

ASSOCIATION
INTERNATIONALE DES

OMBUDSMAN

Code d'éthique de l'IOA

PRÉAMBULE

L'IOA vise l'excellence dans la pratique des activités des Ombudsman. Le Code d'éthique de l'IOA définit une série de principes d'éthique professionnelle que les membres s'engagent à respecter dans le cadre de leur pratique en qualité d'Ombudsman au sein des organisations.

Sur la base des traditions et valeurs de la pratique d'Ombudsman, le Code d'éthique reflète un engagement à promouvoir une conduite éthique dans l'exécution du rôle d'Ombudsman et à préserver l'intégrité de la profession d'Ombudsman.

L'Ombudsman sera honnête et agira en toute intégrité, encouragera le respect pour tous les membres de l'organisation pour laquelle ils travaillent, et il s'attachera à promouvoir l'équité procédurale dans le contenu et l'administration des pratiques, processus et politiques de ces organisations.

PRINCIPES ÉTHIQUES

INDÉPENDANCE

L'Ombudsman est indépendant dans la structure, la fonction et la présentation au plus haut niveau possible au sein de l'organisation.

NEUTRALITÉ ET IMPARTIALITÉ

L'Ombudsman, désigné comme neutre, ne prend pas parti et demeure impartial. L'Ombudsman ne s'engage dans aucune situation qui pourrait occasionner un conflit d'intérêt

CONFIDENTIALITÉ

L'Ombudsman assure la confidentialité absolue de toutes les communications avec ceux qui demandent une assistance et ne divulgue aucune communication confidentielle sauf s'il y a été autorisé. La seule exception à ce privilège de confidentialité intervient lorsqu'il semble qu'il y ait un risque imminent de dommages graves.

CARACTÈRE INFORMEL

L'Ombudsman, en tant que ressource informelle, ne prend part à aucune procédure d'adjudication ou administrative officielle liée aux préoccupations portées à son attention.

www.ombudsassociation.org

Rév. 1/07

Normes de l'IOA applicables à l'exercice de la Profession

PRÉAMBULE

Les normes de l'IOA applicables à l'exercice de la profession d'Ombudsman sont tirées des principes de déontologie définis dans le Code d'éthique de l'IOA.

Chaque bureau d'Ombudsman devrait avoir une Charte organisationnelle ou un mandat, approuvés par la haute direction, qui présente les principes de la fonction d'Ombudsman au sein de cette organisation et leur conformité avec les normes de l'IOA applicables à l'exercice de la profession d'Ombudsman.

NORMES PROFESSIONNELLES

INDÉPENDANCE

1.1 Le Bureau de l'Ombudsman et l'Ombudsman sont indépendants des autres entités organisationnelles.

1.2 L'Ombudsman n'occupe aucun autre poste au sein de l'organisation qui pourrait compromettre son indépendance.

1.3 L'Ombudsman a toute latitude pour déterminer s'il faut agir, et comment, du fait des préoccupations d'un employé, d'une tendance ou des préoccupations de multiples individus au fil du temps. L'Ombudsman peut aussi entamer une action relative à une préoccupation identifiée par l'entremise de l'observation directe de l'Ombudsman.

1.4 L'Ombudsman a accès à toutes les informations et à toutes les personnes au sein de l'organisation, dans toute la mesure où la loi l'y autorise.

1.5 L'Ombudsman a l'autorité pour sélectionner le personnel du Bureau de l'Ombudsman et pour gérer le budget et les opérations du Bureau de l'Ombudsman.

NEUTRALITÉ ET IMPARTIALITÉ

2.1 L'Ombudsman est neutre, impartial et ne prend pas parti.

2.2 L'Ombudsman s'attache à rester impartial, juste et objectif dans le traitement des personnes et l'examen des questions. L'Ombudsman prône des processus gérés de façon juste et équitable et ne se fait pas l'avocat d'une personne donnée au sein de l'organisation.

2.3 L'Ombudsman est une personne neutre désignée qui relève du plus haut niveau possible de l'organisation et agit indépendamment des lignes hiérarchiques et des structures de personnel ordinaires. L'Ombudsman ne doit pas être rattaché ni être structurellement affilié à toute fonction de respect des normes au sein de l'organisation.

2.4 L'Ombudsman n'occupe aucun autre rôle au sein de l'organisation qui porterait atteinte à la neutralité de l'Ombudsman. L'Ombudsman ne devrait pas être affilié à des associations officielles ou non au sein de l'organisation de façon qui pourrait créer des conflits d'intérêt effectifs ou perçus pour l'Ombudsman. L'Ombudsman ne devrait pas avoir d'intérêts ou de participation à titre personnel, ni encourir de gain ou de perte, en fonction de la résolution d'une question.

2.5 L'Ombudsman est responsable d'examiner les préoccupations et intérêts légitimes de tous les individus touchés par l'affaire examinée.

2.6 L'Ombudsman aide à élaborer une gamme d'options responsables en vue de résoudre les problèmes et de faciliter la discussion pour identifier les meilleures options.

CONFIDENTIALITÉ

3.1 L'Ombudsman préserve le caractère confidentiel de toutes les communications avec ceux qui recherchent une assistance et prend toutes les mesures raisonnables en vue de sauvegarder leur confidentialité, notamment ce qui suit :

L'Ombudsman ne divulgue pas de communications confidentielles sauf s'il y a été autorisé au cours de discussions informelles avec l'Ombudsman, et même alors à la seule discrétion de l'Ombudsman ; l'Ombudsman ne révèle pas, et ne doit pas être tenu de révéler, l'identité de toute personne contactant le

Bureau de l'Ombudsman Office, et l'Ombudsman ne révèle pas d'informations communiquées sous le sceau du secret qui pourraient permettre l'identification de toute personne contactant le Bureau de l'Ombudsman, sans l'autorisation expresse de la personne en question ; l'Ombudsman ne prend des mesures spécifiques liées à la question soulevée par une personne qu'avec l'autorisation expresse de cette personne et seulement dans la mesure autorisée, sauf si cette mesure peut être prise de façon à protéger l'identité des personnes qui contactent le Bureau de l'Ombudsman. La seule exception à ce privilège de confidentialité est admise lorsqu'il semble y avoir un risque imminent de dommages graves, et qu'il n'existe pas d'autre option raisonnable. C'est l'Ombudsman qui déterminera s'il existe un risque.

3.2 Les communications entre l'Ombudsman et les autres (effectuées alors qu'il sert en qualité d'Ombudsman) sont considérées comme confidentielles. Le privilège de confidentialité appartient à l'Ombudsman et au Bureau de l'Ombudsman, et non à toute partie à une question. Personne d'autre ne peut déroger à ce privilège.

3.3 L'Ombudsman ne témoigne dans aucune procédure officielle à l'intérieur de l'organisation et résiste lorsqu'il est appelé à témoigner dans une procédure officielle en-dehors de l'organisation, même s'il y est autorisé.

3.4 Si l'Ombudsman poursuit l'examen d'une question au niveau systémique (par exemple, s'il donne un retour d'information sur les tendances, les politiques et les pratiques), il le fait de façon à protéger l'identité des individus.

3.5 L'Ombudsman ne conserve aucun dossier contenant des éléments d'identification au nom de l'organisation.

3.6 L'Ombudsman conserve les informations (par exemple les notes, les messages téléphoniques, les calendriers de rendez-vous) en lieu et de façon sûrs, protégées de toute investigation d'autres personnes (y compris de la direction), et suit des pratiques cohérentes et habituelles pour la destruction de ces informations.

3.7 L'Ombudsman prépare toutes les données et/ou tous les rapports de façon à protéger leur caractère confidentiel.

3.8 Les communications adressées à l'Ombudsman ne constituent pas des notifications adressées à l'organisation. L'Ombudsman n'agit pas en qualité d'agent pour l'organisation, et n'accepte pas de notification pour le compte de l'organisation ; il n'occupe pas le poste ni le rôle qui est désigné par l'organisation comme lieu de réception des notifications pour le compte de l'organisation. Toutefois, l'Ombudsman peut orienter les personnes vers le lieu approprié où une notification officielle peut être déposée.

CARACTÈRE INFORMEL ET AUTRES NORMES

4.1 L'Ombudsman agit sur une base informelle en utilisant les méthodes suivantes : écouter, fournir et recevoir des informations, identifier et recadrer les questions, élaborer une gamme d'options responsables, et – s'il y est autorisé et à la seule discrétion de l'Ombudsman – prendre part à une intervention informelle en tant que tierce partie. Lorsque cela est possible, l'Ombudsman aide les personnes à trouver de nouvelles façons de résoudre les problèmes elles-mêmes.

4.2 L'Ombudsman en qualité de ressource informelle et officieuse s'attache à résoudre les préoccupations et se penche sur les irrégularités des procédures et/ou des problèmes systémiques plus vastes le cas échéant.

4.3 L'Ombudsman ne prend pas de décisions à caractère contraignant, n'impose pas de politiques, et ne statue pas officiellement sur les questions pour l'organisation.

4.4 L'Ombudsman vient compléter, mais ne remplace pas, toutes voies officielles. Le recours au Bureau de l'Ombudsman se fait sur une base volontaire, et ne constitue pas une étape requise de tout processus de règlement des griefs ou des politiques organisationnelles.

4.5 L'Ombudsman ne participe pas aux procédures officielles d'investigation ou d'adjudication. Les enquêtes officielles devraient être menées par d'autres. Lorsqu'une enquête officielle est demandée, l'Ombudsman oriente des individus vers les bureaux ou les personnes appropriées.

4.6 L'Ombudsman identifie les tendances, les questions et les préoccupations relatives aux politiques et aux procédures, y compris les questions et préoccupations potentielles futures, sans enfreindre les règles de confidentialité ou d'anonymat, et il formule des recommandations pour les traiter de façon responsable.

4.7 L'Ombudsman agit en conformité avec le Code d'éthique et les normes applicables à l'exercice de la profession de l'IOA, il se tient informé professionnellement en poursuivant une éducation continue et offre des possibilités au personnel de suivre des formations professionnelles.

4.8 L'Ombudsman s'efforce de mériter la confiance qui est investie dans le Bureau de l'Ombudsman.

ASSOCIATION
INTERNATIONALE DES

OMBUDSMAN

www.ombudsassociation.org

Rev. 12/06