



ACCUO Bulletin – November 2022



accuo.ca
aoucc.ca



info@accuo.ca



[@ACCUO_AOUCC](https://twitter.com/ACCUO_AOUCC)

Message de la présidente – Carolyn Brendon

Je tiens tout d'abord à remercier Emma Thacker pour sa contribution exceptionnelle à l'AOUCC/ACCUO, particulièrement à titre de secrétaire et de présidente, et à lui souhaiter beaucoup de succès avec ses nouveaux projets. Je suis honorée et reconnaissante de la confiance que m'accorde les membres de l'exécutif en me donnant la tâche de guider l'AOUCC/ACCUO durant la prochaine phase de notre organisation. Je suis membre de l'AOUCC/ACCUO depuis que j'ai joint la communauté des ombuds d'institutions post-secondaires en 2001. Je siège sur l'exécutif de l'AOUCC/ACCUO depuis quelques années et je suis présentement aussi membre du conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans.

Ma vision comme présidente est de continuer le travail important que l'organisation a entamé, comme augmenter les opportunités de réseautage et de développement professionnel pour nos membres, maintenir et renforcer les relations avec d'autres organisations nationales et internationales d'ombuds et améliorer le statut et la compréhension générale du rôle des ombuds d'institutions post-secondaires.

En octobre, l'AOUCC/ACCUO a organisé, en collaboration avec le FCO, le congrès biennal dont le thème était « Ensemble de nouveau : renforcer le rôle de l'ombudsman par les échanges et l'inclusion. Jennifer Meister et moi faisons partie du comité organisateur du congrès et Jennifer a organisé un merveilleux souper de réseautage pour l'AOUCC/ACCUO le soir précédent la conférence.

Les membres de l'AOUCC/ACCUO ont participé en grand nombre à la conférence, soit en personne, soit de façon virtuelle. Shirley Nakata a présenté la première partie de la conférence qui s'intitulait « Arrêtons d'affirmer que nous sommes neutres », thème qui est devenu le point de référence théorique du congrès, comme il a été repris par plusieurs autres présentateurs et participants; Jennifer Meister a fait une reconnaissance des terres autochtones particulièrement



touchante que notre conférencier-invité et PDG de Indspire, Mike DeGagne, a décrit comme étant la meilleure qu'il ait jamais entendue; et Julie Boncompain était l'une des participantes du panel de clôture dont le sujet était le futur de la carrière d'ombud.

Par ailleurs, Julie Boncompain, Brent Epperson, Maureen Helt, Lavonne Hood, Shirley Nakata, Heather McGhee Peggs et Natalie Sharpe, ainsi que nos collègues à l'international, Jorge Pereira et Anna-Katharina Rothwangle, ont fait des présentations lors d'ateliers concurrents.

Enfin, je veux remercier chaleureusement tous les bénévoles qui donnent si généreusement de leur temps et énergie à l'AOUCC/ACCUO, que ce soit en participant aux travaux des comités, en traduisant nos documents ou en faisant la promotion de l'organisation d'une façon ou d'une autre. Grâce à vous, notre organisation peut grandir et rayonner!!

ACCUO/AOUC - Il est temps de s'impliquer dans un comité pour 2022-2023

Une grande partie du travail effectué par l'ACCUO/AOUC se fait grâce aux membres de nos comités. Nous avons besoin de votre implication. Ensemble c'est mieux !

Comité de développement professionnel

L'AOUC est heureuse d'annoncer la création d'un comité de développement professionnel qui se concentrera sur les moyens par lesquels nous, en tant qu'organisation, pouvons faciliter le partage des connaissances et le développement professionnel parmi nos membres. Nous avons quelques membres de l'Ontario et de l'Alberta et nous recherchons des membres supplémentaires de l'ouest et de l'est, dont au moins deux membres francophones.

Si vous êtes intéressé(e), veuillez contacter Maureen Helt de l'Université métropolitaine de Toronto à l'adresse suivante maureen.helt@ryerson.ca

Comité des communications

Le comité des communications fait la promotion de l'ACCUO/AOUC par le biais des médias sociaux et du bulletin trimestriel. L'an dernier a été 2021, le Comité a initié une campagne en envoyant des lettres encourageant les institutions sans ombudsman à considérer cette option.

Pour toutes questions, joindre : Remonia Stoddart-Morrison, Université de l'Alberta, gradomb2@ualberta.ca

Le Comité de l'Équité, la diversité et l'inclusion

Ce Comité aide les membres de l'AOUC à comprendre, engager la discussion concernant l'EDI et de le considérer dans nos pratiques d'ombudsman. En 2021-2022, le comité a mené un sondage et planifié des événements de perfectionnement professionnel sur le rôle de l'ombudsman dans l'EDI pour nos membres.



Pour toutes questions, joindre: Annette O'Hara, Université de Victoria, ombuddy@uvic.ca et Sylvie Vigneux, Université de l'Alberta, underomb@ualberta.ca

Le Comité des relations internationales

L'ACCUO/AOUCS fait partie d'un réseau international d'organisations d'ombudsman. Le Comité travaille à accroître la visibilité et l'importance de la fonction d'ombudsman. Il renforce les relations et planifie des événements conjoints avec des organisations telles que le Réseau européen des médiateurs dans l'enseignement supérieur (ENOHE) ; California Caucus of College and University Ombudspersons (CCCUO); le Centre africain de recherche sur les médiateurs (AORC) ; et l'Association internationale des ombudsmans (IOA), et plus.

Pour toutes questions joindre: Julie Boncompain, Polytechnique Montréal, julie.boncompain@polymtl.ca

Le Comité des récompenses

Chaque printemps, ACCUO/AOUCS reconnaît les membres pour leurs contributions à l'organisation. Ce comité distribue l'appel de candidatures et comptabilise les résultats.

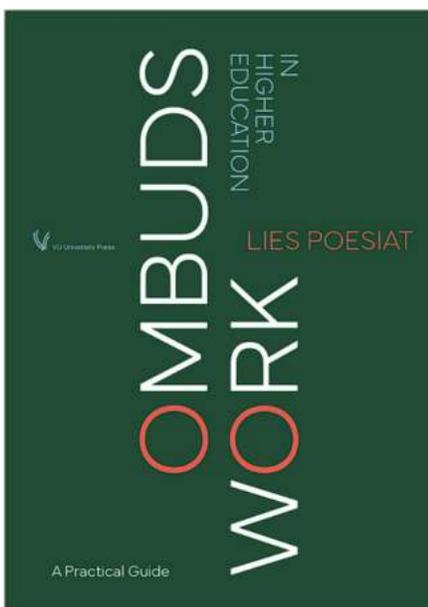
Pour toutes questions, joindre: George Cole, Collège Algonquin, coleg@algonquincollege.com

Chaîne YouTube de l'AOUCS

La [chaîne YouTube](#) officielle de l'AOUCS est lancée ! Veuillez envoyer toute vidéo ou idée de vidéo à Rob Thompson (thompsonr@camosun.ca).

Critique de livre - OMBUDS WORK in Higher Education

Par Natalie Sharpe, Université d'Alberta



OMBUDS WORK in Higher Education: A Practical Guide (2022) - VU University Press, Amsterdam, Pays-Bas (144 pages) par Lies Poesiat se concentre sur la fonction et la pratique de l'ombudsman dans l'enseignement supérieur. Le livre peut être lu de manière chronologique ou thématique à travers les 20 courts chapitres d'intérêt. Les annexes fournissent des guides et des exemples pratiques pour les ombudsmans des étudiants et du personnel. L'auteur note que le cadre réglementaire des ombudsmans fournit des directives claires sur la compétence des ombudsmans. De nombreuses nations d'Europe occidentale sont soumises à des réglementations nationales relatives aux ombudsmans, tandis que d'autres sont régies par leur institution locale. M. Poesiat note que les ombudsmans sont apparus pour la première fois dans



l'enseignement supérieur au début des années 1960 en Amérique du Nord, lors des différents mouvements pour les droits, et qu'ils continuent à se développer et comptent « environ 945 ombudsmans dans 140 pays » aujourd'hui.

Les origines des ombudsmans sont variées, et beaucoup, comme Poesiat, viennent du milieu universitaire. Les ombudsmans sont de plus en plus courants dans l'enseignement supérieur parce qu'ils apportent une valeur ajoutée à leurs institutions, en fournissant un retour d'information important, ainsi qu'un lieu sûr où les gens sont encouragés et se sentent soutenus pour déposer une plainte, sans craindre de répercussions. Bien que les médiateurs puissent jouer le rôle de chiens de garde, ils deviennent le premier point de contact auquel la personne peut s'adresser en toute confidentialité et accéder à un ombudsman en qui elle a confiance en raison de son statut indépendant et de son impartialité. L'ombudsman aide à clarifier la plainte, explique les processus sans prendre parti et aide à trouver des options créatives qui peuvent permettre de trouver plus rapidement des solutions gagnant-gagnant pour les parties concernées. Elle souligne que chaque cas doit être traité de manière unique et que l'ombudsman utilise une boîte à outils et diverses approches créatives (comme la médiation) et stratégies (techniques de questionnement) pour aider à trouver une solution. Selon Poesiat, les ombudsmans « accomplissent leur travail de manière indépendante et impartiale, et ne sont subordonnés à personne. Dotés de solides compétences interpersonnelles, ils utilisent les principes de la justice naturelle et de la médiation. » L'ombudsman doit avoir une sensibilité organisationnelle pour comprendre les organisations complexes, être un rédacteur compétent et fournir des recommandations institutionnelles qui sont raisonnables et réalisables. Pour réussir, l'ombudsman doit être soutenu(e) par les principaux décideurs, disposer d'un service accessible et être doté(e) de toutes les ressources nécessaires.

Dans des chapitres succincts, Poesiat montre comment formuler une plainte, rédiger le rapport de plainte, produire un rapport annuel qui illustre la complexité des cas et les tendances, créer un soutien entre pairs pour les bureaux d'ombudsman solitaires, et développer une communauté de pratique avec des normes de pratique et des codes d'éthique par le biais d'associations d'ombudsman et de réseaux internationaux. Poesiat parle de sensibilité culturelle et de prise de conscience des barrières institutionnelles auxquelles sont confrontés les plaignants vulnérables, de la nécessité de comprendre que les plaintes persistantes ou querelleuses peuvent provenir de personnes recherchant la justice sociale ou souffrant de problèmes de santé mentale. Elle explique que les ombudsmans doivent fixer des limites professionnelles, et ne pas secourir, mais être polis, patients et comprendre le devoir de diligence dans l'enseignement supérieur pour orienter le plaignant vers un conseil ou un traitement professionnel qui dépasse le champ d'action de l'ombudsman. Bien que le guide de Poesiat se concentre sur la terminologie et les pratiques des ombudsmans dans l'enseignement



supérieur aux Pays-Bas (notamment dans les annexes), elle offre des conseils clairs aux collègues praticiens sur la manière de démontrer la valeur de leur rôle dans l'enseignement supérieur.

Pour plus d'informations sur le livre, visitez :

<https://vuuniversitypress.com/product/ombuds-work-in-higher-education/?lang=en>

Point focal EDI - Les frayeurs de l'automne

Par Julie Boncompain (membre du Comité Équité, Diversité et Inclusion EDI) Polytechnique Montréal

Cette Halloween j'ai comme d'habitude adoré effrayer les enfants et encore plus les adolescents trop vieux pour demander des bonbons! Quel est le rapport avec les valeurs d'équité, de diversité, d'inclusion et d'accessibilité (EDIA) ? Vous savez parfois de manière inattendue vous voyez une araignée sur votre mur de cuisine. Cela me donne le même sentiment désagréable lorsque je réalise qu'un de mes dossiers est lié à une forme de préjugé inconscient, de stéréotype, d'incivilité ou de préjugé ou traite de questions d'éthique et de morale. Mon visage se crispe en me demandant comment je vais gérer ce dossier.

Je vais être honnête avec vous. Mon réflexe est d'écraser l'araignée tout comme je veux me débarrasser du dossier, le référer au Bureau des droits de la personne ou une autre personne. Parfois, je peux ressentir mes propres biais alors que j'essaie de ne pas tirer de conclusion hâtive.

Lorsque cela se produit, j'inspire en prenant une pause. Je me rappelle que certains insectes effrayants ont une utilité : par exemple, ils mangent d'autres insectes ou sont bons pour aérer le sol. Du coup, je fais de même pour mon dossier. Quelle est l'utilité de ce dossier? Quel aspect de l'EDIA dois-je mettre ou pas en lumière ? J'identifie mes propres biais. Je me demande quelle est ma responsabilité en tant que protectrice des droits .

Au fur et à mesure que je commence à trouver des réponses, je me sens plus à l'aise dans la gestion du dossier. J'essaie d'aborder la question d'EDIA de manière constructive pour permettre aux membres de la communauté impliqués dans le dossier d'explorer ou d'envisager leurs options plutôt que de les proposer. Essayez juste de ne pas écraser l'araignée !

Événement à venir: Gardez les yeux ouverts pour le webinaire du comité ad hoc EDI 2023 adapté à vos besoins et intérêts.



Rapports et points forts de la conférence

Conférence ENOHE, 8-10 juin 2022, Athènes, Grèce

Par Dominique Demers, Université du Québec à Montréal

Après deux ans d'absence de conférences sur place, plus de 50 participants provenant de 15 pays sur trois continents se sont réunis à l'Université technique nationale d'Athènes, en Grèce, pour la Conférence annuelle 2022 de l'European Network of Ombuds in Higher Education.



Carolyn Brendon, Natalie Sharpe et Dominique Demers (Photo: © Mari Skogheim Møst)

Dans cette période où l'inclusion fait maintenant partie de la réalité de la société et se matérialise dans le milieu de l'enseignement supérieur à travers le monde, le sujet de la conférence a mis la table pour des exposés et échanges enrichissants. Le thème « *Droits des étudiantes, étudiants et valeurs de l'ombudsman : assurer l'inclusion dans l'enseignement supérieur* » a donné l'opportunité à deux membres de l'AOUCC de partager leurs expériences et points de vue sur la question en tant que conférencières : **Natalie Sharpe**, directrice du Bureau de l'ombud des étudiantes et étudiants à l'université d'Alberta à Edmonton et **Carolyn Brendon**, ombudsman à l'université McMaster à Hamilton en Ontario.

C'était ma première participation à un événement sur le continent européen et j'ai été fascinée de constater que les enjeux et défis auxquels font face les ombudsmans de l'enseignement supérieur sont similaires où que nous soyons sur la planète. Des sujets tels l'implication de l'ombudsman dans l'éducation inclusive, les difficultés liés à la pandémie ou les enjeux rattachés aux principes et valeurs de la fonction d'ombudsman à protéger sont des thèmes sans frontière. Ces événements nous permettent de sortir de l'isolement dans lequel l'ombudsman se retrouve souvent. Partager informellement avec des pairs nous conforte dans nos opinions ou positions et nous enrichit d'idées nouvelles.

C'était ma première participation à un événement sur le continent européen et j'ai été fascinée de constater que les enjeux et défis auxquels font

La prochaine Conférence annuelle offerte par l'ENOHE se tiendra à **Prague en République Tchèque** les 14-16 juin 2023 !



Participants à la Conférence 2022 à Athènes (Photo: © Mari Skogheim Møst)

Congrès FCO/AOUC 2022, 18-19 octobre 2022, Ottawa, Canada

By Caroline Audette, Université de Sherbrooke

Quel plaisir de vous avoir retrouvé lors du congrès FCO/AOUC du 18-19 octobre dernier! Avec plus de 189 participants, dont environ 53 virtuellement, il faisait bon de se revoir, d'échanger, d'entendre des conférences stimulantes et de réfléchir ensemble sur des sujets qui nous tiennent à cœur. Bien que je ne connaisse qu'une poignée de membres de l'Association, le lien d'appartenance à l'AOUC était bien présent dans mes veines et j'étais plus qu'heureuse d'y participer!

Si vous n'avez pu être dès nôtres, vous avez alors manqué des conférences visant à soutenir la réflexion sur la réconciliation autochtone et notre rôle, sur les développements en droit administratif ayant un impact en matière d'équité procédurale, sur l'importance de la réelle accessibilité de nos services pour des groupes en quête d'équité, sur les raisons invitant à ne plus employer le terme « neutre » pour décrire notre fonction, sur la gestion inspirante de l'enquête effectuée concernant les coupes effectuées par l'Université Laurentienne dans ses programmes de langue française, et bien plus encore. Bien sûr, je n'ai pu assister à toutes les conférences! Les choix ont été difficiles à faire!

De plus, certaines stratégies inspirantes favorisaient les échanges avec des membres que l'on connaît moins. Par exemple, il y a eu une assignation lors de l'arrivée à une table, des thèmes d'échange durant une pause avec nos collègues assis avec nous, il y a eu aussi sur une base volontaire, une organisation de marche matinale en groupe avant le début des conférences, et j'en passe. Tout ceci me démontrait le souci du comité organisateur de renforcer l'inclusion et de faciliter le partage entre nous. Tout à fait en lien et en cohérence avec le thème de l'année : *Ensemble de nouveau : renforcer le rôle de l'ombudsman par les échanges et l'inclusion.*

Je ne peux qu'imaginer le gigantesque travail que cela a demandé pour le comité organisateur. Je tiens à lever mon chapeau très haut et reconnaître chacune des personnes qui a contribué de près ou de loin à cet événement qui m'a permis de me ressourcer, de connecter avec d'autres membres et de repartir avec



des idées plein la tête pour le bureau. D'une façon plus particulière, je souhaite reconnaître le comité organisateur. Celui-ci était composé de représentants de FCO et de l'AOUCC dont Carolyn Brendon, Ombuds à McMaster University et Jennifer Meister, Ombuds à Western University. Un autre merci tout spécial à nos membres qui nous ont partagé leurs savoirs, leurs savoir-faire et leurs savoir-être lors de leur conférence : Shirley Nakata, Julie Boncompain, Natalie Sharp, Heather McGhee Peggs, Maureen Helt et Lavonne Hood. À vous tous chers membres impliqués, un énorme merci!

Conférence Cal Caucus, 6-9 novembre 2022, Asilomar, É.-U.

Quelques points saillants de la conférence Cal Caucus



Présentation et participation des membres de l'AOUCC :

- Titre : Le pouvons-nous ? Devrions-nous ? Comment le faire ? S'engager dans le travail EDI en tant qu'ombudsman universitaire
Présentateurs : Julie Boncompain, Brent Epperson, Heather McGhee Peggs
- Titre : Comme la marée : Construire un bureau de l'ombudsman riche, diversifié et durable
Une conversation avec : Hector Escalante, Bruce MacAllister, & Natalie Sharpe
- Cercle de clôture : Partager les expériences et les rencontres d'apprentissage et de désapprentissage pendant quatre jours d'interaction.
Animatrice : Remonia Stoddart-Morrison

Journée des ombuds 2022

Par Caroline Roy, Université de Montréal

Le 13 octobre dernier, l'Association des ombudsmans des universités du Québec (AOUQ) a organisé un midi-conférence virtuel dans le cadre de la journée de l'ombudsman. Cette conférence s'est tenue en français.



Le thème de cette année était La résilience, le respect et la résolution. Les conférenciers étaient les suivants :

- Soucila Badaroudine, ombudsman sortante de l'Université de Sherbrooke.
- Hélène Vallières, vice-protectrice affaires institutionnelles et prévention-Protecteur du Citoyen.
- Caroline Martin, juriste, Division de la coopération avec les états voisins. Commission de Venise au sein du Conseil de l'Europe.
- Jean-Marc Nantais, ombudsman Postes Canada.

Les conférenciers ont partagé leurs expériences respectives, leurs connaissances et leur engagement à faire valoir le rôle de l'ombudsman. Ils ont contribué à faire rayonner le rôle de l'ombudsman, à mieux le comprendre et à mettre en lumière les défis ainsi que nos aspirations pour améliorer nos pratiques.

Nous souhaitons également souligner la contribution de Me Joëlle Thibault, ombuds à Hydro-Québec et à l'École nationale de cirque, et celle de Pierre Champoux, ombudsman des Services français de Radio-Canada, pour leur collaboration exceptionnelle à la planification et l'animation de la période de questions. Ils ont animé la rencontre de façon intelligente, énergique et ont su mettre en valeur nos conférenciers. Pour votre information, vous pourrez revoir la captation vidéo de l'événement à l'adresse suivante :

https://www.youtube.com/watch?v=VX3Wsi_a8Z0

Nous souhaitons remercier l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) qui a généreusement commandité la traduction de cet événement.

Adhésion à l'AOUCC

Nouveaux membres !

Heather Trojek - Université Queen's, Ombudsman associée



Heather a rejoint l'Université Queen's en tant qu'ombudsman associée en septembre 2022.

Au cours de sa carrière vingt-cinq ans, Heather a travaillé comme ombudsman, arbitre, avocate, procureur, enquêtrice, formatrice et mentore. Elle a travaillé pour les trois niveaux de gouvernement en pratiquant presque exclusivement le droit administratif et la justice sociale. Dans chacun de ses rôles, Heather a démontré une solide connaissance de l'équité procédurale et un engagement envers celle-ci.



Plus récemment, Heather a été nommée vice-présidente du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et du Tribunal d'appel en matière de permis de l'Ontario. Au cours de ses 7 années dans le rôle, Heather a mené des centaines de médiations, d'audiences et de conférences de règlement. Heather est diplômée de l'Université Western avec un diplôme spécialisé en sciences politiques. Elle est ombudsman et arbitre certifiée. Elle a obtenu sa certification par le biais d'Osgoode Professional Development et de la Society of Ontario Adjudicators and Regulators. Heather est également une ombudsman agréée par la Cour supérieure de justice de l'Ontario.

Meghan Rego - Université McMaster, Ombuds adjointe



Meghan a commencé son rôle d'ombudsman adjointe à l'Université McMaster en septembre de cette année. Elle a travaillé auparavant dans le domaine du droit de la famille et n'est donc pas étrangère au monde de la résolution des conflits et au travail avec des personnes confrontées à des situations difficiles. L'intérêt de Meghan pour la justice et l'équité a été fortifié pendant son séjour à l'Université York, où elle a obtenu un baccalauréat ès arts en criminologie et en psychologie. Meghan a obtenu une maîtrise en sciences politiques avec une spécialisation en politique publique à l'Université McMaster, ce qui a renforcé son intérêt pour le rôle d'ombuds et sa conviction de son importance. Elle est ravie de faire partie de la communauté des ombudsmans et d'être une nouvelle membre de l'AOUC.

Navneet Chand - Université de l'Alberta, stagiaire ombudsman de premier cycle



Navneet Chand est le plus récent membre du Bureau de l'ombudsman des étudiants de l'Université de l'Alberta, ayant débuté en septembre 2022 au poste de stagiaire ombudsman de premier cycle. Sur le plan académique, Navneet est en quatrième année d'un baccalauréat ès arts en sciences politiques et en études des femmes et du genre, avec la poursuite conjointe de certificats en leadership interdisciplinaire, en apprentissage international, en durabilité et en innovation et entrepreneuriat. Avant de rejoindre le Bureau de l'ombudsman des étudiants, Navneet a occupé divers postes de recherche sur les politiques, d'élaboration de programmes et de consultation auprès d'organisations gouvernementales et locales. Il est impatient de s'impliquer plus profondément dans le travail des ombudsmans et d'apprendre du réseau inspirant d'ombudsmans dont il a été témoin jusqu'à présent. Dans son temps libre, Navneet aime faire de la natation, profiter des attractions

locales d'Edmonton et siroter un masala chai devant une fenêtre givrée.



Bienvenue ! Félicitations pour vos rôles et nous sommes impatients de vous rencontrer bientôt !

Départs

Sylvie Vigneux - Université de l'Alberta, Ombudsman des études de premier cycle



Sylvie Vigneux, ombudsman de premier cycle à l'Université de l'Alberta, a quitté son poste en novembre. Sylvie a travaillé sur des questions de justice sociale et d'équité, a enseigné à la faculté de droit et a fourni des ressources et des ateliers sur l'antiracisme dans la pratique juridique. Au Bureau des ombudsmans étudiants, Sylvie a participé à l'élaboration de modules, à la formation et à l'encadrement des stagiaires ombudsmans de premier cycle, à divers comités consultatifs de l'Université, à des documents de politique interne et à des présentations d'orientation. Elle a récemment été co-présidente du comité EDI pour l'AOUCC.

Prochain bulletin - 30 mars

Envoyez-nous vos articles ! Nous vous invitons à mettre en lumière les nouvelles initiatives, les changements de personnel dans la communauté des ombudsmans (p. ex. étapes importantes, arrivées et départs), les nouvelles ressources (p. ex. balados, fiches-conseils, publications), ainsi que les réflexions et les articles des membres. Nous prévoyons le prochain bulletin de l'AOUCC pour juin 2022. Veuillez soumettre vos questions à Remonia Stoddart-Morrison (gradomb2@ualberta.ca) ou vos articles à Rob Thompson (thompsonr@camosun.ca).