

**Guide à l'attention des agents d'E6 et E7
du SPF Economie concernant le cadre
déontologique pour les agents de la
fonction publique administrative fédérale**

RESPECT

IMPARTIALITE

CONSCIENCE
PROFESSIONNELLE

LOYAUTE

**Circulaire n° 573 parue au Moniteur belge
du 27 août 2007**

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
<http://economie.fgov.be>

tél. 0800 120 33 (gratuit en Belgique)

 facebook.com/SPFEco

 [@SPFEconomie](https://twitter.com/SPFEconomie)

 youtube.com/user/SPFEconomie

 linkedin.com/company/fod-economie (page bilingue)

Editeur responsable : Jean-Marc Delporte
Président du Comité de direction
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

Version internet

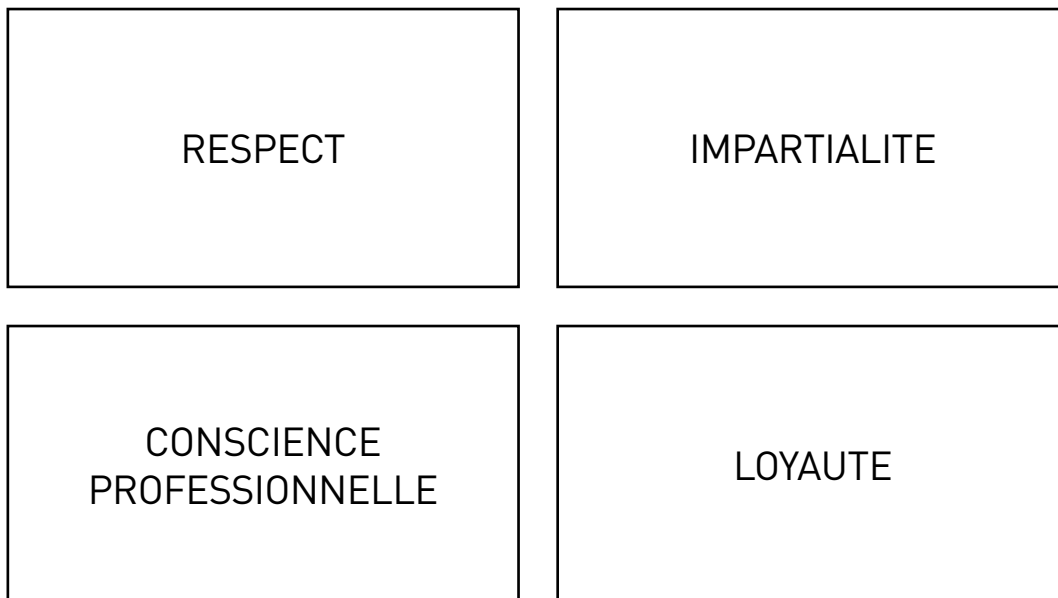
005-18

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Guide à l'attention des agents d'E6 et E7 du SPF Economie concernant le cadre déontologique pour les agents de la fonction publique administrative fédérale

Circulaire n° 573 parue au Moniteur belge du 27 août 2007.

Le cadre déontologique rassemble et explicite les valeurs communes et règles de conduite qui s'imposent aux agents de la fonction publique administrative fédérale. Il est axé sur quatre valeurs fondamentales :



Le présent guide vise à expliquer le cadre déontologique de façon concrète à l'aide d'exemples pratiques.

La sélection de ces exemples s'appuie sur l'input issu d'un sondage réalisé en 2016 parmi les membres du personnel de la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité et de la Direction générale de l'Inspection économique.



Respect

Art. 3 à 12 du cadre déontologique pour les agents de la fonction publique administrative fédérale.

Le service à l'utilisateur constitue une mission essentielle de l'autorité publique. Un service respectueux de l'utilisateur est, dès lors, une valeur centrale pour les agents.

Directives générales

- Je fais preuve de respect dans mes relations internes et externes à la fonction publique administrative fédérale. Je m'exprime de manière soignée et conserve mon sang-froid. Je m'abstiens de tout acte de violence et de harcèlement moral ou sexuel.
- En cas de provocation, d'agression ou d'intimidation de la part de la personne contrôlée ou de toute autre personne présente lors du contrôle, je reste calme et courtois étant donné que mon comportement ou mon attitude en public a un impact sur l'image du service public que je représente.
- Dans ces situations, je veille à protéger mon intégrité physique et met fin au contrôle si celui-ci ne peut plus être mené dans un respect mutuel.
- Tout acte de provocation, d'agression ou d'intimidation à l'encontre d'un agent de contrôle doit faire l'objet d'un reporting approprié (rapport, procès-verbal, dépôt de plainte...). Le contrôle doit être poursuivi ultérieurement en collaboration, si nécessaire, avec la police.
- En tant que supérieur hiérarchique, je dois montrer l'exemple :
 - je traite mes collaborateurs avec respect ;
 - je leur impose des objectifs réalistes et respecte les accords conclus ;
 - je veille à ce que mes collaborateurs ne se retrouvent pas dans des situations d'insécurité ou ne soient pas exposés à de grandes tentations ;
 - j'accorde ma confiance à mes collaborateurs et les traite objectivement et sans préjugé ; je n'ai donc pas deux poids, deux mesures. En même temps, je prête attention aux besoins individuels justifiés.
- En tant que supérieur hiérarchique, je veille à la diffusion de l'information, j'associe autant que possible les collaborateurs à la politique menée, je stimule la coopération et encourage l'initiative.
- En cas de comportement indésirable ou non intègre, je ne ferme pas les yeux mais intervins de façon adaptée.

- Je respecte la vie privée de mes collaborateurs mais leur prête une oreille attentive en cas de questions.
- Lorsque mes collaborateurs constatent un comportement non intègre dans le chef de leurs collègues, je préfère qu'ils en parlent d'abord eux-mêmes directement au collègue concerné avant de me signaler ce comportement. Les collaborateurs peuvent s'adresser à moi pour toute question en matière de dilemme éthique. S'il s'agit d'atteintes graves à l'intégrité, je préfère qu'ils prennent immédiatement contact avec moi.

Pendant un contrôle, le gérant insiste pour que je l'appelle par son prénom.	Communiquez de façon polie et tenez-vous en au sujet. Ceci s'applique aussi à la communication par mail. Si elles sont d'accord, les deux parties peuvent employer des termes d'adresse moins formels pour autant que les procédures soient respectées.
Je constate que le partenaire de la personne contrôlée est gravement malade ou récemment décédé.	Vous pouvez en tenir compte dans certaines circonstances. Il est toujours préférable d'agir humainement. En même temps, ayez conscience que la législation applicable doit toujours être respectée et expliquez-le.
La personne contrôlée se met à pleurer et dit que son entreprise est au bord de la faillite.	Faites preuve d'empathie mais expliquez-lui bien que toutes les entreprises doivent respecter les règles.
Une personne contrôlée me dit avoir de bons contacts auprès du cabinet du ministre ou du parquet.	Ne vous laissez pas influencer et poursuivez l'enquête comme prévu. Expliquez poliment que toutes les entreprises sont traitées de la même façon. Informez toutefois votre supérieur hiérarchique.
La personne contrôlée tente de me déstabiliser en m'accusant de racisme ou de sexisme.	Expliquez poliment que toutes les entreprises sont traitées de la même façon. Faites référence au formulaire permettant de porter plainte contre le SPF au sujet de la qualité de la prestation de services.
La personne contrôlée me demande mon identité ou une copie de ma carte de légitimation de façon menaçante.	Vous devez montrer votre carte de légitimation sur demande, mais ne pouvez laisser personne en faire une copie. Rapportez toute forme de menace dans le p.-v. ou, si nécessaire, à la police. Un p.-v. d'entrave à l'enquête peut être dressé si nécessaire.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Je constate que la personne contrôlée devient de plus en plus agressive.	Expliquez-lui calmement qu'elle ne fait qu'empirer la situation. Si la tension devient trop forte, vous pouvez reporter le contrôle à plus tard pour autant que cela ne nuise pas à l'enquête.
Dans un accès de colère, la personne contrôlée a tout balayé hors de la table, y compris mon dossier.	Expliquez que vous interrompez le contrôle et que votre administration prendra des mesures afin de le poursuivre à une date ultérieure. Il doit être clair pour la personne contrôlée que son comportement agressif ne la fera pas échapper au contrôle. Mentionnez les faits dans votre p.-v. En cas d'agression physique, portez plainte à la police.
Je constate que deux collègues font des remarques grossières au sujet d'un collègue.	Dites que c'est déplacé. Garder le silence reviendrait à admettre implicitement que ce comportement est acceptable.

Impartialite

Art. 13 à 21 du cadre déontologique pour les agents de la fonction publique administrative fédérale.

En vue de fournir un bon service, les agents assurent un traitement égal des usagers.

Directives générales

- Je n'accepte pas d'argent, de gratifications, d'avantages directs ou indirects ou de réductions, pour moi-même, ma famille ou mes amis, qui me seraient offerts à cause de l'exercice de ma fonction.
- J'évite de me retrouver dans un conflit d'intérêts.
- Dans le cadre d'un contrôle, j'accepte uniquement du café, du thé, de l'eau ou une boisson fraîche. Je prévois mes propres repas.
- Je ne fais aucun achat dans une entreprise contrôlée avant, pendant ou directement après le contrôle. J'évite d'être client dans les entreprises à contrôler. Pour les grandes entreprises (chaînes de supermarchés, banques, sociétés de distribution, grandes chaînes...) je peux être à la fois contrôleur et client mais, en tant que client, je fais toujours preuve de la retenue nécessaire. Je ne mentionne pas ma qualité de contrôleur économique et refuse tout avantage qui serait lié à ma fonction.
- Dans l'exercice de ma fonction, je n'accepte pas les titres d'accès à des congrès, voyages, événements, dîners ou réceptions organisés ou sponsorisés par les entreprises. C'est autorisé pour les événements organisés par les associations professionnelles représentatives, mais je vérifie d'abord si ma présence est pertinente et liée à ma fonction. J'en parle également au préalable avec mon/ma supérieur(e) hiérarchique et demande son accord.
- Si je remarque qu'un collègue se laisse influencer et met en péril l'exercice intègre de sa fonction, je lui en parle. Si cela ne donne pas de résultats, j'en informe mon/ma supérieur(e) hiérarchique. En cas de doute, je peux m'adresser à la personne de confiance en matière d'intégrité.
- Dans l'exercice de leur fonction, les agents restent neutres. Dans le respect de leurs droits constitutionnels, ils font en sorte que leur participation ou leur implication dans des activités politiques ou philosophiques ne porte pas atteinte à la confiance de l'utilisateur dans l'exercice impartial, neutre et loyal de leur fonction.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Pendant le contrôle d'une entreprise, il s'avère que le gérant est une connaissance, un ami, un membre de ma famille ou un ancien collègue.	Cessez vos activités dans le cadre de ce contrôle et faites un rapport à votre supérieur(e) afin qu'il/elle puisse transmettre le dossier à un collègue. Vous vous trouvez en effet dans une situation de conflit d'intérêts potentiel ou réel.
Je constate qu'une entreprise que je dois contrôler est la boulangerie où je me rends chaque semaine en tant que client.	Signalez-le à votre chef/vos collègues afin d'éviter de vous retrouver dans un conflit d'intérêts. Echanger le dossier avec un collègue est une solution possible.
Je suis responsable du suivi des dossiers relatifs à une grande chaîne. En dehors du travail, je suis également client de l'une des filiales de cette chaîne.	Ceci n'est pas un problème si, en tant que client, vous ne révélez pas votre qualité d'agent et n'en abusez pas. Si vous avez l'impression de bénéficier d'un traitement de faveur, soyez vigilant(e). Il est important de réaliser que l'entreprise peut vous mettre dans une situation de conflit d'intérêts.
La personne contrôlée me propose une visite de l'entreprise.	Vous pouvez accepter si la visite représente une plus-value pour le traitement correct du dossier. Veillez à ce qu'il ne s'agisse pas d'une tentative de vous influencer (par ex. gagner du temps). Si tel est le cas, refusez la visite.
Pendant la discussion concernant son dossier, l'entreprise me propose du café, de l'eau et un biscuit.	Vous pouvez accepter sans problème.
On me reconnaît en tant que contrôleur alors que je fais un achat dans un magasin de meubles et on insiste pour m'accorder une réduction supplémentaire.	Je refuse poliment la réduction supplémentaire. Je me rends compte que l'impartialité exigée lors de l'exercice de ma fonction est mise en péril.
Le service clientèle d'un magasin d'électroménager prétend que mon produit n'est plus sous garantie, alors que, en tant que contrôleur/agent du SPF Economie, je connais suffisamment bien la législation pour savoir que la garantie est encore valable.	En tant que personne privée, je peux faire usage de mes connaissances mais pas de ma fonction. Je ne peux donc pas mentionner que je suis contrôleur/agent du SPF Economie.
Après un contrôle dans un magasin de nuit, l'exploitant m'offre une boisson de mon choix.	N'acceptez pas. Expliquez poliment qu'accepter une boisson n'est pas conforme au cadre déontologique.
Un chocolatier m'offre avec fierté une petite boîte de pralines, qu'il donne également gratuitement à tous ses clients.	Vous êtes contrôleur et non client. Refusez et expliquez poliment pourquoi au chocolatier.

J'ai un rendez-vous dans une entreprise dans l'après-midi. Le gérant m'invite à aller manger avec lui avant ou après.	Répondez poliment que vous n'acceptez pas son offre.
Un contrôle dure plus longtemps que prévu. A midi, le gérant me propose un modeste repas dans le restaurant d'entreprise.	Refusez et expliquez que cela n'est pas permis par le code de déontologie. Vous devez prévoir vos repas vous-même et ne jamais en demander un.
Pendant le contrôle d'une brasserie, le brasseur souhaite me faire goûter une bière artisanale.	La consommation d'alcool est inacceptable pendant les heures de service. Refusez poliment.
Lors d'un congrès, un stylo-bille, une clé USB et un bloc-note sont offerts à chaque participant.	Vous pouvez les accepter puisqu'ils sont offerts à chaque participant.
A l'issue d'un congrès, on m'offre une tablette et un bouquet de fleurs alors que les autres intervenants reçoivent seulement le bouquet.	N'acceptez pas, car le but est vraisemblablement de gagner vos faveurs en tant qu'agent. Le statut des agents fédéraux interdit d'accepter le moindre cadeau.
Je décide de l'octroi des primes/transactions et constate que je suis impliqué(e) dans l'une des organisations.	Rendez le dossier à votre chef ou laissez un autre collègue le traiter.
Je suis candidat(e) aux prochaines élections communales.	Ne faites pas sentir votre préférence politique pendant le contrôle. L'agent doit exercer sa fonction de façon neutre et ne peut porter atteinte à la confiance du citoyen dans sa neutralité.
Je reçois par courrier un cadeau d'une entreprise contrôlée.	Tentez de prendre contact avec l'expéditeur et expliquez que vous ne pouvez pas accepter. Renvoyez le cadeau.
Pendant un contrôle, je reçois une enveloppe de la part de la personne contrôlée.	Ne l'acceptez pas. Signalez-le à votre chef et voyez avec lui/elle s'il est nécessaire d'entreprendre d'autres démarches, par exemple déclarer une tentative de corruption auprès du procureur du Roi sur la base de l'article 29 C. l. cr.

Conscience professionnelle

Art. 22 à 26 du cadre déontologique pour les agents de la fonction publique administrative fédérale.

Les agents s'attellent minutieusement au processus décisionnel ainsi qu'à la gestion des moyens mis à leur disposition.

Directives générales

- Dans ma communication, j'adopte un style clair, poli, positif et adapté au public cible. Je fournis des informations correctes, précises et fiables. Je justifie, en droit et en fait, et de façon adéquate, tous les actes juridiques que je prends lors d'un contrôle. Je suis transparent quant aux suites données au dossier traité.
- En tant que supérieur hiérarchique, j'informe mes collaborateurs de la politique et des objectifs à réaliser par le service.
- En tant que supérieur hiérarchique, je veille à ce que mes collaborateurs soient suffisamment informés et formés.
- J'utilise efficacement les biens, services et moyens financiers mis à disposition.

Il me manque un jour de congé annuel pour partir toute la semaine prochaine en vacances. J'obtiens de mon chef l'autorisation de réaliser un contrôle le dimanche précédant mes vacances afin d'obtenir un jour de récupération.	Le chef ne peut donner d'autorisation que si le contrôle envisagé ne peut se faire que le dimanche. La compensation accordée dans ce cas entame les capacités de contrôle de l'organisation. Elle doit donc être justifiée. L'utilisation du contingent kilométrique/voiture de service doit respecter le même principe.
Le représentant de l'entreprise contrôlée désire connaître les suites qui seront données au contrôle. Il désire savoir si il sera verbalisé.	Je renseigne l'entreprise des suites et des sanctions possibles compte tenu des éléments de son dossier. Si certains points doivent encore être tranchés, je lui signale qu'une réponse précise lui sera donnée ultérieurement.
Je vois qu'un collègue est en train de photocopier le travail de fin d'année volumineux de son fils.	Dites à ce collègue que ça n'est pas permis. Si ça ne marche pas, adressez-vous à votre supérieur hiérarchique.

Loyauté

Art. 27 à 35 du cadre déontologique pour les agents de la fonction publique administrative fédérale.

Dans la poursuite de l'intérêt général, les agents sont fidèles aux institutions démocratiques, aux réglementations en vigueur et à la mise en œuvre de la politique.

Directives générales

- Je n'exprime pas d'avis négatif sur mon employeur ni sur la réglementation existante. De même, sur les réseaux sociaux, je fais également preuve de retenue concernant mes activités professionnelles.
- Je suis les instructions convenues, même lorsqu'elles sont contraires à mon opinion.
- Je veille à la confidentialité de l'information.
- En tant que supérieur hiérarchique, je ne confie que des missions relatives à la politique suivie par mon service et aux objectifs qui y sont liés.

Je reçois des instructions afin de contrôler le respect de la réglementation actuelle, mais je sais que cette réglementation sera modifiée très prochainement.	Vous pouvez faire part de vos doutes à votre supérieur hiérarchique mais devez toutefois suivre les instructions tant qu'elles ne sont pas modifiées.
Selon mes instructions, je dois dresser un procès-verbal mais je trouve que c'est trop drastique pour un manquement aussi léger.	Tant que vous n'avez pas l'autorisation de déroger aux instructions, vous devez les suivre.
Un plaignant me demande où en est une enquête en cours.	Répondez poliment à la question mais veillez à ne pas violer le secret de l'instruction. Vous pouvez éventuellement dire au plaignant que vous êtes tenu(e) au secret professionnel.
Un journaliste prend contact avec moi afin de me poser des questions sur un dossier.	Ne répondez pas à sa question mais renvoyez-le vers la porte-parole du SPF. Signalez toujours à votre supérieur hiérarchique qu'un journaliste a pris contact avec vous.
Je reçois une demande d'ami sur Facebook de la part d'une personne que je viens de contrôler.	Ne l'acceptez pas. Demandez-vous pourquoi cette personne veut soudainement devenir votre amie. Séparez votre travail de votre vie privée.
En tant que contrôleur, je me rends dans un jardin d'enfants où je constate de nombreuses infractions en matière de sécurité. Je voudrais prendre une photo et avertir les gens via Facebook.	N'en faites rien. Vous risquez de violer le secret de l'instruction.

Tests d'éthique

Si vous hésitez sur l'attitude à adopter face à une situation ou un dilemme spécifique, les « tests » suivants peuvent peut-être vous aider :

1. Comment d'autres personnes, par exemple mes collègues, voient-elles cette situation ou ce dilemme ?
2. Quelle serait ma réaction si mon « choix » se retrouvait à la une du journal demain, puis-je parler librement de ma « solution » avec ma famille et mes collègues ?
3. Est-ce que je m'aventure sur une pente glissante si j'accepte la proposition, ou est-ce que je crée un précédent ?
4. Pourrai-je me regarder dans la glace après ?
5. Mon comportement correspond-il aux valeurs de mon employeur (à votre service – forts ensemble – excellence – respect) ?

Contacts utiles

SERVICE SOCIAL	
<p>Direction : Valérie Van Troyen</p> <p>sociale.dienst-service.social@economie.fgov.be</p> <p>Assistante sociale : Ludivine Frix</p> <p>Secrétariat des assistants sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anja Van Den Brande - Fanny Hioco <p>Secrétariat du Service social :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fanny Hioco - Ann Deschuyteneer 	<p>Aide individuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soutien et écoute - Problèmes d'ordre professionnel - Problèmes d'ordre privé - Visites à domicile - Démarches administratives - Informer, orienter, accompagner - Prêts sociaux (sous conditions) - Aide juridique/psychosociale - Prêt sans intérêt « accès à l'enseignement supérieur »

LA PERSONNE DE CONFIANCE INTEGRITE (PCI)	
<p>Charles-Albert Houtart (pour le SPF Economie)</p> <p>Charles.Houtart@economie.fgov.be</p> <p>Tél. professionnel : +3222778482</p> <p>GSM : +32473856432</p> <p>Fax : 02 277 54 53</p> <p>Bâtiment : North Gate</p> <p>Bureau : 03B42</p>	<p>La PCI ne mène pas elle-même d'enquête en matière d'atteintes à l'intégrité. Elle a un rôle informatif et consultatif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - donner des informations aux membres du personnel de l'administration fédérale qui souhaitent signaler une atteinte à l'intégrité ; - traiter la « demande d'avis préalable » ; - transmettre les dénonciations d'atteinte à l'intégrité au Centre Intégrité auprès du Médiateur fédéral ou au parquet du procureur du Roi. <p>Bon à savoir : les personnes de confiance d'intégrité ont été désignées en toute indépendance, à l'issue d'une série d'épreuves de sélection. Elles exercent donc leur fonction en toute confidentialité.</p>

LE CENTRE INTEGRITE DU MEDIATEUR FEDERAL (Point de contact central)	
<p>Une plainte ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilisez de préférence le formulaire de plainte électronique - par e-mail : contact@mediateurfederal.be - par courrier à Médiateur fédéral, rue de Louvain 48 bte 6 à 1000 Bruxelles - par fax : + 32 2 289 27 28 <p>Une question ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - par téléphone : numéro gratuit 0800 999 61 ou + 32 2 289 27 27 - par e-mail : contact@mediateurfederal.be - par courrier au Médiateur fédéral, rue de Louvain 48 bte 6 à 1000 Bruxelles - par fax : + 32 2 289 27 28 	<p>Le Centre Intégrité (légalement : Point de contact central) est un service auprès du Médiateur fédéral.</p> <p>Voici les tâches du Centre Intégrité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - informer les membres du personnel des administrations fédérales sur la procédure de dénonciation - traiter les demandes d'avis préalable - examiner les dénonciations d'atteinte à l'intégrité en toute indépendance et en toute confidentialité - faire rapport au fonctionnaire dirigeant ou au ministre sur l'enquête concernant l'atteinte à l'intégrité.

Mécontent(e) des prestations de services du SPF Economie	
Coordinatrice des plaintes du SPF Economie	
<p>Par e-mail : coordonateurdesplaintes@economie.fgov.be</p> <p>A l'adresse postale :</p> <p>SPF Economie</p> <p>Mme Chantal De Pauw, Coordinatrice des plaintes</p> <p>City Atrium C</p> <p>Rue du Progrès 50</p> <p>1210 Bruxelles</p> <p>par fax : +32 2 277 50 21</p>	<p>Si vous êtes mécontent(e) de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la qualité des services ou • la qualité du contact avec l'un des collaborateurs du SPF Economie, <p>vous pouvez le signaler à la coordinatrice des plaintes du SPF Economie, Chantal De Pauw.</p> <p>Plus d'infos</p>

Liens utiles

[Cadre déontologique pour les agents de la fonction publique administrative fédérale](#)

[La politique des valeurs du SPF Economie](#)
(uniquement accessible aux agents du SPF Economie)

[Signaler une atteinte à l'intégrité : la procédure de dénonciation officielle](#)

<http://www.federaalombudsman.be/fr/integrite>

<https://overheid.vlaanderen.be/integriteitstesten>
(uniquement disponible en néerlandais)



Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
<http://economie.fgov.be>