

AOUCC

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS
DES UNIVERSITÉS ET COLLÈGES
DU CANADA



ACCUO

ASSOCIATION OF CANADIAN
COLLEGE AND UNIVERSITY
OMBUDSPERSONS

ACCUO Bulletin – JUNE-AUGUST 2024



accuo.ca
aoucc.ca



info@accuo.ca



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

Note: This is a combined English/français bulletin. If needed, kindly use [Google Translate](#) for assistance with translation.

Update on ACCUO Interim Executive Committee / Mise à jour sur le comité exécutif intérimaire de l'AOUCC

By Kemi Oke, Interim President

As you may be aware, there was a recent change in ACCUO executive leadership following the departure of a few executive members. A request for volunteers to join the interim executive committee was made. Based on the expression of interest received from ACCUO members, please see below information about the members and role designation of the interim executive committee:

Interim President: Kemi Oke

Interim Secretary: Laurel Wilkie

Interim Treasurer: Remonia Stoddart-Morrison and Rob Thompson

Interim Member at Large (2): Emma Thacker and Heather Trojek

General Support: Julie Boncompain

The interim executive committee will manage the administrative affairs of the organization pending when permanent members will be appointed in the 2024 AGM in the fall. Interested ACCUO members can still join the interim executive team or participate as a member providing general support to the executive committee. Please send your expression of interest to Kemi Oke at kemioke@yorku.ca.

Please see below a summary of action points and agenda items discussed at the first interim executive committee meeting:

- **ACCUO 2024 Annual General Meeting:** The 2024 AGM will be held on Nov 28, 2024, at 12pm EST, 9am PST and 10am MST.
- **ACCUO Renewal Taskforce:** An EDI committee led taskforce was constituted to review the organization's processes and proffer relevant recommendations for improving the organization's governance structure from an EDI lens. The goal is to have the taskforce conclude its review before the AGM and provide recommendations to the executive committee for implementation. The findings of the taskforce will be presented as resolutions for members to vote on at the November AGM.
- **Collection of 2024 membership dues:** Membership dues for 2024/205 will be collected after the 2024 AGM depending on what members decide on the future structure of the organization.



- **ACCUO general meeting after FCO Conference:** It was agreed that an in-person general meeting be conducted after the FCO conference on October 24 to provide an opportunity for members to connect in-person. Please expect further details about this meeting soon.

I would like to take this opportunity to express my gratitude to the outgoing executives for their incredible work during their term and providing leadership and management oversight at a challenging period for the organization.

Thank you.

Comme vous le savez peut-être, il y a eu récemment un changement au sein de la direction exécutive de l'AOUCC suite au départ de quelques membres exécutifs. Une demande de volontaires pour rejoindre le comité exécutif intérimaire a été faite. Sur la base des expressions d'intérêt reçues des membres de l'AOUCC, veuillez trouver ci-dessous des informations sur les membres et la désignation des rôles du comité exécutif intérimaire :

Présidente intérimaire : Kemi Oke

Secrétaire intérimaire : Laurel Wilkie

Trésorière intérimaire : Remonia Stoddart-Morrison et Rob Thompson

Membre intérimaire à titre général (2) : Emma Thacker et Heather Trojek

Soutien général : Julie Boncompain

Le comité exécutif intérimaire gèrera les affaires administratives de l'organisation en attendant la nomination des membres permanents lors de l'assemblée générale annuelle de 2024 à l'automne. Les membres intéressés de l'AOUCC peuvent toujours se joindre à l'équipe exécutive intérimaire ou participer en tant que membre fournissant un soutien général au comité exécutif. Veuillez envoyer votre expression d'intérêt à Kemi Oke à kemioke@yorku.ca.

Veuillez trouver ci-dessous un résumé des points d'action et des points à l'ordre du jour discutés lors de la première réunion du comité exécutif intérimaire :

- Assemblée générale annuelle 2024 de l'AOUCC : l'assemblée générale annuelle 2024 se tiendra le 28 novembre 2024 à 12 h 00 HNE, 9 h 00 HNP et 10 h 00 HNR.
- Groupe de travail sur le renouvellement de l'AOUCC : un groupe de travail dirigé par un comité EDI a été constitué pour examiner les processus de l'organisation et proposer des recommandations pertinentes pour améliorer la structure de gouvernance de l'organisation dans une optique EDI. L'objectif est que le groupe de travail conclue son examen avant l'assemblée générale annuelle et fournisse des recommandations au comité exécutif pour mise en œuvre. Les conclusions du groupe de travail seront présentées sous forme de résolutions sur lesquelles les membres pourront voter lors de l'assemblée générale annuelle de novembre.



- Collecte des cotisations des membres pour 2024 : les cotisations des membres pour 2024/2025 seront collectées après l'assemblée générale annuelle 2024 en fonction de la décision des membres sur la future structure de l'organisation.
- Assemblée générale de l'AOUCC après la conférence du FCO : Il a été convenu qu'une assemblée générale en personne se tiendrait après la conférence du FCO le 24 octobre pour donner l'occasion aux membres de se connecter en personne. Veuillez vous attendre à de plus amples détails sur cette réunion prochainement.

Je voudrais profiter de cette occasion pour exprimer ma gratitude aux dirigeants sortants pour leur travail incroyable pendant leur mandat et pour le leadership et la supervision de la gestion dont ils ont fait preuve pendant une période difficile pour l'organisation.

Merci.

EDI Spotlight - New ACCUO EDI Committee Working Group on Reviewing the ACCUO Governance Structure / Nouveau groupe de travail du comité EDI de l'AOUCC chargé de réviser la structure de gouvernance de l'AOUCC

By Tanny Marks, Chair

NEW EDI WORKING GROUP: ACCUO Renewal Task Force

Pursuant to the rich discussion had at the June 2024 Water Cooler session and subsequent listserv chat on ACCUO's future, the EDI Committee has surfaced a number of EDI related issues that may inform our path forward as an Association. This is an opportune time to review some of our key processes to ensure that they are meeting with the modern context of Ombudsing amidst an impetus for Equity, Diversity and Inclusion. Reviewing ACCUO components through an EDI lens will help us understand what we need to keep, toss or shore-up as an organization, paving the way for a stronger, more sustainable and inclusive association. **The new ACCUO Renewal Task Force has been struck consisting of members both inside and outside of the ACCUO EDI Committee.**

GRATITUDE & APPRECIATION FOR WHAT HAS GONE BEFORE

Note that this work will build on the already extraordinary work that has been accomplished over the years of ACCUO's existence. Our gratitude for the current and past executives and all members who contribute to the association cannot be understated.

CALL TO ACTION

The Task Force is committed to an open and transparent process to allow for ACCUO members to keep pace with the Task Force's work. We will be looking to post regular updates of our work and progress.



Our biggest task will be to develop a member-wide survey about ACCUO-the good, the bad and the ugly. We invite all ACCUO members to engage in this survey. Without your voice, we cannot move the organization into a more sustainable, reflective and responsive place.

We would like to thank you in advance for your support and participation in the survey and other activities that may come out of the renewal process.

Stay tuned!

NOUVEAU GROUPE DE TRAVAIL EDI : Groupe de travail sur le renouvellement de l'AOUCC

Suite à la riche discussion qui a eu lieu lors de la session Water Cooler de juin 2024 et à la discussion sur la liste de diffusion qui a suivi sur l'avenir de l'AOUCC, le comité EDI a mis en évidence un certain nombre de questions liées à l'EDI qui pourraient éclairer notre voie à suivre en tant qu'association. C'est le moment opportun pour revoir certains de nos processus clés afin de nous assurer qu'ils correspondent au contexte moderne de l'ombudsman dans un contexte d'élan en faveur de l'équité, de la diversité et de l'inclusion. L'examen des composants de l'AOUCC sous l'angle de l'EDI nous aidera à comprendre ce que nous devons conserver, jeter ou consolider en tant qu'organisation, ouvrant la voie à une association plus forte, plus durable et plus inclusive. **Le nouveau groupe de travail sur le renouvellement de l'AOUCC a été créé et est composé de membres à l'intérieur et à l'extérieur du comité EDI de l'AOUCC.**

RECONNAISSANCE ET APPRÉCIATION POUR CE QUI A ÉTÉ ACCOMPLI

Notez que ce travail s'appuiera sur le travail déjà extraordinaire qui a été accompli au cours des années d'existence de l'AOUCC. Notre gratitude envers les dirigeants actuels et passés et tous les membres qui contribuent à l'association ne peut être sous-estimée.

APPEL À L'ACTION

Le groupe de travail s'engage à suivre un processus ouvert et transparent pour permettre aux membres de l'AOUCC de suivre le rythme des travaux du groupe de travail. Nous chercherons à publier des mises à jour régulières de notre travail et de nos progrès.

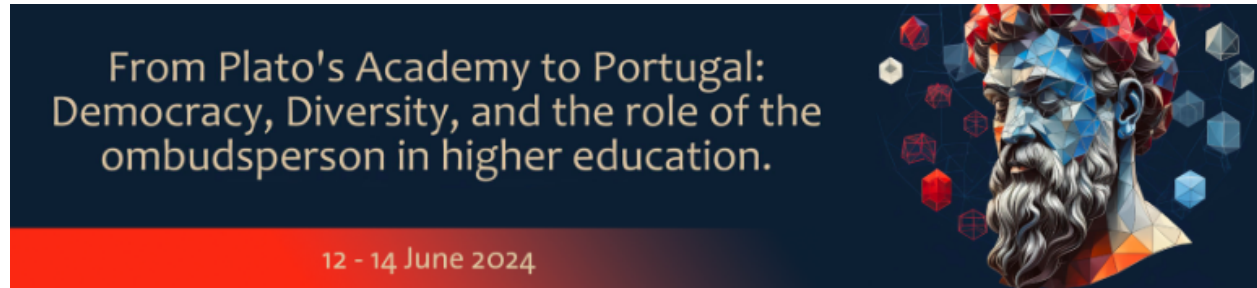
Notre plus grande tâche sera de développer une enquête auprès de tous les membres sur l'AOUCC – le bon, le mauvais et le laid. Nous invitons tous les membres de l'AOUCC à participer à cette enquête. Sans votre voix, nous ne pouvons pas faire évoluer l'organisation vers un endroit plus durable, plus réfléchi et plus réactif.

Nous tenons à vous remercier d'avance pour votre soutien et votre participation à l'enquête et aux autres activités qui pourraient découler du processus de renouvellement.

Restez à l'écoute !



By Natalie Sharpe



This conference was the first one held in a regional area (3.5 hr train or bus ride from Lisbon or Porto), and marked the 50th anniversary of the Carnation Revolution which caused major socio-economic and political reforms in the former authoritarian colonial regime and transitioned it to democracy. Our gracious hosts at the University of Beira, Interior, provided an historical overview of the small eastern central Portugal city, which was the heart of the wool industry once known as “Portuguese Manchester”. This 400-year textile manufacturing tradition is steeply embedded in the local culture; there are wall murals of sheep throughout the old town. The textile industry has not been completely erased, and a new industry is here: higher education. A modern technological university rose with its various schools scattered throughout the old and new parts of town, which is characterized by steep, winding narrow roads.

A one-day training program for new ombuds was held the day before the conference. The conference included general and specific topics tied to the participants’ regions and networks. There were ombuds from the European Union (Austria, Czech Republic, Denmark, Germany, Luxembourg, Netherlands, Poland, Portugal, Spain, Sweden), Great Britain, Norway, Australia, Honduras, Mexico, the United States, and Canada. There were poster presentations, including one on the Internship Program and its EDI focus at the University of Alberta. There were specific focuses on the EU Erasmus program and projects between Universities and countries.

The presentations included the following themes:

- Security and Sustainability of the Ombuds Job: “Social Security at Universities as a Sustainable Result of the Ombudsperson’s Job”; “Ombuds institutions through European HE Area countries”; “All Roads Lead to Rome: from Rome towards a (European) legal framework”
- Violence on Campus: “A victim/survivor-centred/trauma-centred approach in handling cases of gender-based violence in Higher Education Institutions’ ombuds practice”; “Prepared for the Worst: How (if possible) to prevent extreme campus violence”; “POST-CARE and healing: The experience (of the gun violence and deaths) from Academy of Fine Arts Prague”
- Dynamics of Power: “Ombuds and Balancing Dynamics of Power”; “The Ombuds’ Delicate Use of Soft Power/Moral Suasion: Transformation over Co-option” (Josef Leidenfrost and I spoke on the Ombuds use of Soft Power, and whether the ombuds could play a soft power role at the ongoing University encampments, as many have been dismantled using hard power tactics.)
- Listening Skills: “Listening in the practice of the Ombudsperson’s work”; “Reconceptualising Ombuds Practice to Improve Mental Health through Meaning Mindset Theory (MMT), the Stoic Dichotomy of Control, and the EAR (Empathy, Attention, Respect)”; “Stand in someone’s shoes”



- Conflict Resolution: “Inclusive Excellence and Conflict Transformation: The Ombudsperson’s Role in Fostering Well-Being and Belonging in Higher Education”; “To ‘say what needs to be said’ while Maintaining Collaborative Relationships”; “Peacebuilding and peaceful conflict resolution in the university environment”; “How to deal with irresolvable disagreement in a rational way: the philosophical debate about disagreement and its importance for ombuds”
- Student Associations: “Ombudspersons and Student Associations”; “Democracy in Higher Education: How students perceive it, and what ombudspersons can do to develop the democratic culture in the University”
- Ombuds Self-Care “Looking after ourselves: Relaxation and Resilience in the Face of Adversity”
- Ombuds Investigations and Reports; “Do ombuds investigations have the potential to improve graduate supervision?”; “Three insights on how (and for whom and how often) to write ombuds reports”
- Plenaries built on concerns around growth and tensions in Higher Education ombuds organizations with these themes: “Going from strength to strength” (essentially a SWOT exercise on ENOHE); “The Ombuds Profession and its Grand Design: Voices from our Partners” (I spoke on behalf of ACCUO: its history, its contributions to HE ombudsing; its challenges; its future goals.)

There were informal social activities built around the conference such as a walk in the Old Town, an evening of Fado music and the chance to be involved in the local music scene, and an evening dinner gala. For those who stayed the final evening, there was an amazing visit to Torre or The Tower, in the Serra de Estrela mountains, the tallest mountain in central Portugal at 1993 metres (6537 feet). The drive was slow and steep, on a hairpin bend, single-lane road across rugged terrain. We went from a warm day in the high 20s Celsius to a mountain in the clouds, with strong winds, and so cold you felt you were abandoned on a glacier. The hosts abandoned the idea of entertainment on the top of the mountain, and we descended the mountain, passing local farms and cattle, and at least two dams to an under construction ski lift that was abandoned because of the strong winds. There we sang and danced to a beat box until the sun set, and then zigzagged our way down to the town. What was so lovely is that the hosts started a “what’s app” connection for all participants to invite each other to informal events, post pictures, and to finally wish everyone well on their journeys home.

News from Association des Ombudsman en enseignement supérieur (AOESQ)

By Julie Boncompain, President AOESQ



We are pleased to announce that AOUQ has changed its name to be more inclusive : **Association des Ombudsman en enseignement supérieur (AOESQ)**. Our new identity will welcome ombudsperson from colleges, see our new logo. Watch out for our new website launching in Fall 2024.

Please mark your calendars for **Ombudsman Day**, which will be held **on October 10, 2024**, organized by AOESQ in partnership with



Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP). More details will be provided shortly about our webinar.

Lastly, you will find a link to an article published in *Actualités UQAM* highlighting the annual general meeting of the AOESQ, which was held on May 16 and 17. [Annual General Meeting of University Ombudspersons | UQAM.](#)



Nous sommes heureux d'annoncer que l'AOUQ a changé son nom pour être plus inclusif : **Association des Ombudsman en enseignement supérieur (AOESQ)**, voir notre logo. Notre nouvelle identité accueillera des ombudsmans des collèges. Surveillez le lancement de notre nouveau site Web à l'automne 2024.



Veillez noter à vos agendas, la **Journée de l'ombudsman** qui se tiendra le **10 octobre 2024**, organisée par l'Association des ombudsmans en enseignement supérieur du Québec (AOESQ). Des détails vous seront transmis sous peu.

Ci-joint, vous trouverez un article paru dans *Actualités UQAM* pour souligner la tenue de l'assemblée générale annuelle de l'Association des ombudsmans en enseignement supérieur du Québec (AOESQ), les 16 et 17 mai [Assemblée générale des ombudsmans universitaires | UQAM.](#)

Ombuds Day / Fairness Day / la journée de l'ombudsman 2024

By Caroline Roy, Bureau de l'ombudsman, Université de Montréal



C'est avec enthousiasme que nous vous invitons à réserver dès maintenant à votre agenda notre midi-conférence virtuel pour la journée de l'ombudsman organisé par [l'Association des ombudsmans en enseignement supérieur du Québec \(AOESQ\)](#) et [l'Association des responsables de la gestion des plaintes \(ARGP\)](#) qui aura lieu le 10 octobre prochain de 11h30 à 13h30.

4 panélistes seront présents de différents secteurs de l'ombudsmanship pour répondre à des questions et échanger sur des sujets de l'heure et pour faire connaître le rôle des

ombudsmans. Il s'agit des ombudsmans suivants :



- Mme Marie-Josée Bouliane, commissaire aux plaintes et à la qualité des services-Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
- Brent Epperson, Ombudsman Université du Luxembourg
- M. Ivan Zinger, Enquêteur correctionnel du Canada
- À confirmer

Le thème de cette année est « *Ombudsman : à l'écoute* ». Les échanges se feront en français. La co-animation sera faite entre autre par Dr Sylvie Lespérance, médecin examinateur du Centre intégré de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal.



Cette rencontre est offerte gratuitement par l'AOESQ et l'ARGP.

N'hésitez pas à passer le mot et à faire circuler l'information autour de vous pour promouvoir le rôle de l'ombudsman dans nos institutions, notre entourage et à toute personne intéressée à en connaître davantage!

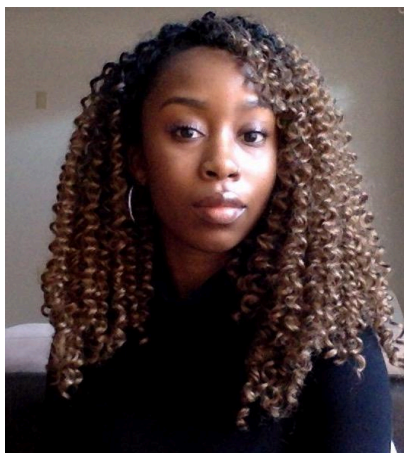
De plus amples informations vous seront acheminées en septembre (heure, formulaire d'inscription, etc.). Nous vous inviterons de nouveau à réserver votre place!

Au plaisir de vous y retrouver!

ACCUO Membership

New Members!

Jemmy Erhiaganoma, Assistant Ombudsperson at Toronto Metropolitan University



Having joined the team in May 2024, Jemmy is the newest member of the Office of the Ombudsperson at Toronto Metropolitan University. She is a lawyer and holds a Juris Doctor as well as a Bachelor of Civil Law from McGill University. With a background in law, advocacy, education and mentorship, Jemmy is uniquely equipped for her role as Assistant Ombudsperson and is very excited to be part of the team!



ACCUO YouTube Channel

If you haven't already, please have a look at the ACCUO Youtube channel:

<https://www.youtube.com/channel/UCBhC2mGCUurLYPwj-6s9HKw>

Next Bulletin – November 30th

Please send items to us! We welcome spotlights on new initiatives, Ombuds community staffing changes (e.g., milestones, arrivals and departures), new resources (e.g., podcasts, tip sheets, publications), and members' reflections and articles. We are planning the next ACCUO Bulletin for November 2024. Please submit any questions to Remonia Stoddart-Morrison (gradomb2@ualberta.ca) or bulletin items to Rob Thompson (thompsonr@camosun.ca).