

# NORMES EN MATIÈRE DE PRATIQUES

## PRÉAMBULE

Les Normes en matière de pratiques sont basées sur les principes fondamentaux et les valeurs fondamentales énoncés dans le Code d'éthique de l'International Ombuds Association (Association internationale des médiateurs, IOA). Ces principes sont l'indépendance, l'impartialité, le caractère non officiel et la confidentialité. Ils décrivent les éléments et exigences essentiels pour gérer un programme robuste de médiateurs. Les valeurs fondamentales soulignent les qualités professionnelles sous-jacentes au travail des médiateurs. Les principes et les valeurs fondamentales guident les médiateurs<sup>1</sup> dans l'accomplissement de leurs responsabilités, telles que l'assistance aux personnes à tous les niveaux de l'organisation, la résolution des conflits, l'aide à la communication et l'assistance à l'organisation en faisant ressortir les problèmes ainsi que par le biais de leurs commentaires sur les préoccupations émergentes ou systémiques. Ils peuvent être appliqués dans différents contextes et différentes juridictions.

Associées aux valeurs fondamentales intégrées dans le Code d'éthique, ces Normes en matière de pratiques constituent la base nécessaire au rôle unique et précieux des médiateurs de l'organisation parraine.

## 1. NORMES GÉNÉRALES EN MATIÈRE DE PRATIQUES

- 1.1 Le médiateur est une ressource indépendante, impartiale, non-officielle et confidentielle de l'organisation. Le respect des Normes en matière de pratiques est essentiel à tout programme de médiation.
- 1.2 Les médiateurs assistent les individus par le biais d'une consultation facultative et fournissent des informations, des conseils et une assistance pour trouver des options afin de répondre à leurs préoccupations. Dans la mesure du possible, les médiateurs aident à trouver des solutions qui renforcent la confiance et améliorent les relations et la communication au sein de l'organisation.
- 1.3 Les médiateurs aident l'organisation en identifiant les irrégularités procédurales et les problèmes systémiques. Il peut s'agir notamment d'identifier des tendances émergentes, des lacunes en matière de politiques et des modèles de comportement problématique d'une manière qui protège les communications ou les informations confidentielles. Les médiateurs peuvent fournir des recommandations générales à l'organisation pour répondre à ces préoccupations.
- 1.4 Les programmes de médiateurs doivent être dotés d'une charte, de termes de référence ou d'une description détaillée du programme approuvée par la direction de l'organisation qui respecte les dispositions du Code d'éthique et des Normes en matière de pratiques de l'IOA et énonce la base sur laquelle les médiateurs opèrent.
- 1.5 Les médiateurs se tiennent professionnellement informés grâce aux formations continues pertinentes et aux offres de perfectionnement professionnel proposées au personnel de médiation.

## 2. INDÉPENDANCE

- 2.1 Les médiateurs sont indépendants dans leur perception, leur objectif, leurs pratiques et leurs décisions. Les médiateurs fonctionnent indépendamment des structures hiérarchiques et ne subissent aucune influence de la part d'autres fonctions ou entités au sein de l'organisation.
- 2.2 Le programme des médiateurs relève de la plus haute autorité possible au sein de l'organisation. Dans l'exécution des rôles et responsabilités des médiateurs, les médiateurs ne rendent pas compte par définition à toute fonction qui affecte, ou est perçue comme affectant, l'indépendance des médiateurs.
- 2.3 Les médiateurs ne détiennent aucune autre fonction qui compromette, ou pourrait raisonnablement être perçue comme compromettant, l'indépendance des médiateurs. Lorsque les médiateurs ont des obligations non liées au

---

<sup>1</sup> Le terme « médiateurs » inclut toute la nomenclature applicable en usage pour désigner le médiateur d'une organisation.

programme de médiateur, ces obligations ne doivent pas interférer avec leurs obligations liées au programme de médiateur. Les médiateurs doivent communiquer clairement lorsqu'ils agissent ou non en tant que médiateurs.

- 2.4 Les médiateurs ont le pouvoir de sélectionner le personnel du programme des médiateurs et de gérer le budget et les opérations du programme des médiateurs sans influence ou limitations externes indues. Toutefois, les médiateurs n'ont pas de rôle officiel en matière d'élaboration de politiques, d'application des politiques ou de discipline, sauf en interne dans le cadre du programme des médiateurs.
- 2.5 Les médiateurs ont toute latitude pour décider de participer ou non à la résolution de problèmes individuels, collectifs ou systémiques. Agissant de sa propre initiative, le médiateur peut porter une préoccupation à l'attention des personnes concernées.
- 2.6 Les médiateurs ont accès aux personnes et aux informations pertinentes au sein de l'organisation, le cas échéant, pour remplir leur rôle non officiel et dans les limites autorisées par la loi.

### 3. IMPARTIALITÉ

- 3.1 Le médiateur fonctionne comme ressource impartiale, neutre et sans préjugés.
- 3.2 Les médiateurs n'ont aucun intérêt personnel et n'encourent aucun gain ou perte des conclusions d'une affaire. Les médiateurs refusent de s'impliquer s'ils déterminent qu'il pourrait y avoir un conflit d'intérêts réel ou perçu.
- 3.3 Les médiateurs examinent de manière juste et objective les problèmes et les personnes qui peuvent être affectées. Les médiateurs promeuvent des processus gérés équitablement mais ne défendent personne.
- 3.4 Les médiateurs aident à communiquer, à dialoguer et à résoudre les problèmes en collaboration ainsi qu'à identifier toutes sortes d'options raisonnables pour traiter ou résoudre des problèmes ou préoccupations.

### 4. CARACTÈRE NON OFFICIEL

- 4.1 Les médiateurs sont une ressource non-officielle et confidentielle. Les médiateurs ne prennent pas de décisions commerciales ou politiques, ne statuent pas sur les problèmes, ne participent pas aux processus disciplinaires ou de dépôt de plainte et ne mènent pas d'enquêtes officielles pour l'organisation.
- 4.2 La consultation avec les médiateurs n'est pas une étape obligatoire dans le cadre d'un processus disciplinaire ou d'une politique de dépôt de plainte officiel.
- 4.3 Les médiateurs prennent des mesures spécifiques liées au problème de la personne uniquement avec l'autorisation expresse cette dernière, et uniquement dans la mesure autorisée et, même alors, à la seule discrétion des médiateurs, sauf si ces mesures ne peuvent être prises d'une manière qui protège l'identité de la personne qui a contacté le Bureau des médiateurs.
- 4.4 Conformément à ces normes, la consultation des médiateurs est entièrement facultative. Les personnes qui utilisent les services des médiateurs sont réputées avoir accepté de respecter les conditions générales et les principes en vertu desquels le programme a été créé et de ne pas demander aux médiateurs de témoigner ou de divulguer des informations confidentielles dans tout sujet officiel, légal ou autre.
- 4.5 Le médiateur n'est pas un agent de l'organisation autorisé à recevoir des réclamations, plaintes ou griefs à l'encontre de l'organisation, sauf si la loi l'exige expressément. Les médiateurs peuvent orienter les personnes vers l'endroit approprié pour déposer officiellement une réclamation.
- 4.6 Les médiateurs ne créent aucun dossier permanent contenant des informations confidentielles. Les médiateurs appliquent une pratique uniforme de destruction en temps opportun des informations confidentielles.

### 5. CONFIDENTIALITÉ

- 5.1 L'identité des personnes qui sollicitent l'aide des médiateurs, ainsi que les communications et informations les concernant spécifiquement, sont des informations confidentielles.
- 5.2 Dans les limites permises par la loi, les médiateurs doivent protéger les informations confidentielles et nul ne peut prévaloir à cette exigence. Les médiateurs et l'organisation qui a mis en place le programme prendront des mesures raisonnables pour protéger les informations confidentielles.
- 5.3 Sauf dans les situations prévues par les présentes Normes, les médiateurs ne divulguent aucune information confidentielle concernant tout sujet au sein de l'organisation.
- 5.4 Les médiateurs s'opposent à la divulgation d'informations confidentielles dans tout sujet officiel, administratif ou juridique externe à l'organisation, à moins qu'une autorité judiciaire ou réglementaire compétente ne détermine que la divulgation est nécessaire pour empêcher une injustice manifeste ou que la divulgation soit requise parce

que les intérêts signifiés par la divulgation l'emportent clairement sur les intérêts signifiés par l'obligation de confidentialité des médiateurs.

- 5.5 Les médiateurs peuvent divulguer des informations confidentielles s'ils estiment que le non-respect de cette consigne pourrait entraîner un risque imminent de préjudice grave.
- 5.6 Les médiateurs peuvent divulguer des informations confidentielles sur un sujet spécifique dans la mesure où ils estiment qu'il est nécessaire pour se défendre contre une plainte officielle pour faute professionnelle.
- 5.7 Les informations confidentielles relatives à une personne peuvent être divulguées avec son autorisation pour aider à la résolution informelle d'une préoccupation, mais à la seule discrétion des médiateurs.
- 5.8 Les médiateurs peuvent fournir des informations non confidentielles sur le programme des médiateurs dans tout forum approprié. Les médiateurs partagent les données, tendances ou rapports d'une manière qui protège les informations confidentielles.

Adopté le 17 mars 2022 par le Conseil d'administration de l'Association internationale des médiateurs. Entrée en vigueur le 17 mars 2022.