

BUREAU DE L'OMBUDSMAN VILLE DE LAVAL

VALEURS ÉTHIQUES

Le Bureau de l'Ombudsman (« **Bureau** ») s'inspire de valeurs qui placent au premier rang le respect des droits des citoyens. Les valeurs qui suivent guident les actions et la conduite de l'Ombudsman et son personnel.

1. RESPECT

Le respect repose sur les droits à la dignité, à l'intégrité et à l'acceptation des différences. Cette valeur incite l'Ombudsman à agir avec ouverture, courtoisie, considération et discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles il entre en relation.

2. IMPARTIALITE

L'impartialité réfère au traitement d'une personne ou d'une situation en évitant toute préférence et en faisant preuve de neutralité et d'objectivité. Elle implique la volonté de prendre en considération l'ensemble de l'information disponible et des points de vue exprimés.

3. EQUITE

L'équité se définit comme la juste appréciation de chaque situation et de ce qui est dû à chacun. Elle favorise la recherche de justice et de solutions satisfaisantes lors de situations particulières.

4. INTEGRITE

L'intégrité consiste à agir avec honnêteté et probité. Le Bureau évite ainsi de se mettre dans une situation pouvant le rendre influençable ou redevable à quiconque dans l'exercice de ses fonctions.

5. TRANSPARENCE

La transparence permet de laisser voir clairement les faits sans les altérer. En ce sens, elle permet au Bureau d'établir une relation de confiance avec le citoyen ainsi qu'avec les différents intervenants.