



**DRAFT Statement of Ethical Principles /  
PROJET d'énoncé de principes déontologiques**

*The purpose of this document is to provide ethical guidance for FCO members who occupy Ombudsman/person roles with respect to the following key principles:*

**Principles:**

**Independence**

The member is clearly and demonstrably independent of the institution, agency, organization, government or corporation in purpose, administration and decision-making about which it has the mandate to receive complaints. Evidence of independence includes formalized and enforceable statements with regard to purpose, funding, administration, decision-making and reporting. Information regarding the Ombudsman/person's mandate, sources of funding, and method of appointment, and who receives annual and/or special reports, (e.g. Board of Directors or Governors, legislature) is publicly-available.

**Impartiality**

The member is impartial, unaligned, and free from bias, in fact and perception. The Ombudsman/person does not act as an advocate and does not represent either side of a dispute. If a recommendation is made it will be recognized as fair to all concerned. The Ombudsman/person will avoid potential conflicts of interest and declare such conflicts if they arise.

**Fairness**

The member will act fairly at all times and consider fairness to be a factor of both process and outcome. The Ombudsman/person's conduct is rooted in the principles of equity and natural justice, respecting differences, circumstances, and the needs of each situation. Resolutions are pursued through the use of an informal non-legalistic approach taking into account general principles of administrative fairness and good practice and being mindful of the relevant law, regulation, policies and guidance, professional standards, and any relevant code of practice or conduct that may apply.

*L'objectif du présent document est de fournir aux membres du FCO qui exercent la fonction d'ombudsman des préceptes d'éthiques en ce qui concerne les principes essentiels suivants :*

**Principes :**

**Indépendance**

Le membre est clairement et manifestement indépendant de l'institution, de l'agence, de l'organisation, du gouvernement ou de la société en question ainsi que de l'administration et des postes décisionnels au sujet desquels il a pour mandat de recevoir les plaintes. La preuve de son indépendance comprend des déclarations formelles et exécutoires concernant l'objectif, le financement, l'administration, la prise de décision et la production de rapports. Les informations concernant l'ombudsman, son mandat, ses sources de financement, la procédure de sa nomination et qui recevra ses rapports annuels ou spéciaux (ex. : conseil d'administration ou des gouverneurs, organe législatif) sont accessibles au public.

**Impartialité**

Le membre est impartial, objectif et libre de tout préjugé, tant dans les faits qu'en apparence. L'ombudsman n'agit pas en tant que défenseur et ne représente aucune des parties d'un différend. Si une recommandation est faite, elle sera reconnue comme équitable pour toutes les parties concernées. L'ombudsman évite les conflits d'intérêts potentiels et il déclare ces conflits s'ils se présentent.

**Équité**

Le membre agit équitablement à tout moment et considère l'équité comme un facteur tant du processus que du résultat. La conduite de l'Ombudsman est enracinée dans les principes d'équité et de justice naturelle, respectant les différences, les circonstances et les besoins de chaque situation. Les résolutions sont exercées par le truchement d'une approche informelle non juridique, en tenant compte des principes généraux d'équité administrative et de bonnes pratiques, de la loi

**Confidentiality**

The member will hold all communications, documents, and other information it receives or is otherwise privy to in strict confidence. It will ensure that all reasonable steps are taken to safeguard confidentiality. Except where required by law or when an apparent imminent risk of serious harm is identified, information is only disclosed when the Ombudsman/person has received permission to do so or has determined the release of information is appropriate given his or her mandate.

Furthermore, the member will vigorously resist attempts to compel participation in any judicial or administrative hearings about matters brought to their attention.

**Credibility**

The member acts in good faith. The Ombudsman/person's behaviour or style of operation is such that it strengthens the integrity and effectiveness of the Ombudsman/person process. The Ombudsman/person will hold him/herself to the highest standards in the aforementioned areas of independence, impartiality, fairness, and confidentiality.

The member is recognized and respected by other members of the Ombudsman/person profession, the Forum of Canadian Ombudsman, and the constituents which are served.

The member will encourage and share ideas for continuous learning, finding innovative solutions and best practices and will apply professional standards so as to best serve those who make use of and respond to the Ombudsman/person.

pertinente, des règlements, des politiques et directives, des normes professionnelles et des codes de pratique ou de conduite pertinents qui peuvent s'appliquer.

**Confidentialité**

Le membre tient strictement confidentiels toutes les communications, tous les documents et autres renseignements qu'il reçoit ou dont il a pris connaissance d'une manière ou d'une autre. Il veille à ce que toutes les mesures raisonnables soient prises pour sauvegarder la confidentialité. Sauf si la loi l'exige ou si un risque imminent de préjudice grave survient, l'information n'est divulguée que lorsque l'ombudsman a reçu l'autorisation de le faire ou qu'il a déterminé que la divulgation de l'information est appropriée, compte tenu de son mandat.

En outre, le membre sait résister fermement aux tentatives visant à influencer sa participation à toutes audiences judiciaires ou administratives sur les questions portées à son attention.

**Crédibilité**

Le membre agit de bonne foi. Son comportement ou son style de fonctionnement est tel qu'il renforce l'intégrité et l'efficacité du processus de l'ombudsman. Il s'en tiendra aux normes les plus élevées dans les domaines susmentionnés d'indépendance, d'impartialité, d'équité et de confidentialité.

Le membre est reconnu et respecté par les autres membres de la profession, le Forum Canadien des Ombudsmans et les constituants qu'il dessert.

Le membre encourage et partage des idées servant à la formation continue, à la recherche de solutions innovantes et de meilleures pratiques. Il applique des normes professionnelles afin de mieux servir ceux qui en appellent et répondent à l'ombudsman.