

Ombudsman

"La fonction d'ombudsman a été créée par le parlement suédois au début des années 1800 dans le but de donner aux citoyens un moyen de faire valoir leurs plaintes à l'encontre du gouvernement et de l'administration."

Une méthode mixte de résolution des conflits

Confrontation

Pouvoir d'investigation

Autorité de prononcer un jugement et donc de décider qui a tort et qui a raison

Pouvoir de critiquer et d'embarrasser les décideurs

Conciliation

Intervention relativement informelle destinée avant tout à porter une plainte à l'attention des décideurs

Jugement dépourvu de force exécutoire. L'autorité d'un ombudsman repose essentiellement sur la raison et la persuasion

Responsabilité de négocier les mesures correctrices nécessaires

D'après: H. Gadlin, *The Ombudsman: What's in a Name?*, Negotiation Journal, Vol. 16, Nr. 1, January 2000