

# AOUCC

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS  
DES UNIVERSITÉS ET COLLÈGES  
DU CANADA



# ACCUO

ASSOCIATION OF CANADIAN  
COLLEGE AND UNIVERSITY  
OMBUDSPERSONS

## ACCUO Bulletin – March 2023



[accuo.ca](http://accuo.ca)  
[aoucc.ca](http://aoucc.ca)



[info@accuo.ca](mailto:info@accuo.ca)



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

### Venir dans votre boîte de réception - Le sondage auprès des membres de l'ACCUO

#### Mémo de la part de Jennifer Meister, de l'Université Western

En mars 2010, les bureaux membres de l'ACCUO ont été invités à participer à une enquête anonyme en ligne portant sur: membre desservi par le bureau, structure de financement du bureau, fonctionnement du bureau, responsabilité du bureau et conditions d'emploi.

En examinant les questions récemment posées dans la liste de diffusion de l'ACCUO portant sur ses mêmes sujets nous avons décidé de reprendre ce sondage. Ainsi, nous vous demandons qu'une seule personne de chaque bureau réponde à ce nouveau sondage anonyme comme en 2010. En 2010 nous avons eu soixante-treize pour cent des bureaux ont répondu au sondage. Dépassons cela en 2023 ! Si vous avez des questions par rapport à ce sondage, n'hésitez pas à joindre Jennifer Meister – [jmeiste@uwo.ca](mailto:jmeiste@uwo.ca)

### Prix et postes de direction de l'AOUCC

L'AGA de l'AOUCC aura lieu à 14h00 HNE le 24 mai (11h00 HNP, 12h00 HNR, 15h00 HAE). Lors de l'AGA, l'Association remettra des prix aux membres qui ont fait du bénévolat pour l'organisme tout au long de l'année. Nous élirons également un nouveau conseil exécutif.

Restez à l'écoute pour obtenir des renseignements sur les candidatures au programme de reconnaissance de l'AOUCC et au conseil exécutif de l'Association. Vous pouvez lire les divers postes de l'AOUCC sur le site Web de l'AOUCC sous À propos/Constitution.

### Nouvelle vidéo YouTube de l'AOUCC : Le travail des ombudsmans et l'intervision

Par Andrew Schultz, Université de l'Alberta



Wolf Hertlein (Technische Universität Darmstadt) a partagé ses réflexions sur le travail de conciliation et l'intervision dans une entrevue récente. Dans l'entrevue, il discute des avantages de l'intervision du travail d'un ombudsman. Vous pouvez regarder la vidéo [ici](#), ou la trouver sur la chaîne YouTube de l'AOUCC.



## Professional Development - Papotage à la Fontaine à eau

Par ACCUO Professional Development Committee

ACCUEIL  
ASSOCIATION OF CANADIAN  
COLLEGE AND UNIVERSITY  
OMBUDSPERSONS

LE COMITÉ DE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL  
PRÉSENTE

# PAPOTAGE À LA FONTAINE À EAU

MARDI 4 AVRIL À 12h00 HNE

\*\*\*

**EXAMEN DU JUGEMENT**  
ONSC 6828 Shaune Ford 2022  
c. University of Ottawa

Une affaire récemment  
publiée qui fournit un  
éclairage et un important  
aperçu des principes de  
l'équité procédurale dans la  
prise de décision de  
l'université, y compris le droit  
de participer/se faire  
entendre, le droit d'être  
informé et la nécessité pour  
les décideurs de motiver leur  
décision.

CLIQUE MOI

INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT

## Journée de l'ombudsman sur les campus

Par Caroline Audette, Université de Sherbrooke



Dans un bureau d'ombudsman, nous devons à la fois répondre aux demandes et faire connaître notre rôle. Avec le roulement des employés, des directeurs et des décanats, l'arrivée des nouvelles personnes étudiantes et les changements au sein des associations étudiantes, la promotion de nos services demeure une tâche à répéter année après année.

Pour certains bureaux, la demande est tellement forte, ou encore les ressources peu abondantes qu'il semble impossible de mettre de l'énergie à promouvoir leurs services. En effet, il peut sembler difficile de trouver un

juste équilibre dans la gestion de nos ressources et de notre temps pour ce faire. Nous avons tous



sûrement déjà fait le lien entre le peu de demandes d'assistance (ou de plaintes) qui se rendent à nos bureaux et le fait que celui-ci est peut-être méconnu. À l'inverse, s'il y a une surcharge de demandes d'assistance (ou de plaintes), serait-ce parce que les autres recours avant le nôtre sont mal utilisés?

Qu'à cela ne tienne! Pour vous soutenir dans la promotion de vos services, le comité de communication a eu l'idée de vous partager quelques bonnes idées que nos membres ont eues pour vous inspirer dans vos activités!

Certains de nos membres ont produit de courts vidéos expliquant le rôle de l'ombudsman au sein de leur institution. Que ce soit sur le site Internet du bureau, par les réseaux sociaux ou par des écrans installés dans les facultés, les vidéos attirent et rejoignent la génération actuelle de nos personnes étudiantes, friandes de réseaux sociaux. Voici certains liens à découvrir :

Camosun College: [https://www.instagram.com/p/Cjq\\_zEvxBB/](https://www.instagram.com/p/Cjq_zEvxBB/)

University of Victoria: [https://www.instagram.com/reel/CjqXct1A8Ym/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/reel/CjqXct1A8Ym/?utm_source=ig_web_copy_link)

Western's University: <https://www.youtube.com/watch?v=W-MCX07fFX>

Les kiosques et la célébration de la Journée de l'ombudsman et/ou la Journée de l'équité sont aussi des activités prisées par nos membres. Autant par l'entremise de conférences, de dîners pizza, que de jeux et de prix à gagner, toutes les façons pour susciter l'intérêt et faire connaître l'ombudsman de son établissement sont bonnes. Voici quelques exemples intéressants et inspirants à utiliser lors d'un kiosque, d'un midi-conférence ou autres :

- Jeu de mots croisés avec des questions portant sur les services de l'ombudsman (Vancouver Community College);
- Jeu de Kahoot virtuel (plateforme d'apprentissage ludique sous forme de questions) où les gens, avant la conférence, peuvent répondre à des questions sur le rôle de l'ombudsman et voir leurs résultats (avec nom fictif au choix) apparaître à l'écran (Université de Sherbrooke);
- Roulette de l'équité à tourner pour répondre à une question d'enjeu académique et établir un dialogue intéressant (Université d'Alberta);
- Suivant la démonstration d'un questionnaire dûment rempli, faire tourner une roulette qui donne des participations supplémentaires au tirage d'un prix (Université de Sherbrooke);
- Jeu de Jeopardy virtuel en équipe avec des questions permettant de se faire connaître (Vancouver Community College);
- Vidéo vox pop démontrant la compréhension du rôle de l'ombudsman sur un campus (Université de Sherbrooke);
- Chocolat, suçons, barres tendres et articles promotionnels tels que des stylos, des ensembles de couverts réutilisables, et des distributeurs de pansements (deux derniers articles, UVic).

Bien sûr, cette liste est non exhaustive de toutes les belles réalisations d'activités promotionnelles de nos membres. Il y a sûrement une foule d'autres bonnes idées à découvrir. Si une de ces activités vous a interpellé, n'hésitez pas à contacter le membre de l'établissement concerné pour approfondir le sujet et favoriser des collaborations de promotion!

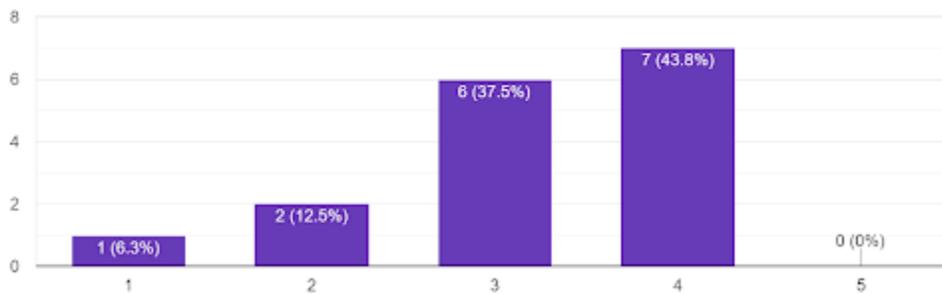


## Pleins feux sur l'EDI – Vous sentez-vous à l'aise de parler de l'EDI en tant qu'ombudsman ?

Par Annette O'Hara (Comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI)), Université de Victoria

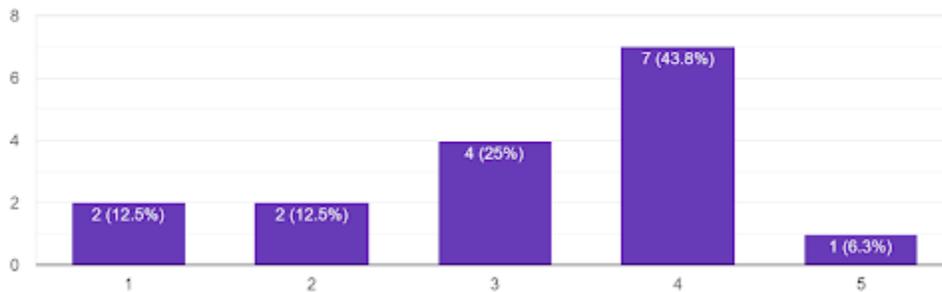
Le 21 février, le Comité EDI a tenu sa première conversation en ligne sur la pratique de l'ombudsman et l'EDI, à laquelle ont participé 29 membres d'établissements universitaires de partout au Canada. Merci à tous ceux qui ont assisté! Notre rapport postérieur à l'enquête indiquait ce qui suit :

Following the webinar, do you feel more comfortable discussing EDI and incorporating it into your ombuds practice? À la suite de ce webinaire, sentez-vous...l'EDI et de l'intégrer à votre pratique d'ombuds?  
16 responses



(1 = je n'ai rien appris de nouveau - 5 = j'ai beaucoup appris)

Did the webinar expand your perspective or challenge your thinking on the topic of EDI and your ombuds practice? Le webinaire a-t-il élargi votre ...tive ou remis en question votre pratique d'ombuds?  
16 responses



(1 = Non - 5 = Oui)

En tant que comité, nous reconnaissons le temps considérable consacré à l'introduction de la terminologie EDI, ce qui a limité la possibilité d'examiner l'étude de cas. Les discussions dans les salles de discussion ont suscité des conversations organiques où les membres ont commencé à discuter des défis dans leur travail qui découlent parfois de l'intersectionnalité en tant qu'individu et en tant qu'ombudsman. Les membres ont proposé d'excellents sujets de discussion et nous avons hâte de planifier d'autres événements pour soutenir votre travail en tant qu'ombudsman.



Les liens suivants sont des ressources fournies par l'animateur ainsi que les réponses Mentimeter aux questions pendant le webinaire.

- Pour en savoir plus sur les reconnaissances des terres : <https://nativegov.org/a-guide-to-indigenous-land-acknowledgment/>
- Pour en savoir plus sur les terres autochtones sur lesquelles nous nous réunissons : <https://native-land.ca/>
- TedTalk de Nikki Sanchez : [Nikki Sanchez : What you can do about your country's ugly history.](#)
- Une question a été soumise par l'intermédiaire de Mentimeter concernant une étude mentionnée dans le webinaire sur le biais d'ancrage. Voici l'étude : <https://www.thelawproject.com.au/insights/anchoring-bias-in-the-courtroom.>
- Voici l'article en ligne à laquelle l'animateur a fait référence au sujet des préjugés : [Bias Inside Us – Exposition en ligne.](#)

Nous sommes toujours à la recherche de nouvelles personnes pour nous joindre à notre comité afin d'apprendre et d'apporter diverses perspectives à notre travail en tant qu'ombudsman et en tant qu'association professionnelle. Veuillez contacter **Annette O'Hara** si vous souhaitez participer : [ombuddy@uvic.ca](mailto:ombuddy@uvic.ca)

### Le Centre de Recherche des Ombudsman Africains Webinaire

**Publié par: Le Centre de Recherche des Ombudsman Africains**

À toutes les parties prenantes

Vous êtes cordialement invités à notre prochain webinaire, " Présentation des Ombudsman sectoriels ".

En partenariat avec l'Association des Ombudsmans des Collèges et Universités du Canada (ACCUO), le Réseau Européen des Ombuds de l'Enseignement Supérieur (ENOHE), et l'Association Internationale des Ombuds (IOA), le CROA organise un webinaire intitulé "**SHOWCASING HIGHER EDUCATION OMBUDSMAN**" (Présentation des Ombudsman de l'Enseignement Supérieur).

Ce webinaire discutera de la base juridique et du mandat des Ombudsmans de l'enseignement supérieur, de la relation avec l'Ombudsman national, du processus de nomination et de révocation du personnel, de l'indépendance et des structures de rapport de l'Ombudsman de l'enseignement supérieur. Ce webinaire abordera également le processus de la création du bureau de l'Ombudsman de l'enseignement supérieur, les leçons apprises et les conseils basés sur les expériences respectives des conférenciers.

**Date :** Mardi 9 mai 2023

**Heure:** (15 :00 - 16 :50 SA) GMT+2 (8 - 9 :50 AM ET)

**Avec:**

- Adv. Zetu Makamandela-Mguqulwa, ancienne Ombudsman, Université de Stellenbosch, Afrique du Sud
- Hon. Amanda Dean, Ombudsman pour le Personnel et la Faculté, Austin Community College, Austin, Texas, États-Unis d'Amérique.



- Hon. Natalie Sharpe, Directrice du Bureau de Ombuds des Etudiants, Université de l'Alberta, Canada
- Hon. Jean Grier, Vice-Présidente du Réseau Européen des Ombuds de l'Enseignement Supérieur (ENOHE), Royaume-Uni

Le Facilitateur sera l'Hon. Julie Boncompain, Protectrice des Droits, Bureau de Protection des Droits, Polytechnique Montréal.

Veillez [CLIQUER ICI](#) pour confirmer votre participation

**Le service d'interprétation simultanée sera disponible en anglais, en français, en portugais et en arabe.**

**Pour tout renseignement**, adressez-vous à Franky Lwelela Email : [Lwelela@ukzn.ac.za](mailto:Lwelela@ukzn.ac.za), ou Marion Adonis Email : [adonism@ukzn.ac.za](mailto:adonism@ukzn.ac.za)

## Adhésion à l'AOUCC

## Mise à jour des membres

### Oluwakemi (Kemi) Oke - Université York, Ombudsman



Nous souhaitons la bienvenue à Oluwakemi (Kemi) Oke et les félicitons pour sa nomination au poste d'ombudsman de l'Université York à compter du 1er décembre 2022.

Kemi est titulaire d'une maîtrise en droit basée sur la recherche de l'Université de la Colombie-Britannique, où elle a mené des recherches sur la responsabilisation et la transparence dans le secteur public. Elle possède cinq ans d'expérience juridique dans la prestation de conseils et d'expertise aux clients sur diverses questions juridiques, y compris le droit administratif et la justice naturelle. Plus récemment, elle a été ombudsman associée à l'Université Simon Fraser (SFU), agissant à titre de ressource confidentielle, impartiale et indépendante pour les étudiants et les membres de la communauté universitaire afin de fournir des conseils et une orientation relative aux politiques, aux règlements, aux procédures et au processus d'appel de l'université. Kemi a également été ombudsman de l'Alma Mater Society (AMS) de l'Université de la Colombie-Britannique

(UBC). À ce titre, elle a agi à titre d'enquêtrice indépendante sur les plaintes et les préoccupations relatives aux politiques et procédures de l'AMS. Dans son expérience en tant qu'ombudsman, elle a aidé des étudiants et des membres de la communauté universitaire à résoudre un éventail de questions, y compris des problèmes académiques et non académiques, l'intimidation, le harcèlement et la discrimination. En tant qu'ombudsman expérimentée, elle a donné des conseils sur les préoccupations relatives à l'équité procédurale dans les processus d'examen des politiques universitaires, a cerné et résolu les défis systémiques et a collaboré avec différents intervenants pour promouvoir la justice et l'équité au sein de l'université. Elle a également occupé des postes de leadership étudiant, notamment celui de vice-présidente de l'Association des étudiants diplômés en droit de l'École de droit Allard à l'UBC. Elle a été membre du Conseil de l'Association des étudiants diplômés et membre du comité des politiques de l'Association des étudiants diplômés de l'UBC.



Nous tenons également à exprimer notre appréciation et notre gratitude à Maureen Armstrong, qui agit à titre d'ombudsman intérimaire de York depuis 2020. Elle a également joué un rôle déterminant dans la réalisation de la recherche qui informe le Bureau de l'ombudsman nouvellement constitué à York.

### **Jocelyne Hallé – Université de Montréal, Ombudsman Adjointe**



Jocelyne agit en remplacement temporaire de l'ombudsman adjointe, depuis le 27 février 2023. Elle reçoit et traite des demandes présentées par les membres de la communauté universitaire.

Jocelyne détient un baccalauréat en éducation de l'Université du Québec à Montréal ainsi qu'un certificat en relations industrielles complété à l'Université de Montréal.

Son parcours professionnel a débuté à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, où elle a agi durant 11 ans à titre de conseillère en réadaptation sociale et professionnelle, ainsi que de formatrice. En 2003, elle a poursuivi sa carrière au ministère du Travail comme conseillère au sous-ministre adjoint des relations du travail, puis en tant que secrétaire générale et responsable des plaintes. Elle a joint le Curateur public du Québec en 2010 à titre de secrétaire générale et directrice du bureau des plaintes, puis de directrice générale du soutien à la mission, secrétaire générale et directrice du bureau des plaintes de 2017 à 2022.

### **Laurel Wilkie, ombudsman de premier cycle, Université de Alberta**



Bonjour les gens! Je m'appelle Laurel Wilkie, elle/elle, et je suis l'ombudsman de premier cycle au Bureau de l'ombudsman de l'Université de l'Alberta. J'ai récemment terminé ma maîtrise en politique éducative, spécialisée en éducation des adultes, communautaire et supérieure en 2022. J'ai eu plusieurs occasions de travailler dans différents domaines à l'U de A, tels que le recrutement d'étudiants pour les étudiants de l'intérieur de la Colombie-Britannique et les étudiants du nord de l'Alberta, ainsi que la gestion de la conduite au sein de la résidence. J'ai eu la chance de commencer dans ce rôle actuel à partir du 1er janvier 2023 et je ne pourrais pas être plus heureux de travailler avec des étudiants, d'examiner l'équité et la justice, ainsi que de soutenir la merveilleuse profession d'ombudsman!

## **L'intelligence artificielle et le rôle de l'ombudsman : Quelle est la prochaine étape ?**

### **Par Jennifer Meister, Université Western**

Nous avons probablement entendu des discussions sur nos campus sur la façon dont les plateformes d'IA comme ChatGPT aident les étudiants à tricher, mais avons-nous réfléchi à l'impact de l'IA sur nos rôles d'ombudsman ? Le 22 février, OmbudsLinked a organisé une discussion Zoom sur l'IA et le rôle de l'ombudsman.



Les ombudsmans des États-Unis, du Canada et du Royaume-Uni ont discuté des avantages et des inconvénients de l'IA. ChatGPT pourrait-il remplacer les nuances contenues dans les discussions que les ombudsmans ont avec les visiteurs ? Comment l'IA pourrait-elle reproduire le silence auquel nous laissons parfois place ? D'autre part, que se passerait-il si une plateforme pouvait répondre à une simple question concernant les appels en tenant compte des réponses à des questions similaires ? Quelle est la différence entre ce type de réponse et les guides que beaucoup d'entre nous ont sur nos sites Web ?

À la suite de la discussion, les organisateurs ont distribué une liste de ressources thématiques. Nous partageons cette liste avec vous :

Advice | Don't write like a robot. (30 janvier 2023). The Chronicle of Higher Education.

<https://www.chronicle.com/article/dont-write-like-a-robot>

Artificial intelligence and equality. (n.d.). Non-Discrimination Ombudsman. Extrait le 22 février 2023 de

<https://syrijinta.fi/en/artificial-intelligence-and-equality>

ChatGPT. (n.d.). Extrait le 22 février 2023 de <https://chat.openai.com>

ChatGPT: Optimizing Language Models for Dialogue. (30 novembre 2022) OpenAI.

<https://openai.com/blog/chatgpt/>

Cloke, K. (8 janvier 2023). Mediation, Artificial Intelligence and ChatGPT. Mediate.Com.

<https://mediate.com/mediation-artificial-intelligence-and-chatgpt/>

Hunter, W. (13 février 2023). What Poets Know That ChatGPT Doesn't. The Atlantic.

<https://www.theatlantic.com/books/archive/2023/02/chatgpt-ai-technology-writing-poetry/673035/>

Association des ombudsmans (directeur). (20 juin 2022). Conférence OA 2022—Dre Elizabeth Black—AI in complaint handling. <https://www.youtube.com/watch?v=ciS2I0cM0aA>

Ombudsman, E. (12 juillet 2021). The impact of artificial intelligence on the EU administration and public administrations in the EU. European Ombudsman; European Ombudsman.

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/undefined/en/case/en/59538>

Ombudsmen alert about artificial intelligence and human rights. (n.d.). Extrait le 21 février 2023 de

<https://www.theioi.org/ioi-news/current-news/ombudsmen-alert-about-artificial-intelligence-and-human-rights>

Roose, K., Newton, C., Land, D., Szuchman, P., Powell, D., Ittoop, E., Niemisto, R., et Moxley, A. (9 décembre 2022). Can ChatGPT Make This Podcast? The New York Times.

<https://www.nytimes.com/2022/12/09/podcasts/can-chatgpt-make-this-podcast.html>

Service (KOCIS), K. C. et I. (n.d.). Sharing with the world, part 6: E-People : Korea.net : Le site officiel de la République de Corée. Extrait le 22 février 2023 de

<https://www.korea.net/NewsFocus/policies/view?articleId=142921>

Snyder, K. (3 février 2023). We asked ChatGPT to write performance reviews and they are wildly sexist (and racist). Fast Company.

<https://www.fastcompany.com/90844066/chatgpt-write-performance-reviews-sexist-and-racist>

View, T. H. (30 novembre 2021) The hidden risks of government by artificial intelligence. The Sydney Morning Herald.



<https://www.smh.com.au/business/consumer-affairs/the-hidden-risks-of-government-by-artificial-intelligence-20211130-p59djin.html>

Weddle, P. (1 novembre 2021) We Need an AI Ombudsman, Right Now! TAtch.  
<https://tatech.org/we-need-an-ai-ombudsman-right-now/>

국민신문고 (gugmingsinmungo). (n.d.). Extrait le 22 février 2023 de  
<https://www.epeople.go.kr/petition/http/http.npaid>

\*OmbudsLinked est un forum LinkedIn pour tous les types d'ombudsmans en exercice, peu importe le modèle, le secteur et les normes de pratique. L'objectif d'OmbudsLinked est de se rassembler, de réseauter, de partager de l'information et des idées, de créer de la camaraderie et d'unir la profession. Pour vous inscrire, il suffit de rechercher « OmbudsLinked » sur LinkedIn. Vous verrez des visages familiers!

#### **Prochain Bulletin – 30 juin – Édition 40e anniversaire**

Veillez nous envoyer 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 articles des membres. Veuillez soumettre vos questions à Remonia Stoddart-Morrison ([gradomb2@ualberta.ca](mailto:gradomb2@ualberta.ca)) ou vos articles à Rob Thompson ([thompsonr@camosun.ca](mailto:thompsonr@camosun.ca)).