Standards of Practice	Normes d'exercice de la fonction
PREAMBLE	**PRÉAMBULE**
The Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO) Standards of Practice reflect the unique nature of the work of ombudspersons in post-secondary institutions in Canada. They build on the principles outlined in the ACCUO constitution ACCUO - Association of Canadian College and University Ombudspersons - Executive - Constitution . They contribute to promoting the understanding of the role and function of the office of the ombudsperson and illustrate its added value within post-secondary institutions. These standards provide a point of reference for practicing ombudspersons and staff of the office of the ombudsperson. They also serve as a guide for the establishment of policies and procedures in ombudsperson offices, while taking into account distinct institutional contexts. With a focus on fairness, equity and respect, the ombudsperson builds capacity to help the institution be accountable to its own value and mission statements. In working with individuals, the ombudsperson facilitates fair resolutions that build trust and fortify the relationship between individual and institution.	Les normes de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) entendent traduire le caractère spécifique de la fonction d'ombudsman au sein des établissements d'enseignement postsecondaire au Canada. Elles sont basées sur les principes énoncés dans les statuts constitutifs de l'AOUCC . Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) - Constitution Elles contribuent à promouvoir la compréhension du rôle et de la fonction d'ombudsman et à faire l'illustration de sa valeur ajoutée dans les milieux postsecondaires. Ces normes pourront servir de référence aux ombudsmans en exercice et à leurs employés. Elles pourront aussi servir de guide lors de l'adoption de règlements et politiques dans les bureaux d'ombudsman, tout en tenant compte des différents contextes institutionnels. Ayant à cœur des valeurs d'équité et de respect, l'ombudsman contribue à tenir l'institution imputable de la mise en œuvre des valeurs qu'elle a elle-même adoptées, et contribue ainsi à la réalisation de la mission de l'institution. L'ombudsman facilite la quête de solutions justes, aptes à créer, maintenir et à renforcer le lien de confiance entre l'institution et ses membres.

PRINCIPLES	PRINCIPES
1. Independence	1. **Indépendance**
1.1 The office of the ombudsperson is structured to function independently from the institution and from student, faculty and staff associations.	1.1 Le bureau de l'ombudsman est structuré de façon à lui assurer un fonctionnement indépendant de l'institution et des associations d'étudiants, de professeurs et d'employés.
1.2 The ombudsperson reports on the execution of the office mandate to the highest level of the institution, normally the Board of Governors, the Senate, a committee representative of community stakeholders and/or the President.	1.2 L'ombudsman rend compte de l'exécution de son mandat au niveau le plus élevé de l'institution, normalement au conseil d'administration, au conseil universitaire, à un comité de représentants de la communauté institutionnelle, ou au recteur.
1.3 The ombudsperson has no decision-making role for the institution or for the student, faculty or staff associations, and normally serves only in the capacity of ombudsperson. Where the ombudsperson has a dual appointment, she* ensures that the office of the ombudsperson is and is seen to be distinct and separate, and avoids dual appointments that would compromise independence.	1.3 L'ombudsman n'occupe normalement aucune autre fonction et n'assume aucun pouvoir décisionnel au sein de l'institution ou des associations des étudiants, professeurs et employés. Toutefois, s'il* cumule d'autres fonctions, il s'assure que celles-ci soient accomplies de manière distincte de celles d'ombudsman. Il évite toute situation qui compromettrait son indépendance ou qui pourrait en donner l'apparence.
1.4 The ombudsperson determines whether, when and how to intervene and should have the discretion to initiate own motion investigations.	1.4 Il appartient à l'ombudsman de décider de l'opportunité, de la manière et du moment de ses interventions. Il peut, de sa propre initiative, initier une enquête.
1.5 The ombudsperson hires office staff and manages the office budget and operations.	1.5 L'ombudsman embauche le personnel de son bureau et en gère le budget et les activités.
1.6 The ombudsperson ensures that the location and setup of the office do not compromise the office's independence.	1.6 L'ombudsman s'assure que l'emplacement et l'organisation matérielle du bureau ne compromettent pas son indépendance.
*This document uses the feminine to refer to all genders.	*Ce document utilise le masculin pour alléger le texte.

2. Impartiality	**2. Impartialité**
2.1 Applying the principles of administrative fairness, the ombudsperson determines whether any relevant fairness standard has been violated. She fosters best practices, fair and equitable resolution of individual and systemic issues.	2.1 L'ombudsman, en appliquant les principes d'équité procédurale, détermine s'il y a eu manquement aux règles, politiques et procédures applicables. Il promeut les meilleures pratiques, la solution juste et équitable des dossiers, individuels ou systémiques, soumis à son attention.
2.2 The ombudsperson looks at the facts of a case objectively, without any bias or partiality for or against the issue under review or toward any party.	2.2 L'ombudsman évalue les faits objectivement, sans biais ou préjugé envers l'une ou l'autre des parties.
2.3 Relationships with the parties are such that the ombudsperson has no personal stake in a particular outcome and derives no benefit from any conclusions reached or any recommendations made.	2.3 L'ombudsman doit en tout temps subordonner son intérêt personnel et sauvegarder son indépendance de manière à ne tirer aucun bénéfice des conclusions ou recommandations formulées.
3. Confidentiality	**3. Confidentialité**
3.1 The office of the ombudsperson receives and handles complaints and inquiries in a confidential manner.	3.1 Le bureau de l'ombudsman reçoit et traite les plaintes et demandes de renseignements de manière confidentielle.
3.2 Notwithstanding 3.1, the ombudsperson may disclose information where, in the opinion of the ombudsperson, there is an imminent risk of serious harm.	3.2 Nonobstant la clause 3.1, l'ombudsman peut divulguer de l'information dans le cas où, selon son jugement, il y a risque de danger grave et imminent pour un individu ou pour l'institution.
3.3 Communication with the ombudsperson does not constitute notice to the institution or to the student, faculty or staff association.	3.3 Une communication à l'ombudsman ne constitue pas un avis légal à l'institution ou aux associations des étudiants, des professeurs ou des employés.
3.4 The ombudsperson does not comply with requests for information, does not testify in internal processes of the institution, or staff, faculty or student organization, and resists testifying in any external processes to the full extent of the law.	3.4 Sous réserve des lois applicables, l'ombudsman refuse de se soumettre à toute demande d'accès à l'information, de témoigner à toute procédure intentée à l'interne ni auprès des tribunaux de droits communs.

4. Accessibility	**4. Accessibilité**
4.1 The ombudsperson ensures that the office of the ombudsperson is directly accessible and free of charge.	4.1 Le bureau de l'ombudsman doit être accessible et ses services doivent être gratuits.
4.2 The ombudsperson ensures that the office purpose, characteristics and roles are well publicized, and that offices procedures and ways of accessing the office are simple and clear.	4.2 La raison d'être, le rôle et les attributs de la fonction de l'ombudsman doivent être publicisés. Il doit être facile d'entrer en communication avec son bureau et les procédures administratives qu'il met en place doivent être simples et claires.
FUNCTIONS AND RESPONSIBILITIES	**FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS**
5. Information and Advice	**5. Informations et conseils**
5.1 The ombudsperson provides information about policies, procedures, rights and responsibilities.	5.1 L'ombudsman donne de l'information sur les règlements, politiques et procédures de l'institution, et sur les droits et obligations qu'ils comportent.
5.2 The ombudsperson may make referrals to institutional mechanisms and other relevant resources.	5.2 Il réfère le cas échéant, les personnes qui le consultent vers les ressources appropriées et les informe des procédures existantes.
5.3 The ombudsperson may provide advice to assist a party in analysing problems, reframing issues, developing options and evaluating appropriate courses of action.	5.3 L'ombudsman peut conseiller et aider la personne qui le lui demande dans l'analyse d'un problème, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions appropriées.
5.4 The ombudsperson may provide coaching or feedback to help a party address and resolve issues.	5.4 L'ombudsman peut offrir du coaching ou donner son point de vue à une personne qui le lui demande sur la façon d'aborder et de solutionner un problème.

6. **Intervention**	**6. Intervention**
6.1 The ombudsperson may decide not to intervene when: there is an existing recourse; the matter complained about is outside her jurisdiction, is unjustified, frivolous, vexatious, premature, or is an abuse of the function of the ombudsperson; or intervention is not necessary based on the facts.	6.1 L'ombudsman peut refuser de se saisir d'une plainte lorsqu'il juge que la personne qui le lui demande dispose d'un autre recours ; que la plainte est en dehors de sa juridiction, ou qu'elle est injustifiée, frivole, vexatoire, prématurée ou faite de mauvaise foi ; ou que son intervention n'est pas nécessaire eut égard aux circonstances.
6.2 When intervening, the ombudsperson may conduct an investigation or engage in a form of conflict resolution she determines is appropriate to the situation.	6.2 Lorsqu'il est saisi d'un dossier, l'ombudsman peut enquêter ou utiliser le mode de résolution de conflits qu'il juge approprié à la situation.
6.3 The ombudsperson is provided with access to information and files pertaining to a particular case and information needed to fulfill the function of the office. Requests for such information should be handled in a mutually convenient and expeditious manner.	6.3 Dans le cadre de l'exercice de son mandat, l'ombudsman peut exiger l'accès à tous renseignements et documents pertinents au dossier examiné. Ses interlocuteurs doivent répondre et agir de bonne foi et avec célérité.
<u>Conflict resolution</u>	<u>Résolution de conflits</u> :
6.4 The ombudsperson may employ conflict resolution processes, including but not limited to fact-finding, third-party intervention, shuttle diplomacy and mediation.	6.4 L'ombudsman peut employer des méthodes alternatives de résolution de conflit, entre autres : la recherche de renseignements, l'intervention par un tiers neutre, la facilitation du dialogue, ou la médiation.
6.5 The ombudsperson may provide suggestions, ideas and comments to assist in the resolution of a complaint, or to prevent subsequent complaints.	6.5 L'ombudsman peut faire des suggestions et commentaires pour faciliter la résolution d'une plainte ou en prévenir la récurrence.
<u>Investigation</u>	<u>Enquêtes</u>
6.6 The ombudsperson establishes criteria to be taken into account when determining if a matter will be investigated.	6.6 L'ombudsman établit les critères dont il faut tenir compte pour déterminer si un dossier fera l'objet d'une enquête.
6.7 When necessary, the ombudsperson provides the responding party with an opportunity to respond, prior to forming a final conclusion.	6.7 Le cas échéant, l'ombudsman donne à ses interlocuteurs l'occasion de répondre ou de présenter leur version des faits, avant de tirer ses conclusions.

7. Recommendations	**7. Recommandations**
7.1 The ombudsperson makes recommendations to the appropriate authorities in relation to case-specific matters or systemic matters.	7.1 L'ombudsman informe de ses recommandations l'autorité compétente, et ce tant dans les dossiers individuels que systémiques.
7.2 If a recommendation is not satisfactorily dealt with in a reasonable time, the ombudsperson may bring it to a higher level within the institution; if the response remains unsatisfactory, the ombudsperson may publish the facts of the case together with the recommendation.	7.2 L'ombudsman peut saisir d'une question les divers niveaux hiérarchiques s'il estime que l'on ne donne pas une suite satisfaisante à ses recommandations. Si la réponse demeure insatisfaisante, il pourrait aussi rendre public son rapport et ses recommandations.
8. Reporting	**8. Reddition de compte**
8.1 The ombudsperson submits an annual report to the authority designated in the terms of reference for the office.	8.1 L'ombudsman présente, aux instances désignées dans les statuts constitutifs, un rapport de ses activités pour l'année.
8.3. The ombudsperson may issue special reports.	8.3 L'ombudsman peut produire un rapport particulier sur des questions spécifiques.
8.4 The ombudsperson strives to reflect the principles outlined in the ACCUO constitution, through the office's terms of reference, mandate and operations.	8.4 L'ombudsman contribue à ce que les principes décrits dans les statuts de l'AOUCC soient reflétés au sein de son bureau, dans son mandat et ses statuts constitutifs.
9. Integrity of service	**9. Qualité du service**
9.1 The ombudsperson makes every effort to maintain an office that is adequately staffed and funded to fulfill its mandate.	9.1 L'ombudsman fait tout son possible pour que son bureau dispose des ressources humaines et matérielles nécessaires à l'exécution de son mandat.
9.2 The ombudsperson may periodically review office procedures and services to monitor quality.	9.2 L'ombudsman peut effectuer périodiquement la vérification des processus opérationnels de son bureau afin d'en assurer la qualité.
9.3 The ombudsperson remains well informed about policies, procedures and changes within the institution and participates in regular professional development activities.	9.3 L'ombudsman doit se tenir informé des politiques, procédures et changements en cours au sein de l'institution. Il participe régulièrement à des activités de développement professionnel.