

# CODE DE DÉONTOLOGIE

## PRÉAMBULE

L'Association Internationale des Ombudsmans (IOA) se consacre à l'excellence dans la pratique de la profession d'ombudsman organisationnel.<sup>1</sup> Le Code de déontologie énonce des principes et des valeurs fondamentales sur lesquels reposent les normes de pratique de l'IOA.

Ce Code de déontologie reflète l'engagement de l'IOA envers l'établissement de programmes d'ombudsman structurés de manière cohérente, la conduite éthique par l'ombudsman et l'intégrité de la profession d'ombudsman organisationnel.

## VALEURS FONDAMENTALES

Le rôle d'ombudsman exige de celui-ci qu'il se comporte de manière professionnelle. Les valeurs fondamentales suivantes sont essentielles au travail de l'ombudsman :

- agir avec honnêteté et intégrité;
- promouvoir l'équité et favoriser l'équité des processus;
- éviter les jugements, faire preuve d'empathie et respecter les différences individuelles;
- promouvoir la dignité, la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance;
- transmettre la juste compréhension par l'écoute active;
- promouvoir l'autonomisation individuelle, l'autodétermination et la résolution de problèmes collaborative;
- s'efforcer d'être une ressource informelle accessible, fiable et respectée.

## PRINCIPES FONDAMENTAUX

### INDÉPENDANCE

L'ombudsman est indépendant dans sa structure, dans sa fonction, en apparence et dans sa prise de décision. L'ombudsman relève du plus haut niveau possible de l'organisation et ne relève pas d'une fonction ou d'une entité qui pourrait affecter ou donner l'impression d'affecter son indépendance.

### IMPARTIALITÉ

L'ombudsman est désigné comme une ressource neutre et impartiale qui ne prend pas parti et qui ne défend les intérêts d'aucune personne ou entité. L'ombudsman évite les conflits d'intérêts et les comportements qui pourraient donner l'apparence de conflit d'intérêts.

### CARACTÈRE INFORMEL

L'ombudsman ne participe à aucune procédure d'évaluation, disciplinaire, juridique ou administrative liée aux préoccupations portées à son attention. L'ombudsman n'est pas autorisé à prendre des décisions commerciales et stratégiques ou à mener des enquêtes formelles au nom de l'organisation. L'ombudsman n'est pas un agent de l'organisation qui reçoit des avis de demande à l'endroit de l'organisation et n'est pas autorisé à servir de voie de communication formelle pour l'organisation sur les questions portées à son attention, sauf si la loi l'exige expressément.

---

<sup>1</sup> Le terme « ombudsman » comprend toutes les nomenclatures applicables à un ombudsman organisationnel.

## **CONFIDENTIALITÉ**

La confidentialité est la caractéristique déterminante de la pratique de l'ombudsman. L'identité de ceux qui demandent de l'aide à l'ombudsman et toutes les communications avec lui sont confidentielles dans les limites prévues par la loi. L'ombudsman peut, à son entière discrétion, divulguer des renseignements confidentiels lorsque la personne qui demande de l'aide lui donne la permission de le faire, lorsque la non-divulgation de ces renseignements peut entraîner un risque imminent de préjudice grave ou si la divulgation est nécessaire pour se défendre contre une plainte formelle d'inconduite professionnelle.