



VILLE DE CHARLEROI

CODE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE

DE LA VILLE DE CHARLEROI

**Arrêté par le Bureau d'éthique et de déontologie lors de sa réunion du 27 novembre 2007,
amendé par la Commission le 13 février 2008,
adopté par le Conseil communal en sa séance du 17 mars 2008**

Table des matières

	page
1. Objet et application	
1.1. Préambule	3
1.2. Fondement	3
1.3. Valeurs	4
1.4. Principes directeurs	5
2. Code	
2.1. Partie I : Recommandations générales	6
2.2. Partie II : Les mandataires	8
2.2.1. Accomplissement de la tâche	8
2.2.2. Comportement interne	9
2.2.3. Comportement externe	10
2.2.4. Service au public	12
2.3. Partie III : Les fonctionnaires	13
2.3.1. Accomplissement de la tâche	13
2.3.2. Comportement interne	14
2.3.3. Comportement externe	15
2.3.4. Service au public	17
3. Annexes	18
3.1. Composition du Bureau d'éthique et de déontologie	
3.2. Adresse et contacts utiles	

1. OBJET ET APPLICATION

1.1. PRÉAMBULE

Pour bien assumer sa mission d'intérêt public et les responsabilités qui en découlent, une ville gérée démocratiquement et efficacement doit compter sur des mandataires et des fonctionnaires partageant des valeurs fondamentales et respectant les règles d'éthique et de déontologie et ce, sans préjudice des lois et règlements applicables à chacun.

Le présent document s'adresse aux mandataires¹ de la ville de Charleroi et à ses fonctionnaires².

Il traite de leurs devoirs en matière d'éthique et de déontologie, ainsi que des valeurs qui doivent les animer dans la réalisation de leur mission d'intérêt public.

Il sera également utile aux citoyens³ puisqu'il leur permettra de mieux connaître les devoirs et les valeurs de la fonction publique de la Ville et ainsi de mieux préciser leurs attentes envers ceux-ci.

1.2. FONDEMENT : LIVRE BLANC, Chapitre V, "L'éthique et la déontologie"

L'action communale doit non seulement être conforme à la Loi (au sens large) et aux principes des techniques de bonne gouvernance, mais doit aussi respecter l'éthique (système de valeurs régissant le comportement au travail notamment à l'égard du public) et suivre un ensemble de règles relatives

- à l'activité des mandataires et fonctionnaires communaux,
- à la conduite de ceux qui exercent ces activités,
- aux rapports entre eux d'une part,
- aux rapports entre eux et les citoyens d'autre part.

L'action communale doit aussi se conformer à des règles déontologiques du type de celles applicables aux personnes exerçant des professions d'intérêt général (les avocats, les médecins, les notaires, les architectes,...).

Les règles de déontologie ont un double but :

- a) protéger ceux qui ont recours à des spécialistes d'une matière (et qui, partant, sont vis-à-vis d'eux dans une situation de dépendance telle qu'ils pourraient être victimes d'abus de pouvoir de leur part) et
- b) assurer une "police interne" de la profession ou de la fonction, garantissant la qualité et la sécurité du service offert au public.

¹ Par MANDATAIRE, il faut entendre les membres du Collège communal et du Conseil communal.

² Le terme FONCTIONNAIRE reprend tout le personnel tant statutaire que contractuel ainsi que les membres des cabinets.

³ La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes, elle ne vise qu'à alléger la présentation du document.

Il faut considérer que ceux qui exercent la puissance publique au sein d'une commune (les mandataires et les fonctionnaires) et qui disposent ainsi du monopole de l'action publique sont dans une position dominante par rapport au citoyen. Il s'indique en conséquence de leur imposer le respect strict d'une déontologie qui doit faire l'objet d'une codification et d'un réel contrôle⁴.

1.3. VALEURS

L'objectif du Code d'éthique et de déontologie est de fournir un ensemble de règles devant, au quotidien, servir de guide du respect et de l'application des six valeurs reprises ci-après et non d'apporter la solution à des cas individuels ou particuliers.

Ces six valeurs fondamentales sont :

- LE SERVICE AUX CITOYENS

Les mandataires et les fonctionnaires sont avant tout au service des citoyens. Ils sont disponibles et traitent leurs demandes légitimes dans les meilleurs délais en effectuant un travail de qualité. Ils font preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles ils entrent en relation.

- LA TRANSPARENCE

Les mandataires et les fonctionnaires communiquent entre eux loyalement, ouvertement et sans favoritisme. Ils ne dissimulent aucune information à laquelle le citoyen a raisonnablement droit. Les rapports financiers et autres qu'ils publient ou approuvent laissent paraître la réalité tout entière. Leurs actes reflètent leurs paroles.

- L'INTEGRITE

Les mandataires et les fonctionnaires se conduisent d'une manière probe, incorruptible, juste, honnête et loyale dans le respect de chacun. L'intégrité est à la base de toutes leurs actions. Ils ne promettent pas plus qu'ils ne peuvent raisonnablement tenir. Ils n'influencent pas les autres à mauvais escient ni ne se laissent influencer indûment.

- L'IMPARTIALITE

Chacun fait preuve d'objectivité et d'équité et prend ses décisions sur des bases factuelles sans parti pris. Tout fonctionnaire et tout citoyen est traité équitablement et sans discrimination de quelque forme que ce soit. Les décisions sont prises et les services rendus sans considération partisane.

⁴ Voir Livre blanc, page 9.

- **LA RESPONSABILITE**

Chacun assume toutes ses responsabilités et remplit complètement ses engagements dans le cadre de sa mission. Il participe activement au développement harmonieux de la Ville et au bien-être de ses habitants. Il est respectueux de la sécurité et du développement durable (social, économique, environnemental).

- **LE PROFESSIONNALISME**

Les mandataires et les fonctionnaires travaillent dans un souci d'excellence et d'efficacité. Ils développent leurs compétences et créent un environnement propice à l'épanouissement général. Ils favorisent l'esprit d'équipe, l'innovation et l'amélioration continue. Ils utilisent de façon judicieuse les ressources humaines, financières et matérielles de la Ville.

1.4. PRINCIPES DIRECTEURS

Les valeurs d'éthique et de déontologie reprises dans le Code doivent être intégrées dans le comportement de chacun.

Si ces valeurs et les principes de base s'inscrivent dans la durée, le Code, lui, pourra évoluer afin de s'adapter aux situations nouvelles et à l'expérience acquise.

Dans le domaine de l'éthique et de la déontologie, la priorité est toujours accordée à la prévention. Le Bureau d'éthique et de déontologie pourra toujours être consulté en cas de doute.

Il est de la responsabilité des mandataires et de la hiérarchie des fonctionnaires communaux de s'assurer que le Code soit publié, diffusé, connu et compris par toutes les personnes concernées et, le plus important, qu'il soit "vécu" par chacun.

Ni des pratiques du passé ni celles d'autres communes ou organismes ne peuvent justifier des manquements au présent Code.

Chacun doit exercer ses fonctions "en bon père de famille" dans le respect des lois et règlements, et utiliser avec rigueur l'argent public.

Chacun s'assure de la nécessaire distance à observer dans les relations professionnelles avec les partenaires, notamment avec les fournisseurs et prestataires de services.

L'intérêt général prime toujours l'intérêt particulier.

Les mandataires et les fonctionnaires, au premier rang desquels les supérieurs hiérarchiques, ont un rôle d'exemple à jouer en matière d'éthique et de déontologie.

2. LE CODE

2.1. Partie I : RECOMMANDATIONS GENERALES

Art. 1.

L'histoire industrielle, économique, sociale et culturelle de Charleroi a été remarquable à de nombreux égards.

La mise en œuvre de ce Code et des valeurs qui le soutiennent figurent au nombre des mesures et des outils déployés pour assurer le développement futur et harmonieux de la Ville et le bien-être de ses citoyens.

L'application de ce Code d'éthique et de déontologie répond à l'aspiration des citoyens ainsi qu'à la volonté déterminée des dirigeants de la Ville réaffirmée dans le "Livre blanc" de faire de Charleroi un exemple en matière de gouvernance, de transparence et d'efficacité.

Art. 2.

Les mandataires et les fonctionnaires ont le devoir de :

- gérer la Ville en toute transparence,
- toujours privilégier l'intérêt général sur l'intérêt particulier,
- éviter tout conflit ou apparence de conflit d'intérêts,
- rendre au citoyen le service qu'il est en droit d'attendre d'un service public auquel il a accordé sa confiance,
- promouvoir la bonne image de marque de la Ville,
- générer la confiance en l'administration,
- cultiver les valeurs reprises dans le Code et veiller à leur application quotidienne,
- diffuser l'esprit d'éthique et de déontologie,
- respecter la vie privée.

Art. 3.

Chacun s'imposera les attitudes et lignes de conduite propices au développement d'un climat de confiance partagée dans un respect mutuel.

Art. 4.

L'application rigoureuse du Code d'éthique et de déontologie et de ses valeurs doit contribuer à l'amélioration du fonctionnement de l'administration ainsi qu'au développement harmonieux du service public.

Art. 5.

Face à un problème éthique ou déontologique, les fonctionnaires sont encouragés à consulter d'abord leur hiérarchie pour soulever, discuter et régler les questions relevant de ce Code. Au besoin, les mandataires, fonctionnaires et citoyens peuvent interpeller le Bureau d'éthique et de déontologie dans le cadre de ses compétences telles que définies dans son Règlement d'ordre intérieur et de fonctionnement adopté par le Conseil communal du 9 juillet 2007.

Le Bureau d'éthique et de déontologie rend un avis, émet une recommandation et, le cas échéant, enregistre une plainte. Il engage les contacts ou démarches utiles et assure avec vigilance le suivi de toute sollicitation jusqu'à son terme.

Art. 6.

Tout manquement grave aux valeurs énoncées dans ce Code doit être porté à la connaissance de la hiérarchie ou du Bureau d'éthique et de déontologie, ce dernier garantissant l'anonymat au plaignant qui le souhaite. Les mandataires et les fonctionnaires dirigeants s'abstiennent de toute mesure de rétorsion à son égard.

2.2. Partie II : LES MANDATAIRES

2.2.1. ACCOMPLISSEMENT DE LA TACHE

Art. 7.

Les mandataires veillent au respect de la dignité et des droits des fonctionnaires.

Art. 8.

Les mandataires sont garants de l'application rigoureuse des lois, statuts et règlements, ainsi que du bon fonctionnement de l'administration tel que les citoyens sont en droit d'attendre d'un service public.

Art. 9.

Les mandataires respectent les lois, statuts et règlements en vigueur, préservent la neutralité de la fonction publique et s'abstiennent de toute forme de favoritisme et de discrimination.

Art. 10.

Les mandataires veillent à la sécurité et au bien-être des fonctionnaires et des citoyens.

Art. 11.

Pour remplir leurs mandats avec compétence et efficacité, les mandataires compléteront au besoin leurs connaissances par des formations orientées vers les domaines relevant de leurs attributions.

Art. 12.

Les mandataires s'assurent de l'utilisation légale, économe et efficace des biens et deniers publics.

Art. 13.

Les mandataires consultent, se documentent, s'informent et prennent des décisions motivées en toute impartialité et transparence. Ils s'assurent de leur bonne et efficace exécution dans les délais requis.

Art. 14.

Les mandataires remplissent leurs missions avec toute la rigueur attendue dans le but exclusif de servir l'intérêt général. Ils veillent à mettre à la disposition des services administratifs les moyens nécessaires à la bonne exécution de leurs tâches.

2.2.2. COMPORTEMENT INTERNE

Art. 15.

Les mandataires assument la responsabilité des recrutements, nominations et promotions des fonctionnaires en toute transparence et loyauté ainsi que dans le respect des statuts et du principe d'égalité, notamment par la comparaison objective et motivée des titres, mérites et qualifications. Ils bannissent toute discrimination, tout népotisme et toutes faveurs politiques ou autres. Ils assument également la pleine responsabilité des actes des membres de leur cabinet, notamment dans la définition de leurs prérogatives et dans leurs relations avec l'administration.

Art. 16.

Dans un souci de transparence, les mandataires ont accès aux informations nécessaires à l'exécution de leurs missions. Néanmoins, ils s'abstiennent de communiquer celles qui relèvent de la confidentialité.

Art. 17.

Les mandataires font un usage correct des informations qu'ils détiennent de par leurs fonctions. Ils ne diffusent, ni directement ni indirectement, celles qu'ils sauraient être fausses ou trompeuses ou encore non vérifiées. Ils ne communiquent pas non plus sans justification ou raison valable des renseignements stratégiques ou confidentiels dont la divulgation serait contraire à l'intérêt général.

Art. 18.

Les mandataires ne confondent pas les biens publics avec les leurs : ainsi ils n'utilisent pas à des fins privées les ressources humaines et matérielles de la Ville.

Art. 19.

Le cumul de mandats et de mandats dérivés ne constitue pas en soi un manquement à l'éthique et à la déontologie. Il ne pourra cependant être accepté que :

- s'il n'est pas interdit par les lois et règlements,
- s'il n'est pas contraire aux engagements pris librement et basés sur la confiance accordée par les électeurs,
- s'il n'est pas constitutif d'un conflit d'intérêts ou d'une apparence de conflit d'intérêts,
- si les mandataires garantissent de consacrer à chaque mandat le temps nécessaire à l'accomplissement des différentes missions qui en découlent avec toute la compétence, la disponibilité et l'efficacité requises.

L'exercice des mandats dérivés s'accomplira avec les mêmes exigences dans le respect de la Charte des administrateurs.

Art. 20.

Dans l'exercice de leurs mandats et soucieux d'une efficacité optimale, les mandataires font preuve de disponibilité, d'assiduité et de rigueur.

2.2.3. COMPORTEMENT EXTERNE

Art. 21.

Les mandataires ont la responsabilité de maintenir la confiance qui leur est accordée par une gestion saine et une communication transparente. Ils ne dissimulent aucune information à laquelle le citoyen a raisonnablement droit et ils rendent compte régulièrement de la manière dont ils exercent leur(s) mandat(s) aux instances qui les ont désignés.

Art. 22.

Les mandataires ne se placent pas dans une situation de conflit ou d'apparence de conflit entre leur intérêt personnel ou celui de leurs proches d'une part et les devoirs de leurs fonctions d'autre part. Ils prennent toutes dispositions nécessaires à cette fin et peuvent consulter le Bureau d'éthique et de déontologie s'ils l'estiment utile.

Art. 23.

De manière générale les mandataires adoptent un comportement compatible avec la bonne exécution de leurs fonctions.

Art. 24.

Dans leurs relations avec les partenaires de la Ville, en particulier avec les fournisseurs et prestataires de services, les mandataires gardent leur indépendance et objectivité en maintenant la nécessaire distance et en respectant les procédures relatives à l'octroi des marchés publics. Ils évitent de se placer dans une situation de conflit ou d'apparence de conflit d'intérêts.

Art. 25.

En règle générale, les mandataires n'acceptent, ne donnent et ne sollicitent aucun cadeau, avantage, faveur ou invitation de partenaires ou partenaires potentiels. Sont ainsi interdits l'acceptation et la sollicitation de tout cadeau, marque de sympathie ou autre avantage qui risque d'avoir une influence réelle ou apparente sur l'objectivité et l'impartialité du mandataire dans l'exercice de son (ses) mandat(s) ou de le placer dans une situation d'obligé envers le ou les donateurs. Occasionnellement, l'acceptation d'un cadeau, d'une marque de sympathie ou d'un autre bénéfice n'est admissible que si :

- a) sa valeur est minime et
- b) l'offre se produit lors d'une activité ou d'un événement lié à l'exercice des fonctions officielles du mandataire visé et si cette acceptation ou donation ne compromet ou ne donne pas l'impression de compromettre l'intégrité du mandataire concerné.

Art. 26.

Dans les attributions des marchés, les mandataires sélectionnent les fournisseurs et prestataires de services dans le respect rigoureux des lois et règlements. Ils agissent en toute transparence sans discrimination ni favoritisme en se basant sur des critères objectifs dans le seul intérêt de la Ville.

Art. 27.

Les messages politiques font légitimement partie des droits des mandataires. Ceux-ci spécifient cependant clairement s'ils agissent en leur nom personnel ou au nom de la Ville ou encore de l'institution qu'ils représentent, notamment lors de leurs actes de communication (par exemple : affichages, courriers postaux, électroniques, ...).

2.2.4. SERVICE AU PUBLIC

Art. 28.

Les mandataires sont au service des citoyens de la Ville, dont ils sont soucieux de l'image de marque. Ils s'assurent du bon fonctionnement de l'administration et de la mise à disposition des fonctionnaires des moyens nécessaires à l'accomplissement de leur mission de service public.

Art. 29.

Ils s'abstiennent d'intervenir de manière partisane en faveur d'un intérêt particulier dans les dossiers individuels introduits à l'administration, à la police ou tous autres organismes tels intercommunales, sociétés d'habitations sociales, CPAS, ... Ils traitent les dossiers dont ils ont la responsabilité avec diligence, efficacité, discrétion et objectivité en dehors de tout favoritisme. Dès lors, les mandataires orientent au besoin les personnes vers les services compétents et ne donnent pas non plus l'impression que leur intervention est à la base de l'évolution favorable d'un dossier.

Art. 30.

Les mandataires sont à l'écoute des citoyens et relayent leurs préoccupations aux instances et services compétents. Ils peuvent donc organiser les permanences sociales.

Art. 31.

Ils veillent au suivi des plaintes, doléances et demandes dont ils sont saisis dans le champ de leurs compétences.

2.3. Partie III : LES FONCTIONNAIRES

2.3.1. ACCOMPLISSEMENT DE LA TACHE

Art. 32.

Les supérieurs hiérarchiques respectent la dignité et les droits des fonctionnaires.

Art. 33.

Les fonctionnaires dirigeants veillent au bon fonctionnement des services et à l'application rigoureuse des lois, statuts et règlements. Ils proposent les formations nécessaires visant à l'amélioration des connaissances des membres du personnel ainsi qu'à l'adaptation à l'évolution de leur environnement professionnel. Ils s'attachent à favoriser l'épanouissement de chacun.

Art. 34.

Les fonctionnaires respectent les lois, statuts et règlements en vigueur, préservent la neutralité politique de la fonction publique et s'abstiennent de toute forme de favoritisme et de discrimination.

Art. 35.

Les fonctionnaires dirigeants veillent à la sécurité et au bien-être des membres du personnel dont ils ont la responsabilité. Chacun prend soin de sa propre sécurité, de celle de ses collègues et des citoyens avec lesquels il est en contact.

Tous se conforment aux règles en la matière, au bon sens et aux instructions reçues. Toute situation pouvant constituer un danger doit être signalée dans les plus brefs délais à l'autorité responsable.

Art. 36.

Les fonctionnaires exécutent leurs tâches avec un souci d'excellence et d'efficacité en faisant preuve notamment d'assiduité, de disponibilité, de dynamisme et d'esprit d'équipe dans le respect mutuel. Ils veillent à s'adapter aux progrès et évolutions technologiques notamment par une participation aux diverses formations.

Art. 37.

Les fonctionnaires s'assurent de l'utilisation légale, adéquate, et efficace des biens publics.

Art.38.

Les fonctionnaires fournissent des conseils judicieux et impartiaux aux mandataires et mettent à leur disposition tous les renseignements utiles et/ou nécessaires à l'exécution de leurs missions.

Art. 39.

Les fonctionnaires font preuve de loyauté entre eux, dans leurs rapports avec les mandataires et dans la mise en œuvre des décisions légalement prises par tous les organes compétents de la Ville.

2.3.2. COMPORTEMENT INTERNE

Art. 40.

La hiérarchie veille à ce que les recrutements et promotions se déroulent en toute transparence, loyauté, ainsi que dans le respect des statuts et du principe d'égalité notamment par la comparaison objective et motivée des titres, mérites et qualifications. Elle bannit toute discrimination, tout népotisme et toutes faveurs politiques ou autres. Elle donne à chaque agent l'opportunité d'exprimer et de développer son potentiel au travers de son travail et d'optimiser ses facultés au bénéfice de l'administration.

Art. 41.

L'obligation générale de discrétion des fonctionnaires, qui implique notamment de ne pas communiquer une information confidentielle, s'étend également à ce dont ils prennent connaissance à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Art. 42.

Les fonctionnaires ne peuvent prendre connaissance ou tenter de prendre connaissance d'une information confidentielle qui n'est pas requise dans l'exercice de leurs fonctions.

Art. 43.

Les fonctionnaires ne confondent pas les biens publics avec les leurs : ainsi ils n'utilisent pas à des fins privées les ressources humaines et matérielles de la Ville.

Art. 44.

Les fonctionnaires ne peuvent exercer une fonction en dehors de la fonction publique que si :

- l'exercice de cette activité accessoire ne nuit pas au bon fonctionnement du service et à la bonne exécution de leurs prestations au profit de la Ville,
- le temps y consacré n'empiète pas sur le temps de travail de l'activité principale,
- cette activité secondaire n'engendre aucun conflit ou apparence de conflit avec leur fonction principale.

En outre, ils doivent obtenir l'autorisation du Collège communal et/ou du Conseil communal conformément aux statuts et règlements en vigueur.

Art. 45.

Les fonctionnaires accomplissent leurs tâches avec rigueur et efficacité.

2.3.3. COMPORTEMENT EXTERNE

Art. 46.

Les fonctionnaires qui se proposent de publier un texte ou de se prêter à une interview relative à des questions portant sur des sujets reliés à l'exercice de leurs fonctions doivent préalablement obtenir l'autorisation du Secrétaire communal ou de son délégué. Néanmoins, les représentants des fonctionnaires gardent le droit à la communication sur les aspects sociaux dans le respect des matières confidentielles et dans l'intérêt de la Ville.

Art. 47.

Les fonctionnaires ne se placent pas dans une situation de conflit ou d'apparence de conflit entre leur intérêt personnel ou celui de leurs proches d'une part et les devoirs de leurs fonctions d'autre part. Ceux qui croient se trouver dans une telle situation doivent en référer à leurs supérieurs. Ils peuvent consulter le Bureau d'éthique et de déontologie s'ils l'estiment utile.

Art. 48.

De manière générale, les fonctionnaires adoptent un comportement compatible avec la bonne exécution de leurs missions. Ils ne portent pas atteinte à la bonne image de marque de la Ville.

Art. 49.

Les fonctionnaires en contact avec les partenaires de la Ville, en particulier les fournisseurs et prestataires de services, gardent un caractère purement professionnel à cette relation et maintiennent la nécessaire distance. Ils évitent de se placer dans une situation de conflit ou d'apparence de conflit d'intérêts.

Art. 50.

En règle générale, les fonctionnaires n'acceptent et ne sollicitent aucun cadeau, avantage, faveur ou invitation de partenaires ou partenaires potentiels. Tout cadeau ou avantage reçu doit être immédiatement déclaré à la hiérarchie et, soit retourné au donateur, soit mis à disposition de la Ville. Sont ainsi interdits l'acceptation et la sollicitation de tout cadeau, marque de sympathie ou autre avantage qui risque d'avoir une influence réelle ou apparente sur l'objectivité et l'impartialité du fonctionnaire dans l'exercice de ses fonctions officielles ou de le placer dans une situation d'obligé envers le ou les donateurs.

De manière tout à fait exceptionnelle, l'acceptation d'un cadeau, d'une marque de sympathie ou d'un autre bénéfice n'est admissible que si :

- a) sa valeur est minime et
- b) l'offre se produit lors d'un événement lié à l'exercice des activités officielles du fonctionnaire visé et ne compromet ou ne donne pas l'impression de compromettre en aucune façon son intégrité.

Art. 51.

Les fonctionnaires qui sont en relation avec les fournisseurs et prestataires de services, ou qui participent à leur sélection, accomplissent leur tâche dans le respect rigoureux des règlements. Ils agissent en toute transparence sans discrimination ni favoritisme en se basant sur des critères objectifs dans le seul intérêt de la Ville.

Art. 52.

Dans leurs relations avec le public, les fonctionnaires précisent la qualité en laquelle ils interviennent.

2.3.4. SERVICE AU PUBLIC

Art. 53.

Les fonctionnaires sont au service de la Ville. Ils sont soucieux de son image de marque. Ils fournissent aux citoyens les services qui leur sont dus et toutes les informations qu'ils sont en droit d'obtenir.

Art. 54.

Ils ont l'obligation de traiter les dossiers avec diligence, efficacité et discrétion, en dehors de tout favoritisme ou de les diriger vers le service compétent. Ils font preuve de disponibilité dans l'exercice de leurs fonctions et se montrent à l'écoute du public qu'ils traitent avec respect et courtoisie. Ils aident ceux qui rencontrent des difficultés avec les matières administratives et les réorientent au besoin vers le service adéquat.

Art. 55.

Les fonctionnaires réagissent de manière rapide et adaptée aux questions et remarques de leurs interlocuteurs. Dès qu'ils sont sollicités, ils s'identifient de manière à faciliter un contact ultérieur.

Ils réservent suite à toute sollicitation et à défaut de pouvoir apporter immédiatement la réponse à un courrier, ils adressent un accusé de réception.

Art. 56.

Ils prennent note correctement des plaintes éventuelles qu'ils transmettent à leur hiérarchie et demeurent courtois en toutes circonstances.

3. ANNEXES

3.1. COMPOSITION DU BUREAU D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE

Président	Jean-Claude	LACROIX
Vice-président	Pierre	CUISINIER
Secrétaire	Olivier	COLLOT
Membres	Jean-Pol	BEAUTHIER
	Thierry	CASTAGNE
	Josiane	DOUMONT
	Philippe	SCIEUR

Désignés par le Conseil communal de Charleroi les 22/12/2006 et 23/04/2007.

3.2. CONTACTS UTILES

Le BUREAU D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE peut être contacté par courrier, téléphone, fax ou courriel.

Adresse : rue du Beffroi, 26 à 6000 CHARLEROI

Tel. : 071 / 86 12 45

Fax : 071 / 86 11 42

Mail : Bureau.Ethique@charleroi.be