



AOMF

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS
ET MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE

**Guide des valeurs
et principes déontologiques
du Médiateur/Ombudsman
et de ses collaborateurs**

PREAMBULE

Le présent Guide des valeurs et principes déontologiques du Médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs reprend les valeurs dont le Médiateur/Ombudsman devrait s'inspirer en complément du cadre légal de son mandat, en tenant compte des attentes des citoyens et de l'objectif d'amélioration de la qualité du lien entre les autorités publiques et les citoyens, qui est au cœur du rôle de cette institution.

Il a pour objectif de définir les valeurs et lignes de conduite déontologiques qui devraient guider le Médiateur/Ombudsman et ses collaborateurs dans l'accomplissement de leurs mission, obligations et responsabilités professionnelles, afin de maintenir un haut niveau de confiance envers son institution.

Le Médiateur/Ombudsman veille à ce que tous les membres de son équipe adhèrent et respectent les principes énoncés dans ce Guide.

Les principes et valeurs repris dans le Guide ont été conçus pour guider de manière positive le Médiateur/Ombudsman qui s'interroge sur la conduite à adopter dans certaines situations. Ce Guide ne présente donc pas une vision purement négative de la déontologie qui se limiterait à une énumération d'interdits.

L'action du Médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs est guidée par les principes de justice et d'équité et se fonde sur les valeurs d'indépendance, d'impartialité, d'intégrité, de neutralité et de réserve.

Tant à l'égard des citoyens qu'à celui des autorités publiques, leur action est menée dans l'attachement aux valeurs de discrétion et de confidentialité, de respect, d'écoute et d'empathie, de compétence et de responsabilité et dans le respect des principes éthiques qui en découlent.

1. INDÉPENDANCE

Principe

Le Médiateur/Ombudsman exerce ses fonctions en toute indépendance, à l'abri des influences extérieures.

Il traite tous ses dossiers sans crainte de déplaire ni envie de plaire à toute forme de pouvoir, politique, économique, social, médiatique ou encore, à l'opinion publique.

Dans l'exercice de ses fonctions, le Médiateur/Ombudsman veille à rester indépendant, y compris à l'égard de groupes de pression en tous genres.

Commentaires

L'indépendance n'est pas un privilège octroyé au Médiateur/Ombudsman.

L'indépendance est le droit reconnu à chaque citoyen de bénéficier du traitement de sa demande par un Médiateur/Ombudsman qui n'est pas subordonné ou assujéti à une autorité administrative ou politique et qui n'est pas sous influence de groupes de pression.

Le médiateur/ombudsman respecte et contribue à maintenir l'indépendance de son institution, à la fois dans ses aspects individuels et ses aspects institutionnels. Il s'abstient de tout comportement pouvant raisonnablement susciter un doute quant à son indépendance.

Il ne permet pas que les parties à la médiation, les réclamants ou l'autorité publique tentent d'influencer son traitement du dossier.

2. IMPARTIALITÉ

Principe

Le Médiateur/ Ombudsman traite toute réclamation en l'absence réelle et apparente de tout préjugé ou de toute idée préconçue. Il exerce sa mission sans crainte, sans favoritisme ni préjugés.

L'impartialité objective et subjective est essentielle pour un traitement équitable de la réclamation.

Commentaires

Dans l'exercice de ses fonctions et même en dehors du cadre spécifique de son travail, le Médiateur/Ombudsman évite les situations qui pourraient permettre à quiconque de douter de son impartialité.

Il assure l'égalité de traitement de toutes les personnes en cause. Il est conscient des différences objectives pouvant exister entre diverses catégories de personnes et fait en sorte que chaque partie soit écoutée, entendue et respectée.

L'impartialité exige aussi d'éviter les situations d'incompatibilités professionnelles, qu'elles soient ou non prévues dans les lois établissant l'institution du Médiateur/Ombudsman. Lorsqu'il exerce des fonctions accessoires autorisées, il veille également à ce qu'elles ne soient pas susceptibles de mettre en cause son impartialité et son indépendance.

Le Médiateur/Ombudsman doit rester vigilant afin de prévenir toute situation de conflit d'intérêts réel ou apparent. S'il y a un risque de conflit d'intérêts réel ou potentiel, le Médiateur/Ombudsman ne s'implique pas personnellement dans le traitement du dossier, d'aucune manière.

Il est toujours soucieux de protéger son image d'impartialité : il veille à ne pas être ni paraître en relation de trop grande proximité avec l'administration publique ou avec toute personne concernée par un dossier.

Le Médiateur/Ombudsman jouit, comme tous les citoyens, du droit d'association et du droit à une vie privée et à une vie sociale. Il doit cependant éviter les situations susceptibles de porter préjudice à la perception d'impartialité de sa fonction. Il doit se montrer extrêmement prudent s'il entend assurer un mandat au sein d'une association et évaluer les risques au préalable.

3. INTÉGRITÉ

Principe

Le Médiateur/Ombudsman remplit ses fonctions avec intégrité. Il agit de même en société et dans sa vie personnelle.

Deux devoirs découlent du principe d'intégrité : le devoir de probité et le devoir de dignité.

3.1. Probité

Principe

La probité attendue du Médiateur/Ombudsman exige qu'il évite non seulement les comportements sanctionnés par la loi mais aussi les comportements indéliçables ou inappropriés.

Commentaires

Le Médiateur/Ombudsman s'abstient de solliciter des interventions en vue d'obtenir un avantage illégitime pour lui-même ou pour toute autre personne. Il s'interdit d'accepter des cadeaux ou avantages pour lui-même ou pour ses proches, susceptibles d'entacher sa probité.

Le Médiateur/Ombudsman veille à une bonne utilisation des ressources qui sont mises à sa disposition pour la gestion de son institution, sans usage inapproprié ou irrégulier.

3.2. Dignité

Principe

La dignité dicte au Médiateur/Ombudsman de veiller à ce que ni l'exercice de ses fonctions, ni son comportement personnel ne mettent en péril son image ou celle de l'institution qu'il représente.

Commentaires

Dans sa vie professionnelle et sociale, le Médiateur/Ombudsman veille à ce que sa conduite et sa participation à des événements n'entament pas la confiance des citoyens en sa personne et en son institution.

La participation aux réseaux sociaux demande une grande prudence pour éviter que l'indépendance, l'impartialité, la neutralité et l'intégrité du Médiateur/Ombudsman et de l'institution ne puissent être remises en cause.

Dans tous ses rapports avec les tiers, la courtoisie doit inspirer le Médiateur/Ombudsman.

4. NEUTRALITE ET RESERVE

Principe

Le Médiateur/ Ombudsman exerce ses fonctions avec neutralité et réserve. Il veille à ne pas manifester ses convictions personnelles dans l'exercice de ses fonctions.

La réserve du Médiateur/ Ombudsman implique un équilibre entre ses droits en tant que citoyen et les contraintes de la fonction.

Commentaires

Le Médiateur/Ombudsman veille à ne pas faire de sa fonction un instrument de propagande. Ses interventions doivent respecter les limites de son mandat.

Ses conclusions et recommandations ne sont pas inspirées par ses convictions politiques et personnelles : elles sont faites dans le respect des pouvoirs des autorités qui ont été dûment élues.

Par sa réserve, le Médiateur/Ombudsman veille à ce que les citoyens puissent avoir confiance dans l'indépendance et la neutralité de sa personne et de son institution.

5. DISCRETION ET CONFIDENTIALITE

Principe

Le Médiateur/Ombudsman fait preuve de discrétion et prend les mesures adéquates pour assurer la confidentialité des informations qui doivent conserver ce caractère confidentiel.

Commentaires

Le Médiateur/Ombudsman n'utilise et ne communique les renseignements ou documents obtenus dans l'exercice de ses fonctions qu'aux seules fins de l'exercice de sa mission et de son mandat, et uniquement dans la mesure requise.

6. RESPECT, ÉCOUTE ET EMPATHIE

Principe

Le Médiateur/Ombudsman fait preuve de respect, d'écoute et d'empathie envers tous ses interlocuteurs.

Commentaires

Le Médiateur/Ombudsman agit avec dignité, respect et courtoisie envers les parties à la médiation, citoyens et représentants des autorités politiques et administratives ainsi qu'envers ses collaborateurs.

Le Médiateur/Ombudsman veille à ce que les valeurs de respect et d'écoute soient partagées et observées par ses collaborateurs, tant à l'égard des citoyens et des autorités auxquelles ils s'adressent, qu'entre eux. Ceci passe le cas échéant par l'organisation de formations continues à l'écoute et au dialogue.

Le Médiateur/Ombudsman a un comportement correct et respectueux à l'égard de ses collaborateurs. Il prend en considération leurs missions et compétences.

7. COMPÉTENCE ET RESPONSABILITE

Principe

Le Médiateur/ Ombudsman s'attache à traiter les dossiers qui lui sont soumis avec rigueur et discernement, dans un délai raisonnable.

Il s'efforce de développer ses compétences, ses connaissances et ses capacités fonctionnelles au service de ses missions

Commentaires

Le Médiateur/Ombudsman veille à développer ses compétences et ses connaissances fonctionnelles, notamment par des formations pertinentes.

Le Médiateur/Ombudsman adopte une attitude professionnelle et une approche rigoureuse dans tous les aspects de son travail. Il tient compte des particularités de chaque cas et fait preuve de discernement. Son comportement est raisonnable, juste et prudent.

Le comportement du Médiateur/Ombudsman est guidé par une éthique personnelle qui le conduit à s'attacher en toutes circonstances à remplir sa mission avec sagesse, loyauté, humanité, courage, écoute, ouverture d'esprit et créativité.

SAGESSE

Le Médiateur/Ombudsman fait preuve de sagesse par sa connaissance des réalités et par son comportement raisonnable, juste et prudent.

La sagesse lui impose calme et prudence face aux litiges qui lui sont soumis, en faisant preuve de discernement et de distance par rapport aux parties à la médiation et aux faits qu'il est amené à examiner.

HUMANITÉ

Le sens de l'humanité du Médiateur/Ombudsman se manifeste par le respect des personnes et de leur dignité dans toutes les circonstances de sa vie professionnelle et de sa vie privée. Le Médiateur/Ombudsman fait preuve de respect dans ses rapports envers les citoyens, mais aussi envers les représentants des autorités politiques et administratives. Dans le traitement de la réclamation, il lui revient de trouver la juste mesure entre empathie, compassion, bienveillance, rigueur et sévérité afin que ses conclusions et ses recommandations soient perçues comme légitimes et justes.

COURAGE ET DETERMINATION

Le Médiateur/Ombudsman se montre courageux et déterminé dans l'exercice de sa fonction pour faire face aux pressions internes et externes et répondre aux défis de la société nouvelle.

RIGUEUR ET DILIGENCE

Le Médiateur/Ombudsman organise son travail avec efficacité. Il examine ses dossiers de manière consciencieuse et dans des délais raisonnables. Il est attentif aux opinions de ses collaborateurs, il est soucieux du travail en équipe.

ECOUTE ET COMMUNICATION

Le Médiateur/Ombudsman prête une écoute attentive aux parties à tous les stades de la médiation. L'écoute suppose l'absence d'a priori et de préjugé mais aussi une réelle disponibilité d'esprit et une capacité à se remettre en cause.

L'écoute reste neutre, sans condescendance ni mépris, avec humanité, bienveillance et empathie. Le Médiateur/Ombudsman s'exprime avec mesure, respect, sérénité et de manière non discriminatoire et s'abstient d'utiliser des expressions et attitudes déplacées. Le Médiateur/Ombudsman communique auprès de chacun de façon intelligible. Il motive ses conclusions et ses recommandations de telle façon que toutes les personnes concernées puissent comprendre la logique sur laquelle il se fonde.

OUVERTURE D'ESPRIT ET CREATIVITÉ

Le Médiateur/Ombudsman est ouvert d'esprit, il fait preuve de créativité dans la recherche de solutions. Il reste au courant des évolutions sociétales et culturelles.

AOMF	2018
-------------	------

