



# AOUCC

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS  
DES UNIVERSITÉS ET COLLÈGES  
DU CANADA

## Novembre 2020

**Site Web: [accuo.ca](http://accuo.ca)**

Nous encourageons tous les ombudsmans à se tendre la main pendant cette deuxième vague de pandémie. Des paroles de soutien et des conseils bienveillants nous aideront à rester forts en tant que communauté de pratique. Même un "Bonjour, comment vas-tu?" est une merveilleuse façon de se connecter et de se rassurer que nous sommes là les uns pour les autres. De plus, de nombreux collègues profitent du nombre croissant de webinaires et de conférences d'ombudsman du secteur de l'éducation supérieur dans le monde. Celles-ci sont souvent offertes sans frais, car le manque de besoin de lieu, d'hébergement et de frais de déplacement nous permet de nous engager davantage, d'en apprendre davantage, sans les contraintes de budgets limités. Cela renforce nos alliances régionales, nationales et internationales, alors que nous rencontrons de nouveaux collègues et amis au cours du processus.

Tenez un journal de cette époque car il sera intéressant de réfléchir sur cette période, en examinant nos défis, nos forces et notre résilience. Et alors que vous commencez ce journal, nous avons une merveilleuse initiative inspirée par notre représentante régionale de l'AOUCC Emma Thacker; c'est un projet spécial d'écriture de réflexions. Lisez ci-dessous et créez avec nous....

**Le Comité de direction de l'AOUCC sollicite vos réflexions écrites à propos du travail d'ombudsmans pendant la pandémie de COVID-19! - Emma Thacker (U Toronto)**



Le Comité de direction de l'AOUCC est heureux d'annoncer un nouveau projet, intitulé «Réflexions sur le travail des ombuds au cours de la pandémie de COVID-19». Comme vous le savez tous, la pandémie mondiale a eu des répercussions profondes sur l'éducation postsecondaire de plusieurs façons. De la pédagogie aux services à distance, nous sommes tous plongés dans un paysage éducatif nouveau et en évolution. En reconnaissance de ce changement et des défis (et opportunités) auxquels nous sommes tous confrontés, nous cherchons à documenter et partager les expériences de nos membres. Nous recherchons des réflexions écrites liées à votre rôle d'ombudsmans dans l'éducation postsecondaire pendant cette période.

Plus de détails sur ce projet collaboratif national seront envoyés par courriel à tous les membres de l'AOUCC dans les semaines à venir. Si vous avez des questions immédiates, n'hésitez pas à contacter Emma Thacker à [em.thacker@utoronto.ca](mailto:em.thacker@utoronto.ca). Merci de considérer une contribution à ce projet! (Source de l'image: <https://writingcooperative.com/>)

**Est-ce que votre adhésion à l'AOUCC est en retard?**

Si vous rencontrez des difficultés avec le renouvellement de votre adhésion à l'AOUCC, veuillez communiquer directement avec la trésorière Alexia Wright et lui faire part de la situation. Vous pouvez joindre Alexia à [alexia@nait.ca](mailto:alexia@nait.ca).

**Prochain webinaire du *European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE)***

ENOHE organisera un webinaire tôt le matin le 10 décembre 2020. Carolyn Brendon (Ombudsperson, McMaster U) présentera un résumé sur le rôle de l'ombudsman dans le secteur de l'enseignement supérieur au Canada pendant la pandémie. Des informations pour l'inscription gratuite et l'heure ont été envoyées aux membres de l'AOUCC. Si vous ne disposez pas de ces informations, consultez [https://www.eventbrite.de/e/a-new-year-a-new-abnormal-adapting-to-covid-in-the-new-academic-year-registration\\_-130564797825](https://www.eventbrite.de/e/a-new-year-a-new-abnormal-adapting-to-covid-in-the-new-academic-year-registration_-130564797825)

**Changements au Comité de direction de l'AOUCC**

Nous avons un autre changement au Comité de direction alors que Laura Reid a décidé de quitter ses fonctions de représentante régionale, de membre de l'équipe des communications et de gestionnaire du site Web de l'AOUCC. Nous remercions Laura pour son travail dévoué auprès de l'AOUCC et espérons qu'elle pourra retourner travailler avec nous à l'avenir. Merci à

Annette Fraser de s'être portée volontaire pour assumer ce rôle de représentante régionale. Annette a travaillé en étroite collaboration avec Laura sur le site Web et vient d'assister à sa première réunion de l'exécutif de l'AOUCC en novembre.



**Annette Fraser, Ombudsman de l'Université de Victoria, représentante régionale au Comité de direction de l'AOUCC**  
« Avant mon entrée en 2018 à l'université, j'ai passé plusieurs années à travailler dans la fonction publique de la Colombie-Britannique à divers titres, notamment en tant qu'agent d'enquête auprès du bureau provincial de l'Ombudsman de la Colombie-Britannique. J'apprécie une prise de décision saine et équitable et tout au long de ma carrière, j'ai eu l'occasion de comprendre ce que cela signifie en tant qu'enquêteur et décideur. En tant que diplômée du programme de maîtrise en résolution de conflits de l'Université de Victoria, je saisis les opportunités de transformer des situations de conflit complexes en options viables de résolution. En dehors du travail, j'aime cuisiner des plats délicieux pour apporter de la joie à mes amis et à ma famille. »

### **Comité des relations internationales (CRI) (Julie Boncompain, École Polytechnique Montréal)**

Julie Boncompain a déclaré que nous ne saurons pas avant mars 2021 s'il y aura une conférence ENOHE sur place à Athènes plus tard l'année prochaine. À ce stade, nous pourrions revoir si l'AOUCC envisagerait de coanimer à nouveau la conférence. Julie communique avec diverses associations internationales d'ombudsman et nous tient informés des prochains webinaires pour bâtir la communauté de pratique d'ombudsman. Ceux-ci comprennent: les webinaires de l'*Australian University Grievance and Complaint Network Communities of Practice*, et les formations et ateliers animés par l'Université du Kwazulu-Natal et l'*African Ombudsman Research Centre*.

### **Équipe des communications (Remonia Stoddart-Morrison, Université de l'Alberta)**

L'Équipe de communication (Remonia Stoddart-Morrison et Rob Thompson) s'est réunie deux fois depuis septembre 2020 (15 octobre et 20 novembre) l'accent étant mis sur deux questions: 1) Recruter des membres supplémentaires au comité en raison de la démission des membres en raison de contraintes de temps et changements de travail; et 2) élargir la portée des travaux entrepris par l'équipe. À notre prochaine réunion, nous espérons avoir deux à trois membres supplémentaires. Nous explorerons l'utilisation des médias sociaux pour promouvoir le travail des ombudsmans ainsi que les contributions que l'équipe peut apporter au Bulletin de l'ACCUO

et au développement du site Web. Si vous souhaitez faire du bénévolat et vous joindre à ce sous-comité de AOUC, contactez Rob à [thompsonr@camosun.bc.ca](mailto:thompsonr@camosun.bc.ca) ou Remonia à [remonia@ualberta.ca](mailto:remonia@ualberta.ca)

### **Comité spécial sur l'équité, la diversité et l'inclusion (Annette Fraser, Université de Victoria)**

Avec les conseils de Julie Boncompain, le Comité spécial sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) a été formé cet été 2020. Les membres du comité sont: Kwame Addo, Annette Fraser (coprésidente), Lavonne Hood (coprésidente), Tanny Marks, Heather McGhee, Shirley Nakata, Laura Reid et Remonia Stoddart-Morrison. La mission du comité est de prendre collectivement des mesures pour lutter contre le racisme et le racisme anti-noir de manière constructive dans le but de fournir des conseils et de faire des recommandations sur les questions d'EDI au Comité de direction de l'AOUC. Un sous-comité a été chargé de formuler un sondage pour les membres afin de soutenir les ombudsmans dans leur auto-réflexion sur leurs pratiques et institutions, mais aussi dans leur contexte professionnel plus large. Le sondage EDI devrait être distribuée au début de l'année.

### **Présentation d'enquête systémique par l'Ombudsman de la Colombie-Britannique (Annette Fraser, Université de Victoria)**

Au début de novembre, le Bureau des ombudsmans de la Colombie-Britannique a fait une présentation sur l'enquête systémique au groupe régional de l'Ouest de l'AOUC. La présentation a fourni des informations et des outils sur la manière de développer un plan d'enquête et de formuler un rapport spécial sur les conclusions. Au cours de la discussion, certaines réflexions ont été soulevées: si le mandat de certains bureaux permet aux ombudsmans de lancer des enquêtes et quelle est l'interaction entre les ombudsmans universitaires et les bureaux provinciaux d'ombudsmans qui sont mandatés pour superviser les établissements postsecondaires supérieurs. La présentation est jointe pour que les membres puissent l'examiner et déterminer si un tel outil peut être utilisé dans des bureaux individuels, des groupes de travail ou au sein de l'AOUC.

### **Conférence Cal Caucus**

La 47e conférence du *California Caucus of College and University Ombudspersons* a été réorganisée avec succès en tant qu'événement virtuel le 12 novembre 2020. De nombreux membres de l'AOUC ont assisté à cet événement, alors que les planificateurs de la conférence tentaient de recréer l'atmosphère rappelant l'ambiance rustique et paisible d'Asilomar. Le principal conférencier, Dr. Dacher Keltner de l'Université de Californie à Berkeley, a dirigé une session de réflexion sur le péril du pouvoir et le rôle des ombudsmans. Au cours de la deuxième séance, il a dirigé une séance sensible et autonome pour aider les ombudsmans à faire face aux traumatismes causés par la pandémie de longue durée. Il y avait 100 participants (le maximum d'inscriptions autorisées) dans les deux jours suivant l'ouverture des inscriptions. Il y a eu de nombreuses séances en petits groupes, principalement axées sur les thèmes de l'EDI (équité, diversité et inclusion); aux États-Unis, ils l'appellent DEI (Diversity, Equity, Inclusiveness).

## Nominations et départs récents d'ombudsmans



**Melanie Chapman, Ombudsman (Université Carleton)** s'est jointe à l'Université Carleton en mai 2020 après le départ à la retraite de Jim Kennelly, qui a occupé le poste pendant plus de 40 ans. Avant son poste à Carleton, Melanie a passé près de 20 ans dans la fonction publique fédérale. Elle a débuté sa carrière en 2000, travaillant pour la Gendarmerie royale du Canada dans les processus de plaintes administratives (griefs, harcèlement et résolution de conflits). C'est là qu'elle a développé une passion pour l'équité et les enquêtes administratives. En 2006, elle a été embauchée comme enquêteuse au Bureau de l'ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes. Au cours des 14 années suivantes, les rôles de Melanie ont évolué pour inclure l'enquêteur principal, l'adjointe exécutive de l'ombudsman et, enfin, la directrice des enquêtes (pendant plus d'une décennie). Bien qu'elle ne soit pas nouvelle dans le monde de l'ombudsman, le contexte universitaire regorge de nouveaux défis et d'une courbe d'apprentissage qu'elle a hâte de gravir. Melanie est ancienne de l'Université Carleton et, dans ses temps libres, aime passer du temps avec ses deux chiens, camper avec son mari dans leur petite caravane *vintage*, et visiter des brasseries artisanales.

**Siobhan MacManus, Ombudsperson adjoint (Université Carleton)** s'est jointe à la communauté de Carleton en 2007 en tant qu'étudiant diplômé et a occupé divers postes à travers l'université, y compris le travail en tant qu'assistant d'enseignement, Coach académique, et soutien administratif au Centre Paul Menton. Elle est ancienne de l'Université Carleton et a travaillé hors campus dans des enquêtes, des évaluations, des médiations et du coaching en matière de conflits en milieu de travail. Elle s'est jointe à l'équipe des services d'ombudsman en 2014. Dans son rôle d'ombudsman adjointe, Siobhan fournit des services de soutien essentiels aux étudiants en détresse et assiste à la majorité des audiences sur l'intégrité académique du bureau, facilitant des discussions ouvertes et respectueuses et veillant à ce que le processus se déroule équitablement. Siobhan aime rencontrer des étudiants et entendre parler de leurs expériences, à la fois sur et hors campus; elle écoute activement et dirige avec empathie. Au-delà de son travail professionnel, Siobhan s'engage dans le renforcement de la communauté avec un travail bénévole dans les domaines de la pleine conscience, de la santé mentale et du bien-être, de l'éthique et de l'environnement et de la consolidation de la paix.





**Membre associée Joëlle Thibault** est une ombudsman, coach et médiatrice expérimentée et reconnue depuis plus de 25 ans pour le règlement efficace et équitable des conflits. Elle a géré plus de 3000 dossiers à titre d'ombudsman au sein de diverses organisations, entre autres, comme Ombudsman des clients de la Banque nationale du Canada et Protectrice de la personne pour Hydro-Québec. Elle a compté plus de 2000 coachings et médiations à ce jour et des mandats variés d'analyse de climat de travail et de formation. Elle a travaillé auprès de divers arbitres et médiateurs en Europe. Elle a assuré la vice-présidence de eResolution, une entreprise spécialisée en gestion de services de négociation, de médiation et d'arbitrage sur internet pour des conflits liés à la consommation, à l'assurance et aux transactions commerciales. Avocate depuis 1989, Joëlle détient un diplôme d'étude approfondie en droit commercial international et un doctorat en droit, spécialisé en règlement amiable des différends de l'Université Paris II (France). Elle a également complété un certificat en droit des contrats internationaux à l'Université de Cambridge (Grande-Bretagne). Joëlle est membre du Barreau du Québec et de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA), du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et du International Ombudsman Association (IOA). Elle est également médiatrice accréditée par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ). Elle a siégé six ans sur le conseil d'administration du FCO et siège depuis 2018 sur le conseil d'administration du Centre des femmes de Montréal.

**Nadine Pelletier et Christian Morin, Ombudsmans (Cégep Sainte Foy).** Nous avons une nouvelle adhésion institutionnelle avec deux ombudsmans qui nous rejoignent depuis le Campus de Sainte Foy, et espérons vous fournir des biographies afin que vous puissiez les rencontrer dans notre prochain bulletin. Bienvenue à Nadine Pelletier et Christian Morin du Cégep Sainte Foy, Québec !



**Michel Villard, Ombudsman (École Polytechnique Montréal) - En route vers de nouveaux horizons** Collègue ombudsman et ami de longue date, Michel a quitté son poste. Michel a travaillé en étroite collaboration avec la direction de l'AOUCC sur de nombreuses questions pour promouvoir et sauvegarder le rôle d'ombudsman au sein des universités. Il a donné des perspectives uniques sur le rôle de l'ombudsman lors des conférences nationales FCO / AOUCC et des conférences internationales ENOHE. Dans les mots de Michel, « Après plus de trente-cinq ans à œuvrer dans différents champs d'activités reliées aux ressources humaines dont les six dernières à titre d'ombudsman à Polytechnique Montréal, Il est venu le temps pour moi de regarder vers d'autres horizons. Même si j'anticipe avec beaucoup de bonheur cette idée d'aller vers le nouveau, le différent, je ne peux m'empêcher d'avoir tout de même certains regrets de quitter le milieu de l'*ombudsmanship*. Car ces six dernières années auront été pour moi parmi les plus riches et mes plus belles expériences de travail. Des années où j'ai eu la chance entre autres de côtoyer un groupe de personnes engagées et soucieuses du bien-être de l'autre que ce soit dans leur travail ou encore dans les échanges entre collègues. Je me rappellerai tout le temps de ces moments d'humanisme et de rigolade sur la côte Ouest américaine ainsi que les belles découvertes que j'ai faites lors de mes contacts avec nos collègues européens. Merci mes amies et amis, de m'avoir permis de faire partie de votre groupe et longue vie à l'*ombudsmanship*. »

**Prochain bulletin: janvier 2021**

Le Comité de direction de l'AOUCC souhaite à ses collègues, à leurs familles et à leurs amis un temps des Fêtes sûr et paisible. Restez au chaud, gardez espoir. Nous accueillons toutes les



nouvelles, y compris les biographies manquées, ou les articles pour notre prochain bulletin.  
Veuillez envoyer vos nouvelles à [nsharpe@ualberta.ca](mailto:nsharpe@ualberta.ca)