



AOUCC

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS
DES UNIVERSITÉS ET COLLÈGES
DU CANADA

BULLETIN DU JANVIER 2019 : L'AOUCC rend hommage à ses collègues de longue date Lucie Allaire et Nora Farrell

Comité des prix de l'AOUCC : George Cole (Collège Algonquin) a animé les mises en candidature aux prix pendant plusieurs années et s'est récemment porté volontaire pour présider le Comité des prix de l'AOUCC. Anita Pouliot (Université Western) et Shirley Nakata (Université de la Colombie-Britannique) se joignent à ce Comité. Si vous souhaitez vous joindre à ce Comité pour examiner les critères, le processus de sélection et les prix, veuillez communiquer immédiatement avec George à coleg@algonquincollege.com

Comité international : La présidente Julie Boncompain (Université Concordia, Montréal), et les membres, Martine Conway (Université d'Ottawa), Anita Pouliot (Université Western), Carolyn Brendon (Université McMaster) et Brent Epperson (Université de l'Alberta), se réuniront pour discuter de leurs objectifs et de leurs stratégies pour 2019; il y aura une mise à jour dans le bulletin de mars.

Équipe des communications : L'Équipe réunit Rob Thompson, responsable de l'équipe des communications renommée, y compris les membres Laura Reid (Simon Fraser) et Taylor Thomas (Université de l'Alberta). L'Équipe désire encore recruter un ou des membres du Québec ou des Maritimes. Elle travaille avec la direction de l'AOUCC à un projet de sensibilisation à l'échelle nationale pour sensibiliser les établissements d'enseignement supérieur à la valeur d'un bureau d'ombudsman. Si vous souhaitez vous joindre à l'Équipe des communications, veuillez communiquer avec Rob Thompson à ombudsperson@lakeheadu.ca

Projet de recherche du site Web de l'AOUCC : Le Comité exécutif de l'AOUCC établira un plan global et un calendrier pour examiner l'ensemble du site Web de l'AOUCC, afin de cerner les lacunes, les chevauchements et les occasions de consolidation de l'information pour nos membres. Si vous avez des commentaires, veuillez les faire parvenir à Carolyn Brendon à ombuds@mcmaster.ca

Congrès du FCO et de l'AOUCC : Le Comité de planification du Congrès s'est réuni en janvier et Martine Conway (Université d'Ottawa), coprésidente du Congrès, en fera l'annonce sous peu sur le serveur de liste de l'AOUCC et sur le site Web de l'AOUCC. Le Congrès se tiendra au Sheraton Centre du centre-ville de Toronto du 15 au 17 avril 2019. L'hébergement est offert à un tarif réduit au Sheraton, mais les chambres s'envoleront rapidement. Si vous êtes à la recherche d'un logement à un prix inférieur, il est recommandé de vérifier tôt ou d'envisager de partager une chambre. Le site Web des inscriptions contiendra des renseignements sur le transport qui vous aideront à vous rendre au Centre de conférences.

http://www.ombudsmanforum.ca/fr/?page_id=4209

Traduction de la correspondance de l'AOUCC et d'autres documents à lire : Chaque fois que le Comité exécutif se réunit et communique avec les membres, nous devons nous assurer que les documents sont dans les deux langues officielles. Lucie Allaire a fourni des services de traduction en français ces dernières années, sur une base volontaire; le temps qu'elle a consacré à ce travail continu est considérable. Sachant que nous ne pouvons pas nous attendre à ce que nos membres bilingues consacrent bénévolement leur temps à ce travail interminable, nous demandons aux membres de nous aider à obtenir des services de traduction. Si un membre souhaite se présenter pour accomplir ou partager cette tâche, sachez que le Comité exécutif a recommandé une rétribution pour tout travail fourni.

Webinaire de l'AOUCC : Si vous participez au Congrès du FCO et de l'AOUCC en avril, vous pourriez y trouver des idées pour présenter ou coprésenter un webinaire plus tard au cours de l'année. Gardez cela à l'esprit lorsque vous rencontrez des collègues. Il arrive souvent qu'une séance déclenche une conversation qui peut mener à un webinaire pour les membres partout au Canada.

Ressource biographique des membres de l'AOUCC : Cette nouvelle ressource vous permettra de fournir annuellement des renseignements à jour sur vos antécédents et votre expertise. Cette ressource sera publiée dans le site Web de l'AOUCC comme un seul et même document. Pour accueillir vos collègues de l'AOUCC, veuillez fournir les renseignements biographiques suivants : Photo; nom, institution en qualité d'ombudsman (Période et Institutions d'ES antérieures) ou autre poste si ce n'est celui d'ombudsman; diplômes et certificats d'études supérieures pertinents; profil d'emploi et expertise (gamme d'expérience de travail); réalisations actuelles, y compris le rôle et les contributions à l'AOUCC et à d'autres organismes d'ombudsman; spécialisation dans le rôle d'ombudsman (enseignement, encadrement, médiation, etc.); prix/reconnaissance/présentations récents; adresse de la personne-ressource ou site Web de l'ombudsman (300 mots au maximum : Calibri 11). Veuillez envoyer cette information à Natalie Sharpe à natalie.sharpe@ualberta.ca

Vidéos sur l'apprentissage créatif : McKenna Lang, ombudsman du corps professoral à la Seattle University, effectue souvent des présentations aux conférences de CalCaucus à Asilomar (Pacific Grove, Californie). Dans ses vidéos « Théâtre Master Trees », Mme Lang traite de situations difficiles, en misant sur [traduction] « la gentillesse, l'humour et les bonnes pratiques » pour rendre plus accessibles des processus comme la médiation. McKenna Lang reconnaît que ses collègues de l'AOUCC et son parcours académique canadien l'ont inspirée dans son travail d'ombudsman et invite les membres de l'AOUCC à examiner son matériel et à formuler des commentaires, s'ils le souhaitent; rendez-vous à <https://www.youtube.com/watch?v=C--mu07uhQw>

Mise à jour sur l'adhésion à l'AOUCC : HEC Montréal Pascale Legault HEC de Montréal est la nouvelle ombudsman et remplace Robert Bisailon, qui a pris sa retraite à la fin de 2018.

INSCRIVEZ LA DATE! CONGRÈS 2019

Le 15^e Congrès de l'European Network of ombuds in Higher Education (ENOHE) sera organisée par l'université de Léon à Léon, en Espagne, et se tiendra du 26 au 28 juin 2019. Un atelier préparatoire au Congrès (frais applicables) sur l'analyse d'une étude de cas sera dirigé par Jean Grier (Université d'Édimbourg, Écosse) <http://www.enohe.net/>

L'United States Ombudsman Association (USOA) a fixé la date de son 40^e Congrès annuel à septembre 2019 (ateliers préparatoires au Congrès, du 16 au 17 septembre; Congrès du 18 au 20 septembre à Honolulu [Hawaï], où l'on célébrera l'ouverture du premier ombudsman au sens classique des États-Unis, l'Hawaii Ombudsman). Consultez le site <http://www.usombudsman.org/USOA-events/annual-conference> pour des mises à jour régulières.

Hommage à nos dirigeants de l'AOUCC : Comme promis, dans ce Bulletin, nous honorons fièrement deux grands leaders de l'AOUCC et du FCO, Lucie Allaire et Nora Farrell. Leur message à leurs collègues de l'AOUCC montre l'importance de nos liens solides et de notre soutien mutuel, aux échelles, régionale, nationale et internationale.



Lucie Allaire, ancienne présidente de l'ACCUO, qui prend sa retraite de son rôle d'ombudsman de l'enseignement supérieur au Canada

« Une occasion inattendue a frappé à ma porte en 2010, juste après mon départ de la fonction publique fédérale. Eh bien, elle n'a pas vraiment frappé, elle s'est plutôt présentée et m'a ouvert les portes à une deuxième carrière dans le monde fascinant des ombudsmans.

J'ai consacré les 35 premières années de ma vie professionnelle active dans différents rôles au sein de plusieurs ministères fédéraux, principalement dans le domaine de la gestion des ressources humaines, mais vers la fin de ma carrière, je suis passé au domaine de la résolution des conflits. Comme j'étais toujours ravie de lancer de nouveaux projets, on m'a demandé de mettre en place un système de gestion informelle des conflits, à l'époque où Revenu Canada était en train de devenir une agence et d'établir son nouveau cadre de gestion des ressources humaines. Il s'est engagé à améliorer son mode de fonctionnement et l'une de ses initiatives phares a été de mettre en place l'un de ses premiers systèmes de gestion informelle des conflits (SGIC) pour tous les employés et d'établir un processus d'arbitrage par une tierce partie. J'ai eu l'honneur d'être chargé de créer et de diriger cette initiative. Bien que j'aie participé au règlement des conflits en milieu de travail en tant que professionnel des ressources humaines, je n'avais pas reçu de formation sur la médiation ou les modes alternatifs de règlement des conflits (MARC). Ma première démarche a été de recruter des personnes très talentueuses et dévouées et de m'inscrire au programme de certificat d'études supérieures en

résolution de conflits de l'Université Carleton. Un tout nouveau monde s'est ouvert à moi et, pendant les quatre années suivantes, j'ai dirigé ce programme.

À l'époque, nous n'étions que quelques cadres supérieurs intéressés et impliqués dans le MARC, mais on pouvait observer que les expériences positives faisaient leur chemin et que de plus en plus de ministères manifestaient de l'intérêt. Les Forces armées et le ministère de la Défense nationale étaient l'un de ces ministères, et on m'a demandé de prendre en charge le projet d'établissement du MARC pour le personnel militaire et civil pour plus de 60 000 personnes au Canada et à l'étranger. Pendant que j'occupais ce poste, j'ai également participé à l'élaboration de nouvelles mesures législatives visant à rendre obligatoire la mise en place d'un SGIC dans tous les ministères fédéraux. Au cours de cette période, j'ai été l'un des membres fondateurs et chef du Réseau interministériel du SGIC au gouvernement fédéral.

Lorsque j'ai quitté la fonction publique, j'ai mené des consultations pendant quelques mois, j'ai enseigné la médiation et la négociation à l'Université St. Paul en plus de donner de la formation sur la prévention du harcèlement dans différents ministères, jusqu'à ce que je voie une annonce pour le poste d'ombudsman à l'Université d'Ottawa. Il s'agissait d'un nouveau poste pour l'Université et j'étais curieuse. J'ai présenté ma candidature au concours et j'ai finalement été choisie pour créer et ouvrir le premier bureau d'ombudsman de l'Université. Je considère cette occasion comme un merveilleux cadeau qui m'a été donné.

Je me suis immédiatement tourné vers des personnes d'expérience sur le terrain pour obtenir des conseils. De nombreuses personnes m'ont aidée, et j'aimerais remercier tout particulièrement Jim Kennelly (Université Carleton), George Cole (Collège Algonquin), Nora Farrell (Université Ryerson), Nancy Chamberlain (anciennement de l'Université Laval) et Muriel Binette (UQAM) que j'ai souvent consultés et qui m'ont généreusement donné du temps et des conseils.

J'ai également eu la chance de suivre une formation initiale auprès de l'International Ombudsman Association (IOA), ainsi qu'une formation sur les techniques d'enquête. La participation aux forums de l'AOUCC a été extrêmement utile et m'a permis d'établir des liens essentiels avec d'autres ombudsmans. Notre travail peut souvent sembler un peu solitaire, aussi, je pense qu'il est essentiel que nous entretenions nos relations. Je n'aurais jamais pu m'acquitter de mes fonctions si je n'avais pas eu accès à un si grand nombre d'entre vous pour obtenir des conseils et, parfois, simplement de l'écoute.

J'ai beaucoup appris en tant qu'ombudsman ces neuf dernières années. Je suis très fière d'appartenir à notre groupe et d'avoir fourni des services précieux aux étudiants et aux responsables des universités. Je pense que nous offrons une perspective que peu d'autres peuvent offrir dans nos établissements; nous examinons les problèmes et les questions horizontalement, à l'échelle de l'établissement. C'est très utile parce que cela peut aider grandement nos établissements à mieux cerner la source des problèmes et à trouver des solutions plus durables.

Comme j'étais en train d'ouvrir un nouveau bureau, j'étais consciente que je créais des précédents et j'ai fait très attention dès le départ d'établir de bonnes pratiques et de bons processus fondés sur nos principes fondamentaux, soit l'indépendance, l'impartialité, la confidentialité et l'accessibilité. Toutes les décisions que j'ai prises, toutes les positions que j'ai prises et tous les arguments que j'ai présentés ont été examinés au regard de ces principes. Ce mandat représentait un défi pour moi au départ, car je ne venais pas du milieu universitaire, et j'ai donc accordé une importance primordiale à la prudence pour établir ma crédibilité les premières années. J'estimais qu'il était important d'aborder mon travail avec une application solide et

rigoureuse de mon mandat et dans le respect de l'institution également. J'ai appris comment influencer différents types de décideurs, la valeur de l'établissement de relations tout en restant fidèle à son rôle et à ses principes. J'espère avoir apporté une différence positive. J'ai souvent entendu des gens qui venaient à mon bureau, surtout des étudiants, dire que c'était la première fois qu'on prenait le temps de les écouter.

Sur le plan personnel, ce voyage dans le monde des ombudsmans a été vraiment significatif. Chaque jour, j'ai beaucoup aimé me rendre au bureau, parler à toutes sortes de gens, et surtout, aider des gens à résoudre des problèmes ou des conflits, grands et petits. J'ai adoré rencontrer d'autres ombudsmans partout au pays et travailler avec eux sur des questions d'intérêt communes. J'ai toujours pensé que je devais donner de mon temps à notre association pour promouvoir notre rôle dans les universités et appuyer nos membres. Honnêtement, je ne crois pas que j'aurais pu m'acquitter de mon mandat sans l'AOUCC et ses membres. J'espère qu'elle continuera d'exister et de soutenir ses membres. Je vous remercie tous et vous souhaite la meilleure des chances! J'ai vécu une expérience très enrichissante avec vous. »



Nora Farrell, ancienne présidente du Forum canadien des ombudsmans, prend sa retraite du rôle d'ombudsman de l'enseignement supérieur

Ma longue carrière d'ombudsman, selon certains critères, et simplement un bon départ par rapport à la longévité d'autres ombudsmans dans leurs rôles, s'est amorcée par accident. Avant d'être plongé dans le monde de la fonction d'ombudsman, j'avais eu le plaisir de travailler dans le domaine de la prestation de services aux enfants et aux jeunes défavorisés et à leurs familles pendant une quinzaine d'années. J'ai eu la chance de vivre et de travailler à Calgary et à Kelowna avec les Clubs garçons et filles de la région, puis de voyager partout au Canada avec les Clubs garçons et filles du Canada. J'ai évolué pendant quelques années très marquantes à la Société d'aide à l'enfance de Toronto, inspirée par Marion Wright Edelman, la défenseuse de longue date des droits des enfants, qui a dit que [traduction] « l'avenir que nous réservons à nos enfants sera façonné par notre équité envers les enfants des autres ». Puis, un bon ami qui était consultant en

ressources humaines m'a appelé pour me dire : « J'ai trouvé le travail parfait pour vous. » Ce poste parfait était celui de directrice adjointe dans le domaine du travail, de la santé et de l'éducation pour l'ombudsman de l'Ontario. C'était la première fois que j'entendais le terme « ombudsman », mais j'ai immédiatement été attiré par les principes du travail de l'ombudsman. Comme je n'avais pas d'expérience en tant qu'ombudsman, j'ai été ravie d'apprendre que j'avais été choisie pour me joindre au personnel du bureau de l'ombudsman provincial et j'ai rapidement trouvé mon habitat naturel dans la collectivité de l'« équité ». J'ai aussi aimé ce rôle en raison de l'ampleur et de la profondeur des sujets qui ont été portés à l'attention de mon équipe spécialisée, car ils m'intéressaient beaucoup, tant sur le plan personnel que professionnel. Au fil du temps, j'ai commencé à m'intéresser à tous les sujets qui relèvent de la compétence de l'ombudsman de l'Ontario. La diversité des questions qui pouvaient se retrouver sur le bureau d'un membre du personnel de l'ombudsman de l'Ontario n'a jamais cessé de m'étonner, qu'il s'agisse de la propriété légitime des droits miniers, de l'accès aux droits aériens, de la résistance à la protection des terres humides d'importance provinciale, des pratiques administratives inhabituelles des collèges privés ou de l'authenticité des documents médicaux des camionneurs, etc. Il était fascinant d'être exposé à la vaste gamme de services qui sont offerts ou surveillés par un gouvernement provincial dans une province qui a une population énorme et une immense diversité géographique et démographique.

Je me suis ensuite trouvé dans la position d'aider à la mise sur pied de deux nouveaux bureaux d'ombudsman, un pour une entreprise du secteur privé qui s'occupait des régimes d'aide et de santé des employés, et un autre pour l'Association canadienne de la franchise. Étant une adepte de l'information, ces rôles m'ont donné une autre occasion d'en apprendre davantage sur toutes sortes de sujets et de questions qui, si je n'avais pas eu la chance de travailler dans ces domaines, n'auraient jamais été portés à mon attention de façon significative.

Encore une fois, grâce à la gentillesse d'un ami, on m'a conseillé le dernier jour de présenter une demande pour le poste d'ombudsman à l'Université Ryerson. J'ai beaucoup aimé le milieu universitaire et j'ai encore une fois tenté ma chance. J'ai eu la chance d'être embauché comme ombudsman à l'Université Ryerson et, à ma grande surprise, j'ai fini par y travailler plus de 18 ans. Mon intention initiale était d'occuper ce poste pendant quelques années, car mon premier contrat était d'une durée de trois ans. Cinq ans, puis dix ans, et le reste est de l'histoire ancienne. Même si je joue le même rôle au sein de la même entité depuis très longtemps, il n'y a jamais eu de moment ennuyeux. Étant donné que l'Université Ryerson, en tant qu'établissement d'enseignement, et son corps étudiant ont évolué de façon spectaculaire au cours de la période où j'ai eu la chance de servir d'ombudsman, je n'ai jamais connu une journée sans incident au Bureau. Bien que les défis aient été nombreux, ils ont tous été utiles, car il y a très peu de rôles qui offrent une telle diversité d'expérience et la possibilité de contribuer à la résolution des préoccupations individuelles tout en cernant et en réglant les problèmes systémiques et pansystémiques.

Dans la réponse de l'Université à mon rapport annuel 2017-2018, une note de remerciements était incluse, et se lisait ainsi :

[Traduction]

Note de remerciement

En conclusion, comme il s'agit de votre dernier rapport annuel, l'Université aimerait profiter de l'occasion pour exprimer, au nom de toute la collectivité Ryerson – le personnel, le corps professoral et les étudiants – sa profonde gratitude pour ce que vous avez pu accomplir en occupant ce poste clé.

Depuis 2000, en tant qu'ombudsman de Ryerson, vous avez beaucoup contribué à façonner le mode de fonctionnement du Bureau de l'ombudsman de l'Université. En répondant aux préoccupations individuelles des étudiants et aux problèmes systémiques en matière d'équité, vous avez fait preuve de minutie dans le maintien de l'indépendance du Bureau par rapport aux activités quotidiennes de l'Université. En même temps, vous avez favorisé une relation de travail étroite avec un large éventail de groupes d'intérêt sur le campus. Vous avez dû mettre à contribution un rare amalgame de qualité, soit de l'empathie et de la ténacité dans votre rôle de défenseur de l'équité, de la clairvoyance et de la discrétion dans vos rapports avec le personnel de l'Université.

Vous quittez votre poste après avoir créé un changement positif pour les étudiants de Ryerson grâce à vos recommandations, tout en faisant du Bureau de l'ombudsman de Ryerson un modèle pour des bureaux comparables partout dans la province et au pays. Ces réalisations, conjuguées à la gratitude que vous avez reçue des membres de l'ensemble des collectivités de l'Université, témoignent de l'engagement infailible et de la compétence dont vous avez fait preuve dans ce rôle complexe ces 18 dernières années.

L'une des principales raisons pour lesquelles j'ai continué à faire ce travail a été les nombreuses occasions de croissance personnelle et professionnelle qui m'ont été offertes. En particulier, les membres de l'AOUCC ont joué un rôle clé en stimulant ma réflexion sur la meilleure façon de remplir le rôle d'ombudsman. En outre, je suis très fière de faire partie d'un groupe qui a élaboré d'excellentes ressources et normes de pratique, et qui a organisé des conférences et webinaires stimulants qui ont été autant d'occasions de faire valoir l'importance que tous les professionnels de l'ombudsman aient une excellente compréhension de la théorie qui sous-tend le travail d'ombudsman et deviennent de plus en plus compétents dans l'utilisation d'un large éventail de techniques de règlement des différends, analysent les tendances et formulent des recommandations pertinentes.

Comme je me suis acquitté de divers rôles au sein des secteurs public, privé et sans but lucratif et comme j'ai pu observer à quel point il est facile que « l'équité » soit négligée, soit délibérément, soit involontairement, soit simplement pour régler un problème le plus rapidement possible, je n'ai pu faire autrement que de constater à quel point le rôle de spécialiste indépendant de l'équité, aussi appelé le rôle d'ombudsman, est un aspect essentiel de la gouvernance et de l'administration démocratiques de toute organisation. De même, il a été très inspirant de rencontrer un aussi grand nombre d'éducateurs, d'employés et d'étudiants qui se soucient autant de l'équité que nous, les ombudsmans. J'ai eu beaucoup de chance de me retrouver dans une carrière aussi intéressante et satisfaisante et d'avoir connu un groupe aussi exceptionnel d'ombudsmans professionnels.