

CODE D'ÉTHIQUE

PRÉAMBULE

L'International Ombuds Association (Association internationale des médiateurs, IOA) se consacre à l'excellence dans la pratique des médiateurs ¹ au sein des organisations. Le Code d'éthique définit les principes en matière de pratique et de valeurs fondamentales qui constituent la base des Normes en matière de pratiques de l'IOA.

Le présent Code d'éthique reflète l'engagement de l'IOA envers la mise en place de programmes de médiation structurés de manière cohérente, la conduite éthique des médiateurs et l'intégrité de la profession de médiateur au sein des organisations.

VALEURS FONDAMENTALES

Le rôle de médiateur exige que les médiateurs se conduisent comme des professionnels. Les valeurs fondamentales suivantes sont essentielles au travail des médiateurs :

- Agir avec honnêteté et intégrité ;
- Promouvoir l'équité et encourager un processus équitable ;
- Rester neutre, faire preuve d'empathie et respecter les différences individuelles ;
- Promouvoir la dignité, la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance ;
- Bien comprendre grâce à une écoute active ;
- Promouvoir la responsabilisation individuelle, la libre détermination et la résolution collaborative des problèmes ; et
- S'efforcer d'être une ressource informelle accessible, fiable et respectée.

PRINCIPES FONDAMENTAUX

INDÉPENDANCE

Les médiateurs sont indépendants en termes de structure, de fonction, de perception et de prise de décision. Les médiateurs rendent compte au plus haut niveau possible de l'organisation et ne rendent pas compte à une fonction ou entité qui pourrait affecter, ou être perçue comme affectant, l'indépendance des médiateurs.

IMPARTIALITÉ

Le médiateur est une ressource neutre et impartiale désignée qui ne prend pas parti et ne défend aucune personne ou aucune entité. Les médiateurs évitent les conflits d'intérêts et les comportements qui pourraient être perçus comme des conflits d'intérêts.

CARACTÈRE NON OFFICIEL

Les médiateurs ne participent à aucune procédure d'évaluation, disciplinaire, juridique ou administrative liée aux préoccupations portées à l'attention des médiateurs. Les médiateurs ne sont pas autorisés à prendre des décisions commerciales et politiques ni à mener des enquêtes officielles au nom de l'organisation. Les médiateurs ne représentent pas l'organisation aux fins de recevoir des dépôts de plaintes contre l'organisation et ne sont pas

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

autorisés à servir d'intermédiaires officiels de l'organisation pour les questions portées à leur attention, sauf si la loi les y autorise spécifiquement et expressément.

CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité est la caractéristique déterminante des pratiques des médiateurs. L'identité des personnes qui sollicitent l'aide des médiateurs ainsi que les communications avec eux sont confidentielles dans les limites autorisées par la loi. Les médiateurs peuvent, à leur seule discrétion, divulguer des informations confidentielles si la personne qui demande de l'aide leur donne l'autorisation de le faire, si le non-respect de cette consigne pourrait entraîner un risque imminent de préjudice grave ou si nécessaire pour se défendre contre une plainte officielle pour faute professionnelle.