

NORMES DE PRATIQUE

PRÉAMBULE

Les normes de pratique reposent sur les principes fondamentaux et les valeurs fondamentales énoncés dans le Code de déontologie de l'Association Internationale des Ombudsmans (IOA). Ces principes sont l'indépendance, l'impartialité, le caractère informel et la confidentialité. Ceux-ci décrivent les éléments et les exigences essentiels à la mise en œuvre d'un programme d'ombudsman fiable. Les valeurs fondamentales mettent en évidence les qualités professionnelles sous-jacentes au travail de l'ombudsman. Les principes et les valeurs fondamentales orientent l'ombudsman¹ dans l'accomplissement de ses responsabilités, notamment l'assistance aux personnes à tous les niveaux de l'organisation, la résolution des conflits, la facilitation de la communication ainsi que la mise en lumière des problèmes et le retour sur les préoccupations émergentes ou systémiques en vue d'aider l'organisation. Ils peuvent être appliqués dans différents contextes et territoires de compétence.

Associées aux valeurs fondamentales intégrées au Code de déontologie, ces normes de pratique constituent la base nécessaire au rôle unique et utile d'un ombudsman dans l'organisation de soutien.

1. NORMES DE PRATIQUE GÉNÉRALE

- 1.1 L'ombudsman est une ressource indépendante, impartiale, informelle et confidentielle pour une organisation. L'application de ces normes de pratique est essentielle à tout programme d'ombudsman.
- 1.2 L'ombudsman aide les gens en proposant des consultations volontaires et en offrant des renseignements, des conseils et une assistance pour élaborer des options répondant à leurs préoccupations. Dans la mesure du possible, l'ombudsman facilite l'atteinte de résultats qui renforcent la confiance, améliorent les relations et optimisent la communication au sein de l'organisation.
- 1.3 L'ombudsman aide l'organisme en relevant les irrégularités procédurales et les problèmes systémiques. Pensons notamment à la désignation des nouvelles tendances, des lacunes stratégiques et des modèles de comportement problématique, et ce, sans que les communications ou les renseignements confidentiels ne soient divulgués. L'ombudsman peut présenter des recommandations générales à l'organisation pour répondre à ces préoccupations.
- 1.4 Chaque programme d'ombudsman doit prévoir une charte, un mandat ou une description détaillée du programme approuvée par la haute direction de l'organisation qui respecte les dispositions du Code de déontologie et les normes de pratique de l'IOA et qui définit la base des activités de l'ombudsman.
- 1.5 L'ombudsman se tient à jour professionnellement en suivant de la formation continue pertinente et offre des occasions de perfectionnement professionnel à ses employés.

2. INDÉPENDANCE

- 2.1 L'ombudsman est indépendant en apparence, dans sa mission, en pratique et dans sa prise de décision. L'ombudsman fonctionne indépendamment des structures hiérarchiques et sans influence d'autres fonctions ou entités au sein de l'organisation.
- 2.2 Le programme d'ombudsman relève de la plus haute autorité possible au sein de l'organisme. Dans l'exécution de ses fonctions et responsabilités, l'ombudsman ne relève, du point de vue du programme, d'aucune fonction qui affecte ou qui donne l'impression d'affecter son indépendance.
- 2.3 L'ombudsman n'occupe aucun autre poste qui compromet ou qui pourrait raisonnablement donner l'impression de compromettre son indépendance. Si l'ombudsman occupe des fonctions qui excèdent son mandat, ces fonctions

¹ Le terme « ombudsman » comprend toutes les nomenclatures applicables à un ombudsman organisationnel.

ne doivent pas interférer avec celles de l'ombudsman. Lorsqu'il n'agit pas en tant qu'ombudsman, ce dernier doit l'exprimer clairement.

- 2.4 L'ombudsman a le pouvoir de choisir les employés ainsi que de gérer le budget et les opérations du programme d'ombudsman sans influence ou limitation extérieure indue. L'ombudsman n'a toutefois aucun rôle décisionnel, exécutif ou disciplinaire formel à l'extérieur du programme d'ombudsman.
- 2.5 L'ombudsman décide, à son entière discrétion, de la nécessité ou de la façon d'intervenir pour résoudre des préoccupations d'ordre individuel, collectif ou systémique. Agissant de son propre chef, un ombudsman peut porter une préoccupation à l'attention des personnes compétentes.
- 2.6 L'ombudsman a accès, au besoin, aux personnes compétentes et aux renseignements pertinents dans l'organisation pour remplir son rôle informel dans la mesure permise par la loi.

3. IMPARTIALITÉ

- 3.1 L'ombudsman agit à titre de ressource impartiale, neutre et objective.
- 3.2 L'issue d'une question n'est ni avantageux, ni désavantageux pour l'ombudsman, qui n'a aucun intérêt personnel dans celle-ci. L'ombudsman s'abstient de participer lorsqu'il détermine qu'il y a possibilité de conflit d'intérêts réel ou perçu.
- 3.3 L'ombudsman tient compte équitablement et objectivement des problèmes et des personnes pouvant être concernées. L'ombudsman favorise l'exécution équitable des processus, sans toutefois en faire la défense au nom des autres.
- 3.4 L'ombudsman facilite la communication, le dialogue et la résolution de problème collaborative, et contribue à trouver une panoplie d'options raisonnables pour mettre en lumière et résoudre les problèmes ou les préoccupations.

4. CARACTÈRE INFORMEL

- 4.1 L'ombudsman est une ressource informelle et confidentielle. L'ombudsman ne prend pas de décision commerciale ou stratégique, ne se prononce pas sur les enjeux, ne participe pas aux processus disciplinaires ou aux procédures de règlement des griefs, et ne mène pas d'enquête formelle pour l'organisation.
- 4.2 La consultation de l'ombudsman n'est pas une étape requise des politiques sur les griefs ou des processus disciplinaires formels.
- 4.3 L'ombudsman prend des mesures spécifiques au problème d'une personne uniquement avec l'autorisation expresse de la personne et dans la mesure permise, et ce, à son entière discrétion, à moins que cette mesure ne puisse être prise d'une manière à protéger l'identité de la personne communiquant avec le Bureau de l'ombudsman.
- 4.4 Conformément à ces normes, la consultation de l'ombudsman est entièrement volontaire. Les personnes qui ont recours aux services de l'ombudsman sont considérées comme ayant convenu de respecter les modalités, les conditions et les principes aux termes desquels le programme a été créé et de ne pas appeler l'ombudsman pour témoigner ou divulguer des renseignements confidentiels liés à toute question formelle, juridique ou autre.
- 4.5 L'ombudsman n'est pas un agent de l'organisation autorisé à recevoir des avis de demande, de plainte ou de grief à l'endroit de l'organisation, sauf si la loi l'exige expressément. L'ombudsman peut aiguiller les personnes vers l'endroit où elles doivent déposer un avis de demande formel.
- 4.6 L'ombudsman ne crée aucun dossier permanent contenant des renseignements confidentiels. L'ombudsman adopte une pratique cohérente de destruction en temps utile des renseignements confidentiels.

5. CONFIDENTIALITÉ

- 5.1 L'identité de ceux qui demandent de l'aide auprès de l'ombudsman ainsi que les communications et les renseignements qui les concernent précisément sont des renseignements confidentiels.
- 5.2 Dans les limites prévues par la loi, l'ombudsman doit protéger les renseignements confidentiels et personne ne peut renoncer à cette exigence. L'ombudsman et l'organisation qui ont établi le programme doivent prendre des mesures raisonnables pour assurer la sécurité des renseignements confidentiels.
- 5.3 Sauf dans les cas prévus par ces normes, l'ombudsman ne divulgue aucun renseignement confidentiel lié à quelque question dans l'organisation.
- 5.4 L'ombudsman s'oppose à la divulgation de renseignements confidentiels liés à des questions formelles, administratives ou juridiques externes à l'organisation, à moins qu'une autorité judiciaire ou réglementaire

compétente ne détermine que la divulgation est nécessaire pour prévenir une injustice flagrante ou que la divulgation est requise parce que les intérêts servis par la divulgation dépassent clairement la confidentialité des intérêts servis par l'ombudsman.

- 5.5 L'ombudsman peut divulguer des renseignements confidentiels au besoin s'il détermine que la non-divulgation pourrait entraîner un risque imminent de préjudice grave.
- 5.6 L'ombudsman peut divulguer des renseignements confidentiels liés à une question particulière dans la mesure où il juge nécessaire de se défendre contre une plainte formelle d'inconduite professionnelle.
- 5.7 Les renseignements confidentiels liés à une personne peuvent être divulgués avec la permission de celle-ci, mais à l'entière discrétion de l'ombudsman, afin d'aider à résoudre une préoccupation de manière informelle.
- 5.8 L'ombudsman peut transmettre des renseignements non confidentiels sur le programme d'ombudsman dans n'importe quelle tribune jugée appropriée. L'ombudsman communique des données, des tendances ou des rapports de manière à assurer la protection des renseignements confidentiels.

Adopté le 17 mars 2022 par le conseil d'administration de l'Association Internationale des Ombudsmans. En vigueur le 17 mars 2022.