



# Code de déontologie de l'AOP+

## Préambule

Conformément à l'article 9 des Principes de Venise, l'Association des ombudsmans parlementaires suisses (AOP+) se dote d'un code de déontologie.

Les membres de l'AOP+, leurs collaboratrices et leurs collaborateurs s'y conforment dans les limites de leur cadre légal respectif.

Les principes énumérés dans ce code 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.

Ces principes 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.

— De par leur indépendance institutionnelle, les médiatrices et les médiateurs parlementaires ne sont liés que par la constitution et la loi dans l'exercice de leur fonction.

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires exercent leur activité libres de tout lien d'intérêt, notamment politique ou idéologique. Ils adoptent un comportement qui ne laisse planer aucun doute sur leur indépendance.

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires exercent leur fonction sans pression extérieure; ils ne reçoivent d'instruction de personne. Ils sont indépendants sur le plan organisationnel et choisissent la localisation de leurs bureaux.

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires disposent du personnel et d'un budget qui leur permettent de remplir intégralement leurs tâches et leurs fonctions de manière indépendante.

## 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.

— La confidentialité est garantie pendant l'intégralité du processus de médiation, y compris après son terme.

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires veillent tout particulièrement à garantir la confidentialité lorsqu'ils sont sollicités par les médias.

— Le secret de fonction et le secret professionnel subsistent après la cessation des fonctions.

## 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.

— L'impartialité impose de traiter chaque demande avec ouverture d'esprit et sans a priori. Les médiatrices et les médiateurs parlementaires évitent tout traitement de faveur, notamment pour des raisons personnelles, idéologiques, politiques, économiques, sociales, ethniques ou culturelles.

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires écoutent sans préjugé le point de vue de chacune et chacun – usagère, usager ou membre de l'administration. Ils s'efforcent d'établir un dialogue constructif et de trouver des solutions qui conviennent à toutes les parties concernées. Ils n'ont aucun pouvoir de décision.

— Pendant la durée de leur mandat, les médiatrices et les médiateurs parlementaires ne peuvent exercer d'activité politique, administrative ou professionnelle incompatible avec l'exigence d'impartialité.

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires s'abstiennent de tenir des propos personnels lors de leurs échanges avec les usagères, les usagers et le personnel de l'administration.

## 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.

— Dans le cadre de leur activité, les médiatrices et les médiateurs parlementaires font toujours preuve d'une attitude professionnelle; ils traitent leurs dossiers avec compétence, courage, persévérance et ouverture d'esprit.

— Lors de l'examen des cas, ils tiennent compte du pouvoir d'appréciation laissé par la loi pour chaque situation et proposent aux personnes concernées des solutions constructives.

— Ils organisent leur travail de manière efficiente et efficace et traitent les demandes dans un délai approprié. Ils clarifient la situation de manière ciblée.

— Ils s'efforcent de développer leurs compétences et leurs connaissances et tiennent compte de l'évolution sociétale, culturelle et politique.

## 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.

— Ils traitent toute personne – usagère, usager ou personnel de l'administration – avec dignité, respect et amabilité.

— Ils font preuve de respect, d'estime et de confiance dans la conduite de leurs collaboratrices et de leurs collaborateurs; ils prennent en considération leur expertise dans leurs décisions.

## 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.

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires offrent à toute personne un accès simple, rapide et sans obstacle à l'information et à ses droits, indépendamment de son âge, de son origine, de son genre, de ses connaissances linguistiques, de son état de santé, etc. Les médiatrices et les médiateurs veillent à ce que chaque demande soit prise en compte, adressée au service compétent et traitée de manière rapide et adéquate.

— Les médiatrices et les médiateurs effectuent un travail de communication actif afin d'être connus du plus grand nombre, parmi la population comme au sein de l'administration.

— Le processus de médiation se veut simple et transparent pour les personnes concernées. Les usagères et les usagers sont informés du stade auquel en est le traitement de leur demande.

## 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.

— L'autorité et l'impact des actions des médiatrices et des médiateurs parlementaires découlent de leur comportement intègre et exemplaire. Ils respectent les lois et les normes de la bienséance.

— Les médiatrices et les médiateurs parlementaires adoptent un comportement digne de leur fonction, qui soit notamment authentique, accessible et respectueux.