



INTERNATIONAL  
**OMBUDSMAN**  
ASSOCIATION

Le Code de déontologie de l'Association Internationale des Ombudsman

## CODE D'ETHIQUE

### PRÉAMBULE

L'Association internationale des Ombudsman (IOA) se consacre à l'excellence dans la pratique des activités de l'Ombudsman. Le Code d'Ethique de l'IOA donne un ensemble de principes d'éthique professionnelle communs et auxquels les membres adhèrent dans la pratique de leur rôle au sein de leur organisation.

Etabli à partir des traditions et des valeurs inhérentes à la fonction de l'Ombudsman, le Code d'Ethique reflète l'engagement de promouvoir un comportement éthique dans la pratique du rôle de l'Ombudsman et de maintenir l'intégrité de la profession des Ombudsman.

L'Ombudsman sera fiable et agira avec intégrité, favorisera le respect vis à vis de l'ensemble des membres de l'organisation qu'il ou elle sert et encouragera l'équité tant dans le contenu que dans l'administration des pratiques, processus et politiques de l'organisation.

### PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES

#### INDEPENDANCE

L'Ombudsman est indépendant sur le plan de la structure, du fonctionnement et de la façon d'être au plus haut degré possible de l'organisation.

#### NEUTRALITE ET IMPARTIALITE

L'Ombudsman, en tant qu'interlocuteur neutre, demeure non aligné et impartial. L'Ombudsman ne s'engage dans aucune situation pouvant être source de conflit d'intérêt.

#### CONFIDENTIALITE

L'Ombudsman garde toutes les communications avec ceux qui demandent son assistance strictement confidentielles et ne divulgue aucune communication confidentielle sauf si l'autorisation expresse lui en est donnée. La seule exception à la règle de confidentialité est l'existence d'une situation présentant un risque imminent de préjudice grave.

#### INFORMALITÉ

En tant qu'interlocuteur informel, l'Ombudsman n'intervient dans aucune procédure d'arbitrage ni aucune procédure administrative qui serait liée aux problèmes qui ont été portés à son attention.