



Code de déontologie de l'AOP+

en un coup d'œil

Les principes énumérés dans ce code de déontologie visent à promouvoir l'éthique des médiatrices et des médiateurs parlementaires dans le cadre de leur activité et à garantir leur indépendance et leur intégrité. Ils ont pour but de préserver et de renforcer la confiance que la population et les autorités placent dans les bureaux de médiation administrative.

Indépendance

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires sont indépendants sur le plan institutionnel, fonctionnel et personnel.

Neutralité et impartialité

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires traitent chaque demande en toute impartialité. Ils veillent à l'égalité de traitement de toutes les personnes concernées et évitent toute situation qui pourrait engendrer un conflit d'intérêt ou donner l'impression d'avoir un parti pris. Leurs prises de position et leurs recommandations reposent sur des faits objectifs.

Confidentialité

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires sont tenus à la confidentialité. Ils ne transmettent des informations ou des documents qu'avec l'accord de la personne qui les a saisis et pour autant que cela soit nécessaire à l'accomplissement de leur mission. Ils prennent toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des informations privées et officielles récoltées dans le cadre de leur fonction.

Accessibilité et processus informel

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires sont à la disposition de chacune et chacun. Ils s'assurent d'être accessibles à toute personne. Ils veillent à ce que leurs services soient connus du plus grand nombre. Ils communiquent et mènent leur processus de manière simple et compréhensible.

Intégrité personnelle

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires exercent leur fonction de manière intègre. Par leur comportement et leur attitude, ils se montrent dignes de l'importance et de la responsabilité de leur charge.

Respect, empathie et écoute

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires font preuve de respect et d'empathie envers leurs interlocutrices et leurs interlocuteurs et sont à leur écoute.

Compétence et responsabilité

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires traitent les dossiers avec expertise, humanité et persévérance; ils font preuve de nuance dans leur jugement. Ils étudient les situations consciencieusement et dans un délai approprié. Les médiatrices et les médiateurs parlementaires s'attachent à développer leurs compétences et leurs connaissances dans le domaine de la médiation administrative.

