Le système de rendez-vous préalable pour que les personnes s'adressent à l'Administration devra servir à améliorer son accueil, à ne pas ajourner la présentation des demandes pour un manque de moyens et de personnel.
- L'Administration devra respecter les délais de démarche prévus et ne pourra pas justifier son manquement par un manque de moyens ou par l'organisation inappropriée de ses services.
- Le retard irrationnel, démesuré et sans cause justifiée dans l'adoption de la décision administrative, pourra donner lieu à une responsabilité patrimoniale de l'Administration, sans préjudice de la complexité de la question traitée et des incidences surgies au cours des démarches.
- La conception du circuit administratif, en plus des démarches obligatoires découlant de la réglementation, est importante aussi bien pour simplifier les démarches administratives que pour éviter des retards injustifiés ; par conséquent, l'Administration doit le faire en pondérant des coûts temporaires et monétaires, sans amoindrir la qualité de la décision finale ni toucher négativement les intérêts et les droits des personnes.
- Lors du déroulement des processus de sélection de personnel, l'Administration devra éviter des délais excessifs entre la convocation des épreuves et l'incorporation des candidats reçus à leurs destinations. Établir des délais de durée indicatifs pour les convocations, en plus des causes possibles de prorogation ou de suspension, peut aider à flexibiliser ces processus.
- L'Administration, conformément au ca-

dre réglementaire, devra adopter des mesures pour flexibiliser la démarche de la documentation administrative et les rapports techniques de femmes immigrées maltraitées, pour éviter que leur situation de vulnérabilité s'aggrave et renforcer leur processus d'insertion professionnelle.

- L'Administration devra garantir des moyens matériels et personnels pour que la démarche des plaintes pour violence de genre soit plus flexible.

### 2. Bonnes pratiques pour prévenir des retards dans l'exercice de pouvoirs publics

- Le manque de développement réglementaire ne pourra pas être un obstacle pour que l'Administration applique les dispositions légales quand l'ordre juridique offre des outils suffisants à l'organe qui doit résoudre une demande de la personne intéressée pour suppléer ce manque.
- Dans le cas d'aides ou de prestations sociales universelles renouvelables, par exemple les aides pour des enfants à charge, l'Administration devra doter d'un certain automatisme les renouvellements ou chercher une simplification des démarches qui n'implique pas une perte de garanties ni de certitude de la part de l'Administration en ce qui concerne le respect des conditions exigées pour les recevoir.
- Si le manquement aux actes administratifs génère des préjudices à des tiers, l'option entre l'exécution subsidiaire et le procès-verbal coercitif devra être résolue en faveur de la première alternative, quand cela est possible, pour garantir une exécution plus rapide, atteindre l'objectif final poursuivi par l'acte avec une plus grande rapidité et éviter ou réduire le

préjudice à un tiers.

- Dans le cadre urbanistique, si le système d'action est l'expropriation, l'Administration devra agir avec rigueur et approuver des plans avec des ressources suffisantes pour ne pas ajourner leur exécution, en tenant compte qu'elle cause des graves effets négatifs sur le patrimoine des personnes concernées.
- Dans les cas de plaintes pour présomption de maltraitements dans des centres pénitentiaires ou de justice d'adolescents, l'Administration devra mener une enquête urgente et rapide évitant que la pratique probatoire soit réalisée sans garanties juridiques.
- Pendant l'exercice de leurs fonctions, les agents des forces et des corps de sécurité devront agir avec la décision nécessaire et sans retard pour éviter qu'il se produise des situations qui génèrent un traitement non approprié.

### **3. Bonnes pratiques pour éviter des retards dans la prestation de services publics**

- Les actions administratives et les décisions en matière de protection des enfants devront être prises dans un temps raisonnable pour éviter le retard du début de l'étude de la situation personnelle et familiale de l'enfant, de la proposition et de la provision de ressource alternative à la famille, et de toute autre décision qui touche sa vie.
- L'Administration doit commencer à documenter les enfants et les adolescents étrangers non accompagnés et à réaliser les démarches de leur permis de séjour quand l'impossibilité de leur retour est démontrée, en interprétant le délai de neuf mois que détermine la réglementation comme un délai maximum.

- L'intervention de différentes administrations pour l'accueil de groupes socialement vulnérables devra être coordonnée pour éviter des retards pour cette raison, et devra garantir le respect des fonctions de prévention et de détection de risques.

- L'Administration devra résoudre dans un délai raisonnable toutes les demandes conformément à l'ordre d'admission et devra donner la priorité à certaines demandes pour des raisons exceptionnelles et justifiées, quand celui-ci est dûment motivé.

## XII. DEVOIR DE MOTIVATION

### 1. Bonnes pratiques sur la suffisance de la motivation

- L'Administration devra refléter les fondements de fait et juridiques, ainsi que les éléments essentiels du processus suivi pour prendre une décision administrative concrète.
- L'Administration devra motiver les actes pour garantir le droit des personnes de connaître les raisons suivies pour prendre une décision et pour que les organes juridictionnels, quand cela est pertinent, puissent réaliser leur contrôle ou fiscalisation correspondante.
- La proposition technique de mesure de protection des enfants devra spécifier raisonnablement et de manière claire et concise les raisons qui la motivent, les objectifs et le plan d'amélioration.
- Si l'appel d'aides ou de prestations pour des personnes ayant un handicap prévoit l'admission de demandes dans les cas où les besoins surgiraient après le délai ordinaire de présentation, l'Administration ne pourra pas les refuser pour dépassement du délai, la décision devant exprimer les motifs pour lesquels il n'est pas prouvé que le besoin est apparu après la date limite.
- Les rapports techniques qui justifient les décisions dénégatoires qu'émet l'Administration devront être raisonnés conformément aux connaissances techniques en la matière et devront être rédigés dans un langage compréhensible pour qu'ils soient suffisants, clairs et explicites.

### 2. Bonnes pratiques de motivation des décisions dénégatoires

- Les décisions dénégatoires qu'émet l'Administration doivent dépasser les formats énonciatifs des raisons de fait et de droit, et doivent résoudre de manière détaillée, précise et en exposant les raisons sur lesquelles se fonde la dénégation.

- Quand l'Administration refuse l'aide ou la prestation pour des raisons de capacité économique des demandeurs, elle devra inclure dans la décision les données prises en considération pour la calculer.

### 3. Bonnes pratiques de motivation dans l'exercice de pouvoirs discrétionnaires

- Les facultés discrétionnaires de l'Administration ne peuvent légitimer une décision, elles doivent reposer sur des fondements rationnels, pondérés, objectifs et impartiaux soumis à la loi et au droit, qui doivent être expliqués dans la décision.
- Si elle doit choisir entre plusieurs options correctes et possibles, l'Administration devra choisir celle qui, à son sens, s'adapte le mieux à l'intérêt général et expliquer ses raisons.
- Si dans le cadre de l'exercice du pouvoir discrétionnaire une personne propose des alternatives à l'option proposée par l'Administration, celle-ci devra faire une évaluation de leur faisabilité ou pertinence et la transférer à la personne qui a proposé l'alternative à travers une réponse expresse et motivée.

### 4. Bonnes pratiques de motivation d'actions qui limitent des droits

- Pour imputer la commission d'une infraction à une personne, il faut présenter une preuve d'accusation suffisante détruisant le principe de présomption d'innocence et de l'absence de responsabilité administrative. L'Administration devra apporter à la procédure les preuves supplémentaires pouvant être raisonnablement obtenues, malgré la présomption de véracité dans les infractions constatées par le fonctionnaire compétent.
- Toute action réalisée dans des centres pénitentiaires devra être motivée et objectivée sur des faits et des données



concrets, et il faudra évaluer l'existence de risques de comportements irréguliers et/ou interdits.

- Dans des situations de saturation dans les prisons, dans lesquelles les droits des internes sont réduits pour des raisons d'organisation et de sécurité, toutes les restrictions ajoutées à la privation de liberté devront être spécialement justifiées pour garantir la dignité et les autres droits également dans ce domaine.

### XIII. NOTIFICATION DES DÉCISIONS ET INDICATION DE LA POSSIBILITÉ DE FAIRE APPEL

#### 1. Bonnes pratiques sur le contenu des notifications

- Quand l'Administration pratique les notifications, elle devra utiliser des mécanismes appropriés permettant de démontrer que la personne destinataire connaît l'acte et est informée de la manière d'exercer son droit de défense.
- L'Administration devra spécifier dans les notifications la possibilité qu'a la personne intéressée d'exercer le droit à contester les décisions qu'elles incorporent.
- Dans les relations entre les personnes et l'Administration à travers des moyens électroniques, il faudra préserver l'authenticité, l'identité et la confidentialité des communications, en particulier à travers la normalisation de l'emploi de systèmes de signature électronique pour garantir la sécurité juridique dans ce domaine.

#### 2. Bonnes pratiques sur la pratique des notifications

- Les notifications administratives devront être réalisées par des moyens permettant de savoir la réception et l'utilisation du service postal (envoi de certificat avec accusé de réception) est le moyen par excellence.
- Dans le cas d'irrégularités dans la pratique des notifications, il ne revient pas à la personne destinataire d'exiger à celui qui fournit le service de notifications postales la responsabilité pour la prestation déficiente, mais à l'Administration.
- Si l'Administration ne peut pas pratiquer une notification au domicile qu'elle connaît à cet effet, elle pourra accéder à la liste du recensement des habitants ou à l'Institut National des Statistiques pour consulter le domicile mis à jour et, à cet effet, elle devra renforcer et utiliser les plates-formes technologiques qui permettent la transmission de données entre administrations.
- L'Administration devra respecter avec

diligence le second essai de notification, vu qu'elle obéit au besoin de garantir qu'elle a tout fait pour contacter la personne intéressée.

- Avant de recourir à la notification par des édits, l'Administration devra épuiser les modalités de notification personnelle qui garantissent de manière probatoire que le destinataire a reçu la décision administrative.
- Face à l'impossibilité de pratiquer la notification personnelle à la personne intéressée, l'Administration devra lui indiquer que la notification a été tentée et déposer une communication en ce sens dans sa boîte aux lettres.
- Il est nécessaire que l'Administration investisse plus de ressources pour renforcer le système de notification télématique, qui facilite et flexibilise la transmission et la réception des communications et notifications et qui peut éviter les problèmes découlant de l'absence de la personne intéressée au moment de pratiquer la notification. Dans ce cas, il est également indispensable d'en garantir la réception par la personne destinataire avec des mécanismes qui la prouvent comme la certification électronique.
- En plus des méthodes utilisées habituellement pour notifier les décisions, les bureaux de consommation devront le faire par écrit et en laissant une preuve, comme meilleure garantie des droits des consommateurs.
- L'Administration devra assurer l'envoi de la demande et la réception par la personne intéressée dans les cas des prestations économiques et des aides aux familles avec des enfants à charge.
- L'Administration doit garantir la notification formelle des décisions d'abandon aux enfants et aux adolescents âgés de douze ans ou plus, ainsi que les autres décisions administratives qui les concernent, et les décisions de rapatriement aux enfants et adolescents étrangers.



## **XIV. BONNES PRATIQUES RELIÉES À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

### **1. Bonnes pratiques sur l'information et le traitement des données personnelles**

- Les personnes physiques dont les données personnelles sont demandées par l'Administration jouiront du droit d'information lors de la collecte de ces données et l'Administration devra leur fournir avant leur obtention, également dans le cas où la personne s'adresserait à l'Administration moyennant un téléphone d'information.
- Quand l'Administration fournit l'information sur une procédure administrative de sanction par téléphone, les mécanismes pour identifier le demandeur et sa condition de titulaire d'un intérêt légitime dans la procédure devront être suffisamment spécifiques pour garantir que la personne qui réalise la consultation est bien la personne intéressée.
- L'Administration doit adopter des mécanismes pour quantifier et mettre à profit les données statistiques, en particulier celles portant sur des réalités sociales peu connues, pour offrir des outils pour la recherche et la planification de politiques publiques, sans oublier, pendant ce travail, le droit de protection des données à caractère personnel.
- Quand l'Administration envoie des courriers massifs, elle devra utiliser les outils que les applications informatiques offrent pour éviter de communiquer ou de céder les données du courrier des personnes morales sans leur consentement.
- Quand l'Administration obtient des informations directement de l'enfant sur des aspects qui touchent son intimité, elle doit l'informer de son droit de ne pas les fournir et des possibles utilisations pouvant être faites de cette information,

en particulier dans le cadre de la justice des adolescents.

### **2. Bonnes pratiques sur la diffusion, la cession et la communication de données personnelles**

- Quand elle élabore et notifie des décisions aux personnes qui ont formulé des allégations, l'Administration ne pourra pas rendre publiques les données du domicile sans le consentement du titulaire, vu que l'objectif du domicile est de localiser celui qui allègue et ne doit être utilisé que pour lui notifier les réponses à ses allégations.
- Quand ce sont des tiers qui traitent des données personnelles incorporées dans les fichiers de l'Administration, le contrat devra stipuler de manière expresse les mesures de sécurité, que le préposé ne les traitera que conformément aux instructions du responsable, qu'il ne les utilisera pas à d'autres fins que celle prévue dans le contrat, et qu'il ne les communiquera pas à d'autres personnes.
- Tous les organes impliqués dans le cours d'une enquête devront être vigilants dans la diffusion de l'information réalisée et qui peut toucher les victimes et leurs familles, en particulier, quand cette information est liée à des actions en cours à la disposition d'une autorité judiciaire.
- L'Administration doit préserver les enfants et les adolescentes de la diffusion publicitaire de leurs données personnelles et de la diffusion d'images qui vont à l'encontre de leur dignité.
- Quand les forces et les corps de sécurité accèdent aux données personnelles de la liste du recensement des habitants, pendant l'exercice de leurs compétences sur le contrôle et la permanence d'étrangers en Espagne et en matière

de sécurité citoyenne, l'Administration locale devra réaliser un suivi ponctuel et exhaustif du nombre d'accès et du type de données personnelles consultées.

### **3. Bonnes pratiques pour respecter l'intimité des personnes et sur le devoir de réserve**

- Dans le cadre de la santé, l'Administration devra maintenir la réserve due et la confidentialité de l'information et de la documentation obtenue des centres ou des utilisateurs, ou des informations auxquelles elle peut accéder lors de l'exercice de ses fonctions.
- Dans le cadre de la santé, l'Administration devra établir des mécanismes de sauvegarde active et diligente du dossier clinique qui garantissent que la collecte, la récupération, l'intégration et la communication des informations respectent le principe de confidentialité.
- L'Administration devra veiller au droit à l'intimité et à l'honneur des enfants, en particulier de ceux qui ont fait l'objet d'agressions sexuelles, de maltraitances ou de toute autre expérience traumatique.
- Toutes les personnes qui interviennent dans les processus de l'accueil de pré-adoption ou de l'adoption sont obligées de garder le secret sur les informations qu'elles obtiennent et les données de filiation des enfants accueillis ou adoptés, et d'éviter, très particulièrement, que la famille d'origine connaisse la famille pré-adoptive ou adoptive.
- Face à l'absentéisme professionnel, quand l'Administration exerce les facultés de surveillance et de contrôle, elle devra agir dans le respect de l'intimité du personnel à son service et conformément au principe de proportionnalité.
- Les données médicales des employés publics ne pourront pas faire l'objet d'un traitement informatique qui dépasse

les informations relatives à la date des exéats et des congés maladie, et sans le consentement de la personne concernée des informations relatives au diagnostic médical ne peuvent pas être incluses.

### **4. Bonnes pratiques sur l'annulation des données personnelles**

- En raison du rôle croissant des moteurs de recherche pour localiser l'information existant sur le réseau, l'Administration doit adopter des mesures organisationnelles et techniques pour annuler les données personnelles qui ne sont plus nécessaires ou pertinentes pour l'objectif pour lequel elles ont été obtenues.
- Les données personnelles qui ont fait l'objet d'une décision judiciaire absolutoire, d'un arrêté de non-lieu ou dans des cas de prescription de délit, devront être annulées d'office avec la même date d'effet que la décision de laquelle elles découlent.
- Les données à caractère personnel que contiennent les fichiers des forces et des corps de sécurité devront être annulées quand elles ne sont pas nécessaires à l'enquête qui a motivé leur collecte.

## **XV. ACCÈS À L'INFORMATION, PUBLICITÉ ET TRANSPARENCE**

### **1. Bonnes pratiques dans la prestation du service d'information**

- L'Administration devra informer suffisamment les personnes sur les ressources et les services auxquels elles peuvent accéder.
- L'Administration devra impulser l'accès télématique dans les bureaux d'accueil du citoyen pour surmonter les manques provenant d'un horaire d'ouverture délimité, sans préjudice de prévoir des horaires d'accueil personnel appropriés aux besoins des personnes.
- L'Administration devra être proactive dans la diffusion de l'information, également à travers les moyens électroniques, pour éviter des demandes non nécessaires et des coûts supplémentaires.
- L'Administration devra essayer d'établir une ligne téléphonique qui concentre l'information sur son activité en un seul numéro facile à mémoriser, vu que c'est un outil utile pour la rapprocher des personnes.
- Quand l'Administration fournit des services d'information téléphonique avec une tarification supplémentaire, elle devra apporter un enregistrement préalable et gratuit informant du prix de l'appel pour que les personnes connaissent le coût du service.
- Fournir des informations avec un caractère préalable, définir les objectifs du service et fixer un engagement envers les utilisateurs sont des outils qui permettent de garantir la transparence de l'Administration et des entreprises offrant des services.
- L'Administration devra veiller à ce que les entreprises fournisseuses diffu-

sent auprès des consommateurs les avis qu'elle ordonne en matière de santé.

- Dans le cadre de la santé, l'Administration devra offrir des informations suffisantes et appropriées pour que les personnes puissent consentir les décisions qui les touchent et devra respecter la volonté d'une personne de ne pas être informée.
- L'Administration devra garantir une information appropriée aux besoins des personnes en fonction de leurs circonstances particulières quand elles se trouvent dans une situation de vulnérabilité ou quand elles souffrent d'un handicap.
- L'Administration devra informer l'enfant en considérant ses conditions de maturité et son âge.
- L'Administration chargée de protéger les enfants et les adolescents devra favoriser qu'ils s'adressent à elle dans l'objectif de recevoir toute l'information et l'assistance dont ils ont besoin sur les questions qui les touchent.
- Quand l'Administration fait comparaître des adolescents afin qu'ils participent en tant que figurants à des séances d'identification, elle devra faire en sorte que ce soit le moins de fois possible et devra en informer leurs parents et tuteurs.

### **2. Bonnes pratiques sur le droit d'accès à la documentation publique**

- L'Administration devra pondérer le droit d'accès à l'information avec le principe d'efficacité dans son fonctionnement, conformément aux principes de transparence et de proportionnalité. Il est pertinent que, lors de la procédure pour exercer le droit

d'accès à l'information, les conditions et les limites soient réglementées.

- L'Administration ne pourra pas exiger une justification de l'objectif final de la consultation d'information, ni alléguer des raisons d'opportunité pour refuser le droit d'accès. En outre, elle devra interpréter restrictivement les causes de refus légalement prévues.
- L'Administration devra faciliter la consultation de la documentation publique et, si elle touche l'intimité et n'est pas permise, avant de la refuser, elle devra étudier si l'accès partiel ou l'anonymat, moyennant la procédure de dissociation, sont possibles pour accéder à la partie de la documentation non frappée par cette interdiction.
- Tant que l'Administration ne démontre pas l'élimination des documents, conformément à la procédure établie, elle devra garantir le droit des personnes d'obtenir la certification des documents qui se trouvent dans les archives.

### **3. Bonnes pratiques sur l'information reliée aux démarches d'un dossier administratif**

- L'Administration doit mettre en œuvre des formules pour améliorer la coordination entre les administrations et les services qui interviennent dans une même procédure pour garantir l'accès des personnes intéressées à l'information que contiennent les dossiers et aux données importantes des procédures.
- L'emploi des moyens électroniques pour les démarches de la procédure simplifie l'accès et la connaissance de l'état des démarches du dossier par la personne intéressée, mais il ne peut pas impliquer un relâchement de l'Administration quant à l'obligation d'agir en respectant les garanties et les conditions exigées prévues dans chaque procédure admi-

nistrative, ni un frais économique supplémentaire pour la personne intéressée.

- L'information reliée à une procédure administrative en cours d'étude ou celle que fournissent les personnes à l'Administration sur le fonctionnement d'un service public devra être obtenue à travers un téléphone de coût ordinaire ; il ne pourra pas avoir le même traitement tarifaire que l'information générique à travers des services d'accueil téléphonique.
- Le plaignant qui n'est pas titulaire d'un intérêt légitime a le droit que l'Administration l'informe aussi bien des actions auxquelles a donné lieu sa plainte qu'à son dénouement, mais de manière succincte.

### **4. Bonnes pratiques sur la publicité et la transparence**

- L'Administration devra rendre publics les critères d'interprétation unifiés adoptés, les instructions et les circulaires internes, s'ils ont des effets externes.
- L'Administration devra garantir au maximum la publicité des appels et la rédaction précise et compréhensible des bases.
- Les résultats des épreuves de sélection de personnel de l'Administration et des entreprises publiques devront être entièrement rendus publics.

## XVI. DROIT DE RÉPARATION

### 1. Bonnes pratiques portant sur la procédure et le régime juridique applicable

- La détermination de la responsabilité patrimoniale devra être décidée dans le cadre de la procédure et l'Administration ne doit pas ne pas admettre une réclamation parce qu'elle considère qu'elle n'est pas responsable, vu qu'elle prive le plaignant du droit de procédure.
- Conformément au principe de solidarité sociale, l'Administration devra assumer le rôle de la mise en œuvre des procédures sur lesquelles convergent les circonstances correspondantes pour les entamer d'office.
- Quand les circonstances légalement établies sont présentes, l'Administration devra appliquer la procédure abrégée, et arriver à des accords d'indemnisation, afin de simplifier et de flexibiliser les procédures.
- La soumission de l'activité de l'Administration au droit privé n'implique pas qu'elle doive répondre directement des torts causés par le personnel à son service, conformément au régime de responsabilité patrimoniale objective.
- Quand l'origine des torts produits réside dans l'action d'une entreprise traitante d'un chantier ou d'un service public, l'Administration qui l'a engagée devra informer la personne intéressée des démarches à suivre et impulser ceux qui lui reviennent en tant qu'organe d'engagement.

### 2. Bonnes pratiques sur les mécanismes de preuve du tort

- L'Administration ne doit pas exiger d'effort probatoire qui ne soit pas raisonnable et qui aille au-delà de ce qui peut être considéré suffisant, même si elle respecte le principe que la charge de la preuve retombe sur la personne plaignante.
- Dans le cadre de l'obligation d'impulser d'office les démarches de la procédure et l'enquête des faits, l'Administration pourra demander les rapports qui, à son sens, peuvent contribuer à éclaircir les faits et la relation de causalité entre le tort et le fonctionnement du service.
- L'Administration devra faire les démarches et résoudre les réclamations de responsabilité patrimoniale conformément aux règles et aux paramètres d'exigence de responsabilité objective, sans fonder sa décision exclusivement sur le rapport de la compagnie d'assurances ni transférer les réclamations à cet organisme.



## XVII. DROIT DE PARTICIPATION

### 1. Bonnes pratiques pour encourager la participation

- L'Administration devra encourager la participation des personnes aux processus de prise de décisions dans des matières qui peuvent les toucher pour renforcer la légitimation des actions publiques et en tant qu'outil de prévention et de pacification de conflits.
- Il est nécessaire que l'Administration mette en œuvre des processus de participation et d'information qui impliquent les personnes dans la construction d'équipements et d'infrastructures aussi bien au moment de la conception et de la définition de l'action publique qu'au moment de son exécution.
- L'Administration qui intervient dans la définition et l'exécution de certains projets devra agir de manière planifiée, coordonnée et avec une perspective globale pour obtenir la participation et l'acceptation de la société.
- Il est nécessaire que l'Administration développe de nouvelles propositions incorporant les éléments propres de participation plus directe (collecte de données, opinions, considération de propositions, etc.) et d'autres propres de la technique de relations publiques et institutionnelles qui diffusent le sens et le fondement des projets et qui impliquent la citoyenneté dans le suivi de l'exécution.
- L'Administration devra promouvoir la participation individuelle et collective des personnes à la définition des politiques qui les concernent, mais aussi au fonctionnement et à l'activité quotidienne des centres et des établissements publics.
- L'Administration devra faciliter l'accès et l'utilisation des moyens publics d'information et de diffusion auprès des

personnes et associations, à travers des espaces et des temps spécifiques à leur disposition.

- L'Administration devra permettre aux personnes de pouvoir formuler les plaintes et les réclamations qu'elles estiment pertinentes, et collaborer à la meilleure prestation des services publics à l'aide d'initiatives et de suggestions.
- Les enfants et les adolescents ont le droit d'exprimer leurs opinions et l'Administration doit les prendre en considération dans toutes les affaires qui les concernent.
- L'Administration devra promouvoir la participation des enfants et des adolescents aux processus de prise de décision dans leurs villes et aux processus d'exécution et d'évaluation de politiques publiques.
- L'Administration doit garantir les mécanismes pour que les élèves puissent formuler des plaintes ou des dénonciations sur des actions qui se produisent dans le cadre des centres éducatifs qui supposent une violation de leurs droits.

### 2. Bonnes pratiques pour garantir une opinion informée

- L'Administration doit fournir aux personnes une information claire et suffisante pour qu'elles puissent construire une opinion informée sur les affaires qui font l'objet de consultation lors de processus participatifs.
- L'Administration doit garantir que, lors des processus de participation, aussi bien les associations que les personnes non associées disposent des connaissances appropriées pour exercer le droit de participation informé.

- L'Administration devra garantir la diffusion des raisonnements et de la décision finalement adoptée en ce qui concerne un projet soumis au préalable à participation citoyenne, de sorte qu'elle parvienne à toutes les personnes concernées.

### **3. Bonnes pratiques pour offrir une sécurité juridique lors des processus participatifs**

- Quand l'Administration prend la détermination d'entamer un processus de participation citoyenne et adopte plusieurs règles d'action pour réguler et permettre cette participation directe, elle doit garantir le respect des règles de la part de toutes les parties prenantes.
- Quand une consultation populaire municipale est réalisée, l'Administration devra respecter la procédure prévue réglementairement pour ne pas amoindrir la légitimité ni la confiance dans le proces-

sus participatif.

### **4. Bonnes pratiques sur l'égalité de chances dans la participation**

- L'Administration qui convoque une consultation populaire devra adopter des mesures pour garantir la participation, dans des conditions d'égalité, de toutes les personnes intéressées, en plus de celles adoptées pour favoriser la participation des organisations de voisins.
- L'Administration devra prendre en considération les besoins concrets des personnes non-voyantes ou ayant d'autres types de handicap au moment de décider des outils pour rendre possible l'exercice de leurs droits de participation.

#### **DISPOSITION FINALE:**

Ce Code s'adresse aux administrations publiques de Catalogne, dont l'activité fait l'objet d'une supervision de la part du Síndic de Greuges, conformément à l'article 78 du Statut d'Autonomie de Catalogne.

Le Síndic de Greuges s'engage à veiller à son respect, à sa diffusion et à sa mise à jour en garantie du droit à la bonne administration.

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**

Passeig de Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel. 933 018 075 Fax 933 013 187

[sindic@sindic.cat](mailto:sindic@sindic.cat)

[www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)

