



## **Standards of Practice (FRENCH)**

### **Normes d'exercice de la profession**

#### **PRÉAMBULE**

Les normes d'exercice de la profession de l'IOA sont fondées sur les principes éthiques identifiés dans le Code de déontologie de l'Association et s'inspirent directement de ces derniers.

Chaque Bureau d'Ombudsman doit être doté d'une Charte de fonctionnement ou d'un Cadre de référence, approuvé par la Direction, exposant les principes liés à la fonction de l'Ombudsman dans cette organisation et leur cohérence avec les Normes d'exercice de l'IOA.

#### **NORMES**

##### **INDÉPENDANCE**

- 1.1 Le bureau de l'Ombudsman et l'Ombudsman lui-même sont indépendants des autres unités administratives de l'organisation.
- 1.2 L'Ombudsman n'assume dans l'organisation aucune autre fonction susceptible de compromettre son indépendance.
- 1.3 L'Ombudsman exerce son pouvoir discrétionnaire pour décider s'il doit agir, et comment il doit agir, face aux préoccupations d'une personne, face à une tendance ou face aux préoccupations de plusieurs personnes. L'Ombudsman peut aussi intervenir de son propre chef dans une situation faisant l'objet d'une observation directe.
- 1.4 L'Ombudsman a accès à toutes les informations et à toutes les personnes de l'organisation, dans les limites autorisées par la loi.
- 1.5 L'Ombudsman est habilité à sélectionner le personnel du service de l'Ombudsman et à gérer le budget et le fonctionnement de ce service.

##### **NEUTRALITÉ ET IMPARTIALITÉ**

- 2.1 L'Ombudsman est neutre, impartial et indépendant.
- 2.2 L'Ombudsman fait preuve d'impartialité, d'équité et d'objectivité dans le traitement des personnes et l'examen des problèmes. L'Ombudsman privilégie les processus administratifs justes et équitables et ne représente les intérêts d'aucun individu particulier dans l'organisation.

- 2.3 L'Ombudsman est une personne neutre qui rend compte au niveau le plus élevé possible de l'organisation et agit en toute indépendance par rapport aux structures de la hiérarchie et du personnel. L'Ombudsman ne se rapporte ni n'est affilié structurellement à aucun service de conformité légale ou administrative qui existerait dans l'organisation.
- 2.4 L'Ombudsman n'assume aucun rôle supplémentaire dans l'organisation susceptible de compromettre sa neutralité. L'Ombudsman ne doit être engagé dans aucune association formelle ou informelle de l'organisation susceptible de créer des conflits d'intérêts, réels ou perçus par rapport à l'Ombudsman. L'Ombudsman ne doit avoir aucune part ni aucun intérêt personnel dans l'issue d'un conflit, ni risquer de subir de perte ni obtenir un avantage quelconque dans la résolution du problème.
- 2.5 Il est de la responsabilité de l'Ombudsman d'examiner les préoccupations et les intérêts légitimes de toutes les personnes concernées par le sujet porté à sa connaissance.
- 2.6 L'Ombudsman aide à développer une série d'options appropriées pour résoudre les problèmes et aide à faciliter la discussion visant à identifier la meilleure option.

## **CONFIDENTIALITÉ**

- 3.1 L'Ombudsman respecte la stricte confidentialité de toutes les communications avec les personnes recherchant son assistance, et prend toutes les mesures raisonnables pour préserver cette confidentialité, y compris les suivantes :  
l'Ombudsman ne dévoile pas, ni ne peut être contraint de dévoiler l'identité de quiconque communique avec son bureau. Il ne fournit non plus aucune information, partagée sous le sceau de la confidentialité, qui pourrait permettre l'identification du requérant, à moins que ce dernier ne l'y ait autorisé expressément; l'Ombudsman ne peut poser de geste dans le cadre d'un dossier qu'à la condition expresse d'y avoir été autorisé par le requérant et à l'intérieur de limites préétablies sauf si, selon le seul jugement de l'Ombudsman, ces gestes peuvent être posés sans risquer de dévoiler l'identité du requérant. La seule exception à ce privilège de confidentialité est une situation qui présenterait un risque imminent de dommage grave et pour laquelle il n'existerait pas d'autre solution raisonnable. C'est dans ce cas à l'Ombudsman qu'il revient d'évaluer ce risque.
- 3.2 Les communications entre l'Ombudsman et des tiers (effectuées dans le cadre de l'exercice de la fonction de l'Ombudsman) sont considérées comme protégées par le secret professionnel. Cette prérogative s'applique à l'Ombudsman et à son bureau et non à une partie prenante au problème. Personne ne peut relever l'Ombudsman ni son bureau du secret professionnel.
- 3.3 L'Ombudsman ne peut pas témoigner dans des procédures formelles internes à l'organisation et doit tout mettre en œuvre pour éviter de déposer dans toute procédure formelle externe, même s'il y est invité ou s'il est requis de le faire.
- 3.4 Si l'Ombudsman traite d'un problème systémique (par exemple s'il fait état de tendances, de problèmes, de politiques ou de pratiques), il le fait de manière à préserver l'identité des personnes.
- 3.5 L'Ombudsman ne conserve pas de dossiers qui pourraient permettre à l'organisation d'identifier une personne en particulier.
- 3.6 L'Ombudsman conserve toutes ses informations (par ex. notes, messages téléphoniques, annuaires de rendez-vous) en lieu sûr et hors de la vue des autres membres de l'organisation,

notamment les gestionnaires. Il conçoit et met en application une politique stricte de gestion et de destruction de tels documents.

3.7 L'Ombudsman prépare toutes données et/ou tous rapports dans le respect de la confidentialité.

3.8 Les communications faites à l'Ombudsman ne sont pas portées à la connaissance de l'organisation. L'Ombudsman n'agit pas en tant que représentant de l'organisation, ni ne peut accepter de notification pour le compte de l'organisation ni ne peut servir dans une position ou un rôle créé par l'organisation pour recevoir toute notification pour le compte de cette organisation. Cependant l'Ombudsman peut orienter les personnes vers les services aptes à recevoir les notifications officielles.

## **INFORMALITE ET AUTRES PRINCIPES**

4.1 L'Ombudsman fonctionne de manière informelle en utilisant des moyens tels que : écouter, fournir et recevoir des informations, identifier et recadrer les problèmes, développer une série d'options réalistes et – avec permission et si l'Ombudsman le juge utile – faire intervenir officieusement une tierce personne. Chaque fois que cela est possible, l'Ombudsman aide les personnes à développer de nouveaux moyens pour résoudre les problèmes par elles-mêmes.

4.2 L'Ombudsman, en tant que ressource informelle et officieuse, tente de résoudre les difficultés individuelles, questionne les processus déficients et se penche sur les problèmes systémiques à plus large portée, selon le cas.

4.3 L'Ombudsman ne prend pas de décisions à caractère obligatoire, n'impose pas d'orientations ni ne statue sur des problèmes pour l'organisation.

4.4 L'Ombudsman agit en complément des circuits formels, mais ne les remplace pas. Faire appel à l'Ombudsman est une démarche volontaire et ne constitue pas une étape obligatoire lors d'une procédure de règlement des conflits du travail ou dans l'établissement des politiques de l'organisation.

4.5 L'Ombudsman ne participe pas à aucune investigation formelle ni à aucune procédure juridique de déclaration. Les investigations formelles doivent être conduites par d'autres. Lorsqu'une investigation formelle est nécessaire, l'Ombudsman oriente les personnes concernées vers les services ou l'interlocuteur appropriés.

4.6 L'Ombudsman identifie les tendances, les problèmes et les préoccupations concernant les politiques et procédures, y compris les futurs problèmes et préoccupations potentiels, sans mettre en péril la confidentialité ou le respect de l'anonymat, et propose les recommandations nécessaires pour les traiter de façon appropriée.

4.7 L'Ombudsman agit en conformité avec le Code de déontologie et les Normes d'exercice de l'IOA, se tient régulièrement informé des évolutions de la profession en suivant des programmes de formation continue et fournit aux membres de son service la possibilité de continuer à se former.

4.8 L'Ombudsman fait tout en son pouvoir pour honorer la confiance attendue de son bureau.