

Annexe 1

LIGNES DIRECTRICES A L'INTENTION DU «PERSONNEL AMBASSADEUR»

Vu la priorité accordée par la Commission à la communication, les présentes lignes directrices ont pour objet de vous conseiller sur la manière de vous adresser au public ou aux médias dans le cadre de votre travail en tant que membre du personnel, ou lorsque vous entrez en contact avec le public et/ou les représentants de divers intérêts dans l'exercice de vos fonctions.

LE NOUVEL ENVIRONNEMENT DE LA COMMUNICATION

Le nouveau statut des fonctionnaires reconnaît clairement l'évolution de l'environnement de la communication, à laquelle les administrations publiques doivent s'adapter. Pour que la Commission soit plus ouverte, plus transparente et plus communicative et réponde aux besoins et aux questions des citoyens, elle doit avoir un personnel plus apte à la communication.

Le nouveau statut repose sur l'idée que le personnel constitue une importante ressource de communication pour la Commission, qu'il convient de lui faire confiance et de l'encourager à s'exprimer sur son travail, dans le respect de la nécessité d'être loyal et impartial. Bien entendu, de nombreux membres du personnel le font déjà régulièrement avec succès, sans que beaucoup de problèmes se posent. Il est toutefois possible d'associer le personnel davantage et plus fréquemment aux échanges avec les représentants de divers intérêts et avec le public, et de partager plus largement la responsabilité des contacts avec les médias. Cela peut être à la fois utile pour la Commission et très enrichissant pour le personnel concerné, car les perspectives ouvertes par de telles expériences sont susceptibles d'influer favorablement sur son travail et, partant, sur celui de l'institution. Dans ce contexte, il existe à la fois un besoin de clarté au sujet des modalités d'application du statut aux contacts extérieurs dans l'exercice des fonctions et un besoin d'assistance et de soutien accrus aux membres du personnel, afin qu'ils puissent être des «ambassadeurs» encore plus efficaces de la Commission.

La Commission a conforté cette nouvelle approche de la communication par son plan d'action relatif à l'amélioration de la communication sur l'Europe (SEC(2005)985), adopté en juillet 2005; l'action 11 de ce plan prévoit expressément que le personnel «s'adresse activement au public et, au besoin, aux médias, en étroite collaboration avec le service des porte-parole».

Des formations sont offertes au personnel pour lui permettre d'acquérir les aptitudes nécessaires à la communication, telles que la prise de parole en public, les techniques audiovisuelles, etc. Voir l'offre de formation dans le domaine de la communication dans le catalogue Syslog: http://www.cc.cec/di/syslog_formation/catalogue/catalogue.cfm?langue=FR

CATEGORIES D'«AMBASSADEURS»

Dans ce cadre, on distingue deux types d'«ambassadeurs»:

- **Le personnel en général.** Il s'agit de tout le personnel, car nos relations avec le public et les représentants de divers intérêts influencent la perception qu'ont les citoyens de la Commission et, par extension, de l'Union. En outre, dans notre vie privée, nous transmettons tous une image de la Commission, quels que soient notre fonction et notre grade.
- **Le personnel en tant que représentants de la Commission.** Il s'agit des membres du personnel appelés à jouer un rôle de représentation de la Commission en raison de la nature de leur emploi ou qui sont choisis pour jouer ce rôle dans le cadre d'une initiative ou d'une activité spécifiques. Parmi elles figurent en particulier:
 - les porte-parole de la Commission,
 - le personnel d'encadrement,

- les spécialistes de l'information,
- les intervenants généralistes,
- le personnel des délégations/représentations (y compris les antennes de la DGT),
- le personnel qui participe à des séminaires, à des conférences ou à d'autres manifestations/initiatives, ou qui y prend la parole, ou qui mène des négociations au nom de la Commission.

CADRE STATUTAIRE

Dans ce domaine, le statut des fonctionnaires prévoit les obligations suivantes:

Exécution des fonctions et conduite - Article 11

Les principes généraux qui régissent la manière dont le personnel doit s'acquitter de ses fonctions et se conduire sont énoncés à l'article 11 du statut:

«Le fonctionnaire doit s'acquitter de ses fonctions et régler sa conduite en ayant uniquement en vue les intérêts des Communautés, sans solliciter ni accepter d'instructions d'aucun gouvernement, autorité, organisation ou personne extérieure à son institution. Il remplit les fonctions qui lui sont confiées de manière objective et impartiale et dans le respect de son devoir de loyauté envers les Communautés.»

Actes susceptibles de porter atteinte à la fonction – Article 12

Le fonctionnaire s'abstient de tout acte et de tout comportement qui puissent porter atteinte à la dignité de sa fonction ou à la réputation de la fonction publique européenne. Dans le présent contexte, cette obligation s'applique notamment en ce qui concerne:

- les publications et les interventions (sur des questions professionnelles (article 17 bis, paragraphe 2), et
- la divulgation d'informations (article 17).

Liberté d'expression – Article 17 bis, paragraphe 1

Le nouveau statut mentionne expressément le droit à la liberté d'expression dont jouissent les membres du personnel (article 17 bis, paragraphe 1), avec les restrictions d'usage:

«Le fonctionnaire a droit à la liberté d'expression, dans le strict respect des principes de loyauté et d'impartialité.»

PRINCIPES DE CONDUITE FONDAMENTAUX

En combinaison avec le code de bonne conduite administrative, il est donc possible de dégager une série de principes fondamentaux qui devraient guider le personnel dans l'exercice de ses fonctions et sa conduite. Ces principes sont les suivants:

- **l'objectivité**, c'est-à-dire présenter toute situation d'une manière rationnelle et sans parti pris;
- **l'impartialité**, c'est-à-dire peser les opinions en présence d'une manière équilibrée et sans prendre position: par exemple, expliquer les raisons d'une prise de position de la Commission, tout en reconnaissant l'existence d'avis divergents;
- **la loyauté** envers l'institution, c'est-à-dire présenter au mieux les vues de la Commission dans votre domaine de compétence, en respectant clairement les avis exprimés jusque là par la Commission et par le/la commissaire responsable;

- la **discrétion**, qui signifie essentiellement ne pas divulguer des informations qui n'ont pas encore été rendues publiques (article 17 du statut);
- la **circonspection**, qui demande d'observer un certain degré de prudence, de soin et de modération, et de garder le sens de la mesure et des convenances.

Il s'agit surtout d'une question de bon sens. En règle générale, les fonctionnaires doivent adopter un comportement prudent. Il importe également d'établir clairement la distinction entre, d'une part, la circonspection et, d'autre part, la discrétion en ce qui concerne les faits et les informations dont le personnel a connaissance dans l'exercice de ses fonctions (secret professionnel), qui est également une obligation.

«LE PERSONNEL EN GENERAL»

Nous sommes tous capables d'influencer favorablement l'image extérieure et la réputation de la Commission par notre travail quotidien et par notre comportement dans les contacts avec le public et les représentants de divers intérêts, les visiteurs, les représentants des États membres, les représentants de groupements ou d'associations, les faiseurs d'opinion, les journalistes, etc.

S'agissant de ce que l'on peut attendre de vous en tant que membre du personnel, il y a lieu d'établir une nette distinction entre:

- l'**image de la Commission que vous projetez dans l'exercice de vos fonctions** en votre qualité de membre du personnel, et
- votre **comportement dans la vie privée**.

Échanges avec le public et les représentants de divers intérêts dans l'exercice de vos fonctions

La plupart d'entre nous ont de temps à autre, dans le cadre du travail, des contacts avec le public et les représentants de divers intérêts, voire avec les faiseurs d'opinion ou les relais d'opinion: lorsque nous répondons à un appel téléphonique, que nous participons à une réunion avec les représentants de certains intérêts ou que nous répondons à une lettre ou à un courriel, etc.

Dans ces circonstances, notre comportement peut produire un effet durable. Nos interlocuteurs emportent avec eux l'impression que nous leur avons laissée et ils la transmettent à d'autres. De telles expériences constituent le fondement de notre réputation.

Il convient de garder cet élément présent à l'esprit dans l'exercice de nos fonctions. Outre l'obligation générale de faire preuve d'**objectivité**, de **loyauté** et d'**impartialité**, ainsi que de **discrétion**, notamment lors du traitement de certains types d'information, il y a lieu de rappeler deux autres qualités importantes mises en exergue dans le code de bonne conduite administrative: la **courtoisie** et l'**efficacité**.

S'adresser à des personnes à titre privé en dehors de la Commission

Le nouveau statut reconnaît explicitement le droit à la liberté d'expression, sous réserve des limites rappelées ci-dessus.

Il existe évidemment des occasions où vous exprimez simplement des avis à titre privé. Il est utile de se rappeler que ces avis peuvent avoir une certaine influence sur vos auditeurs, qui vous voient probablement autant comme fonctionnaire de la Commission que comme personne privée.

«LES MEMBRES DU PERSONNEL EN TANT QUE REPRESENTANTS DE LA COMMISSION»

Certains d'entre nous peuvent être appelés dans le cadre de leurs fonctions - ou demander volontairement - à assumer un rôle particulier de représentation de la Commission, en tant

qu'«ambassadeur» ou «intervenant». Il peut s'agir de s'adresser à un auditoire et/ou d'avoir des contacts avec les médias, dans le cadre du travail.

S'adresser à un public dans le cadre du travail

Il se peut que vous soyez appelé à vous adresser à un groupe de visiteurs, à prononcer un discours ou à présenter un exposé lors d'une conférence, ou encore à prendre la parole à l'occasion d'un autre type de manifestation - ou que vous vous portiez volontaire pour le faire. Il peut s'agir de vous adresser à des représentants de divers intérêts, à des spécialistes ou au public en général, dans le cadre des activités de votre propre DG ou du service des visites de la Commission ou dans celui d'une initiative de l'institution.

Si vous vous voyez assigner un rôle d'«ambassadeur» ou d'«intervenant» au sein de votre DG, ou que vous participez, dans le cadre de vos fonctions, même à titre volontaire, à une initiative de proximité lancée par la Commission, votre ordre de mission même sera considéré comme l'autorisation de vous adresser à un auditoire ou d'intervenir lors d'une conférence ou d'un événement similaire. En ce qui concerne les manifestations à forte visibilité, susceptibles d'être couvertes par les médias (nationaux, régionaux ou locaux), il y a lieu d'informer l'unité chargée de l'information et de la communication ou le responsable des relations publiques de votre DG de manière à pouvoir en cas de besoin avertir au préalable le(s) porte-parole compétent(s). En tant qu'«ambassadeur» ou «intervenant», vous devez également suivre les orientations tracées par le service des porte-parole, pour faire en sorte que la Commission parle d'une seule voix sur un même sujet. Immédiatement après la manifestation, il y a lieu d'informer l'unité chargée de l'information et de la communication ou le responsable des relations publiques de votre DG, de toute réaction ou de tout incident survenu dans le cadre de votre activité et susceptible d'attirer l'attention des médias. Si nécessaire, le porte-parole concerné sera averti. Le personnel des représentations ou délégations de la Commission doit en référer au responsable local des relations avec la presse et les médias ou au chef de la représentation/délégation.

Lorsque vous vous adressez à un auditoire extérieur dans le cadre de vos fonctions et en qualité de membre du personnel, il convient de garder présents à l'esprit les éléments suivants:

- la position de la Commission constituera le point de départ de l'exposé ou du discours. Conformément aux bonnes pratiques en usage à la Commission, votre mission d'«ambassadeur» ou d'«intervenant» devrait être facilitée, dans toute la mesure du possible, en mettant à votre disposition:
 - un mandat et des lignes directrices émanant de votre DG (unité «information et communication») ou de la DG COMM, pour les initiatives à l'échelle de la Commission (par exemple, le 50^{ème} anniversaire du traité de Rome);
 - un cadre de référence clair concernant le sujet traité (politiques et problèmes) y compris les «orientations» définies par le service des porte-parole;
 - un ensemble convenu de messages clés et d'exposés (y compris, le cas échéant, pour d'éventuels «sujets brûlants» en dehors du ou des domaines concernés);
 - sur demande, une assistance ad hoc de la part de la hiérarchie et de l'unité «Information et communication» de la DG.
- En tant que membre du personnel, vous respecterez les obligations clés suivantes lorsque vous présenterez du matériel d'information ou que vous répondrez à des questions: **objectivité, impartialité, loyauté** envers l'institution et **non-divulgateur** d'informations non encore rendues publiques. Dans un souci d'équilibre, vous devrez admettre, le cas échéant, l'existence d'opinions différentes sur un sujet donné. Toutefois, lorsque la position de la Commission doit être expliquée et défendue, vous le ferez avec détermination.

De toute évidence, la façon de vous exprimer, le degré d'approfondissement et de détail et la teneur de votre discours seront fondamentalement déterminés par le contexte dans lequel vous êtes appelé à communiquer. Toutefois, pour une bonne communication avec les membres de votre auditoire, vous devez adapter la présentation de vos informations à leurs besoins, leurs centres d'intérêt et leur connaissance du sujet, en faisant, dans toute la mesure du possible, le lien avec leur vie quotidienne ou avec leurs expériences. Il peut s'avérer nécessaire de traduire un langage complexe, technique ou bureaucratique en termes faciles à comprendre par votre public. Il faudra pour cela faire usage de discernement, de capacité d'analyse et de bon sens.

Pour rendre la présentation intéressante, il vous est vivement conseillé d'introduire certains éléments personnels et de structurer ou de cibler votre exposé de manière à répondre aux intérêts et aux attentes de votre auditoire. Avant de vous exprimer en public, en tant qu'expert de votre DG, vous devez vérifier si des représentants des médias sont ou seront présents dans la salle et si les règles dites de «Chatham House» s'appliquent. L'application de ces règles à une réunion ou à une partie de réunion signifie que les participants peuvent utiliser librement les informations reçues, mais sans révéler l'identité ou l'appartenance des orateurs, ou d'un quelconque participant. Si des représentants des médias sont susceptibles d'être présents dans l'auditoire, il convient de demander l'avis de l'unité «Information et communication» et/ou du responsable des relations publiques de votre DG; si nécessaire, ceux-ci pourront également vous inviter à en référer au porte-parole.

Vous jouissez d'une entière liberté d'expression lorsque vous vous exprimez à titre privé; il convient toutefois de noter que, lorsque vous vous exprimez à titre privé au cours d'une manifestation officielle ou d'une mission, il peut être difficile à vos interlocuteurs de faire la distinction entre votre personne «privée» et votre personne «publique».

«Parler» sur l'Internet

Les mêmes considérations s'appliquent lorsque les membres du personnel «parlent» sur l'Internet. La participation à des forums de discussion, blogs ou dialogues en ligne sur l'Internet pourrait être amenée à jouer un rôle de plus en plus important à mesure que le dialogue de la Commission avec les citoyens s'intensifie. Fondamentalement, il n'y a aucune différence entre le fait qu'un membre du personnel de la Commission participe à un événement, visite une école ou prononce un discours et la participation de cette même personne à un forum de discussion ou sa contribution à un blog. Lorsque l'on s'adresse à un public extérieur via l'Internet, les règles exposées ci-dessus sont applicables (mandat, cadre de référence clair, obligations essentielles du personnel). De même, il vous est conseillé d'introduire certains éléments personnels et de structurer votre message en faisant appel au discernement et au bon sens.

Enregistrement ou publication des exposés

Vous devez être particulièrement prudent si votre exposé est enregistré (TV, radio ou enregistrement sur bande) ou reproduit (publication). S'il est susceptible d'être enregistré, vous devez contacter au préalable l'unité «Information et communication» et/ou le responsable des relations publiques de votre DG, qui peut, le cas échéant, vous inviter à en référer au porte-parole responsable. De même, si votre discours est susceptible d'être publié, l'Autorité investie du pouvoir de nomination doit en être informée au préalable (en principe 30 jours ouvrables) conformément à l'article 17 *bis*, paragraphe 2, du statut des fonctionnaires, comme pour tout article ou publication dont l'objet se rattache à l'UE. Sur le plan pratique, cela signifie que votre discours - ou l'essentiel de sa teneur - doit dans la mesure du possible être préalablement approuvé par la hiérarchie de votre DG. Vérifiez si votre ordre de mission le couvre. Ne perdez pas de vue que les discours prononcés à l'occasion de conférences, de congrès ou de symposiums sont fréquemment publiés ensuite.

Contacts avec les médias dans le cadre du travail

Que faire lorsqu'un journaliste vous contacte? En règle générale, la DG Communication (comprenant les Représentations dans les 27 États membres) et le service des porte-parole sont chargés des contacts avec les médias. Étant donné leur profil public, les directeurs généraux et les chefs de délégation dans les pays tiers exercent également des responsabilités particulières en matière de communication et d'information. Lorsqu'il s'agit d'une demande de nature politique notamment, il y a lieu d'inviter le journaliste à s'adresser directement au porte-parole chargé de ce portefeuille en lui donnant au besoin les coordonnées du porte-parole.

Toutefois, lorsque la demande d'informations concerne des sujets techniques faisant partie de votre domaine de responsabilité, vous pouvez y répondre, en informant l'unité «Information et communication» ou le responsable des relations publiques de votre DG; ceci peut porter sur une demande spécifique ou sur toutes les questions techniques relatives à un sujet donné. S'il le faut, proposez de rappeler plus tard, mais prenez la responsabilité de répondre à la question et faites en sorte que le journaliste reçoive rapidement une réponse. Ne vous contentez pas de transmettre la question au porte-parole. Il n'y a aucune raison de refuser à un journaliste une information factuelle ou technique qui serait donnée à tout citoyen. Vous devriez informer l'unité «Information et communication» et/ou le responsable des relations publiques de votre DG, qui à leur tour informeront au besoin le porte-parole compétent, qui pourra, le cas échéant, compléter les informations fournies au journaliste ou les situer dans le contexte politique pertinent. En cas de doute, il y a lieu de contacter d'abord le porte-parole.

Tous les membres du personnel ont un rôle à jouer en ce qui concerne la question de la communication avec la presse. Vous pouvez avertir à l'avance le porte-parole chargé de votre portefeuille de toute question pouvant susciter l'intérêt des médias et vous devez répondre rapidement aux demandes d'information du service des porte-parole afin lui permettre de respecter les délais extrêmement serrés.

Sachez que vous devez éviter de vous exprimer sur tout sujet qui est encore en préparation ou en discussion et sur lequel la Commission n'a pas pris officiellement position. Sauf autorisation expresse de leur part, toute communication sur des sujets de ce type relève explicitement de la compétence des porte-parole, en concertation avec les cabinets concernés.

En votre qualité d'expert de la DG, le porte-parole peut vous inviter à fournir des informations spécialisées aux médias. En règle générale, il convient de le faire sous forme de la fourniture d'informations générales sans que votre nom soit cité (c'est-à-dire, à titre purement officieux) et vous devez le préciser très clairement avant de vous adresser à un journaliste.

Lorsque vous participez à une conférence ou à une autre manifestation extérieure dans le cadre de vos fonctions, vous devez anticiper d'éventuelles demandes spontanées d'informations de la part des médias en coordonnant votre position avec celle de l'unité «Information et communication» et/ou du responsable des relations publiques de votre DG. En cas de doute ou de sujets politiquement sensibles, vous devez informer le porte-parole responsable.

Quelques indications pratiques pour parler aux médias

Lorsque c'est possible, demandez les questions par écrit avant l'entretien prévu, car il est ainsi plus facile de donner des réponses qui ont l'approbation de la hiérarchie.

Pour tous ces entretiens, et lorsque vous participez ou assistez à des événements susceptibles de donner lieu à la demande spontanée d'une interview ou d'un commentaire, veillez à préparer quelques brefs messages et/ou exposés clés.

En règle générale, en ce qui concerne la presse écrite, n'acceptez pas d'être cité lorsque vous donnez des informations relevant de votre domaine de compétence technique. Cela ne s'applique évidemment pas lorsque l'article ou l'entretien est axé sur l'aspect humain ou le profil personnel.