

AOUCC

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS
DES UNIVERSITÉS ET COLLÈGES
DU CANADA



ACCUO

ASSOCIATION OF CANADIAN
COLLEGE AND UNIVERSITY
OMBUDSPERSONS

ACCUO/AOUCC Bulletin – MARCH 2025



accuo.ca
aoucc.ca



info@accuo.ca



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

Note: This is a combined English/français bulletin. Translation was done using [Google Translate](#). English is in black while the français translation is in blue.

Note : Ce bulletin est un bulletin combiné anglais/français. La traduction a été réalisée à l'aide de Google Traduction. La version anglaise est en noir, tandis que la version française est en bleu.

We Welcome Your Feedback / Nous apprécions vos commentaires

As we all know, in our ombuds world, language, words, and terminology are very important. With the ACCUO bulletin and other communications committee materials, we attempt to use the correct ombuds terminology and are aware it is not perfect when translated. Above all, we encourage everyone's feedback on language use, content, and any other aspects of the bulletin. Please feel free to share your thoughts! For example, do you like the French and English versions together in one bulletin? What other suggestions do you have?

Comme nous le savons tous, dans le monde de l'ombudsman, la langue, les mots et la terminologie sont essentiels. Pour le bulletin de l'AOUCC et les autres documents du comité des communications, nous nous efforçons d'utiliser la terminologie appropriée, tout en étant conscients qu'elle n'est pas parfaite une fois traduite. Nous encourageons avant tout tous les commentaires sur l'utilisation de la langue, le contenu, et sur tout autre aspect du bulletin. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires ! Par exemple, préférez-vous les versions française et anglaise réunies dans un seul bulletin ? Avez-vous d'autres suggestions ?

President's Remarks / Mot du président

By Kemi Oke

The ongoing financial challenges facing Canadian post-secondary institutions, combined with a subtle yet discernible shift away from Equity, Diversity, and Inclusion (EDI) frameworks, have raised concerns about the potential restructuring or elimination of equity-centred services and initiatives, as well as a broader departure from EDI-driven approaches to fostering fair, equitable and inclusive learning environments. Many institutions regard the Ombudsperson as a crucial equity-focused resource, and many Ombuds offices are mandated to address institution-related concerns through a lens of fairness and equity. The role of an Ombudsperson is to serve as a confidential, impartial and independent resource for community members, offering guidance on institution policies, processes and decision-making structures. While the Ombudsperson role is primarily recognized as a fairness-based resource for community members, particularly for students, it is also important to highlight how Ombuds offices contribute to student retention, success and overall experience, including mitigating institutional costs



associated with prolonged conflicts.

As students navigate the intricate structures of post-secondary institutions, particularly new students, it is not uncommon for them to encounter challenges or uncertainties. Complex situations, academic hearings, and unforeseen issues not explicitly addressed by institution policies can give rise to numerous questions. Access to a confidential and independent resource is essential in helping students effectively manage and navigate these processes. Ombuds offices play a pivotal role in fostering student success and retention by offering confidential support, clarifying policies, facilitating informal resolution of conflicts and intervening on students' behalf to address concerns. In complex cases that affect, or have the potential to affect, a large portion of the student population, an Ombudsperson can investigate and recommend improvements to institution policies or practices. When students can readily access support services throughout their academic journey, they are more likely to thrive and complete their programs, thus promoting student retention and ultimately making post-secondary institutions more appealing to prospective students.

Building on the preceding paragraph, positive student experience is fundamental to student success and retention. While student experience is inherently multifaceted, shaped by academic pursuits, social interactions and institutional support services, the role of Ombuds offices in fostering a supportive learning environment cannot be overlooked. Ombuds Offices participate in enhancing student experience by serving as a confidential, impartial resource for those navigating institutional processes and decision-making structures. This support is particularly vital for students facing accessibility challenges, and equity-related concerns, and for international students who may encounter additional barriers as they adapt to a new academic and cultural landscape. With a fairness and equity lens, Ombuds offices contribute to conflict resolution and advocate for just outcomes, helping students who face systemic barriers. By providing a confidential space where students can voice concerns and seek guidance, Ombuds offices contribute to a more positive student experience.

Additionally, Ombuds offices manage conflicts to prevent further escalation. Conflict resolution can cost institutions millions of dollars annually, including legal fees, settlement costs, and the extensive manpower required to manage escalated complaints. Although it is challenging to quantify the financial savings directly attributable to the work of Ombuds offices, their proactive intervention in conflict resolution undoubtedly mitigates the escalation of conflicts thereby reducing potential legal costs associated with addressing conflicts externally. When disputes are left unresolved and escalate to legal proceedings, institutions may face substantial financial burdens and reputational damage. A key function of the Ombudsperson is to address concerns at the earliest possible stage, minimizing both internal disruptions and external interference. If students and other community members lack access to a confidential and impartial resource for resolving grievances within the university, they are more likely to seek external recourse. Successful resolution of conflicts also prevents issues around institutions' reputational damage.

Access to a confidential and independent resource for addressing institution-related concerns is essential for fostering trust within the academic community. Institutional trust plays a vital role in reducing polarization, minimizing disruptions, and promoting constructive dialogue within the learning environment. Conversely, unresolved conflicts can erode institutional trust and diminish confidence in institutional leadership. Ombuds offices are uniquely positioned to foster institutional trust. By serving as a confidential and independent resource, they offer critical support to students who may feel unable or unwilling to engage directly with institutional leadership due to concerns about fairness, power



dynamics or fear of reprisals.

Now more than ever, it is essential that we, as an organization, work collaboratively to advance understanding of the Ombuds role in post-secondary institutions and promote ACCUO's visibility in the higher education space. Ombuds offices have the potential to be powerful assets in addressing the complex challenges currently facing Canadian higher education. In the few months I have served as President, I have observed a notable increase in membership engagement and participation in organizations' activities and initiatives. As an organization, we have made and continue to make significant progress toward our overarching mandate and strengthening our internal processes. We have created a more open dialogue between the executive committee and members, reviewed our membership intake procedure, commenced the review of the constitution and relevant practices to conform with the RTF recommendations, and commenced redesigning the website, logos and social media pages.

I am sincerely grateful to the members of the Executive Committee, whose dedication and volunteer efforts have been instrumental in driving the continued growth and success of ACCUO. I also extend my appreciation to our broader membership for your ongoing participation and support. I look forward to deepening our collaboration as we continue to grow and strengthen our impact in Canadian higher education.

I am truly honoured and privileged to be provided the opportunity to lead a dedicated team of Ombudspersons and this remarkable organization.

Les difficultés financières persistantes auxquelles sont confrontés les établissements d'enseignement postsecondaire canadiens, combinées à un abandon subtil mais perceptible des cadres d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI), ont soulevé des inquiétudes quant à la restructuration ou à l'élimination potentielle de services et d'initiatives axés sur l'équité, ainsi qu'à un abandon plus général des approches axées sur l'EDI visant à favoriser des environnements d'apprentissage justes, équitables et inclusifs. De nombreux établissements considèrent l'ombudsman comme une ressource essentielle axée sur l'équité, et de nombreux bureaux d'ombudsman ont pour mandat de répondre aux préoccupations des établissements dans une optique d'équité.

Le rôle d'un ombudsman est d'agir à titre de ressource confidentielle, impartiale et indépendante pour les membres de la communauté, en offrant des conseils sur les politiques, les processus et les structures décisionnelles de l'établissement. Bien que le rôle d'ombudsman soit principalement reconnu comme une ressource axée sur l'équité pour les membres de la communauté, en particulier les étudiants, il est également important de souligner comment les bureaux d'ombudsman contribuent à la persévérance, à la réussite et à l'expérience globale des étudiants, notamment en atténuant les coûts institutionnels associés aux conflits prolongés.

Lorsque les étudiants, en particulier les nouveaux étudiants, s'orientent dans les structures complexes des établissements d'enseignement supérieur, il n'est pas rare qu'ils rencontrent des difficultés ou des incertitudes. Les situations complexes, les audiences académiques et les imprévus non explicitement abordés par les politiques de l'établissement peuvent susciter de nombreuses questions. L'accès à une ressource confidentielle et indépendante est essentiel pour aider les étudiants à gérer et à s'y retrouver efficacement dans ces processus. Les bureaux de l'ombudsman jouent un rôle essentiel dans la réussite



et la persévérance des étudiants en offrant un soutien confidentiel, en clarifiant les politiques, en facilitant la résolution informelle des conflits et en intervenant au nom des étudiants pour répondre à leurs préoccupations. Dans les cas complexes qui touchent, ou sont susceptibles de toucher, une grande partie de la population étudiante, un ombudsman peut enquêter et recommander des améliorations aux politiques ou pratiques de l'établissement. Lorsque les étudiants peuvent accéder facilement à des services de soutien tout au long de leur parcours universitaire, ils ont plus de chances de réussir et de terminer leurs programmes, ce qui favorise la persévérance scolaire et, en fin de compte, rend les établissements d'enseignement supérieur plus attrayants pour les futurs étudiants.

Dans le prolongement du paragraphe précédent, une expérience étudiante positive est essentielle à la réussite et à la persévérance des étudiants. Bien que l'expérience étudiante soit intrinsèquement multiforme, façonnée par les activités académiques, les interactions sociales et les services de soutien institutionnels, le rôle des bureaux de médiation dans la création d'un environnement d'apprentissage stimulant ne peut être négligé. Les bureaux de médiation contribuent à améliorer l'expérience étudiante en servant de ressource confidentielle et impartiale pour ceux qui naviguent dans les processus institutionnels et les structures décisionnelles. Ce soutien est particulièrement essentiel pour les étudiants confrontés à des difficultés d'accessibilité et à des préoccupations liées à l'équité, ainsi que pour les étudiants internationaux qui peuvent rencontrer des obstacles supplémentaires lors de leur adaptation à un nouveau paysage académique et culturel. Dans une optique d'équité et de justice, les bureaux de médiation contribuent à la résolution des conflits et défendent des résultats équitables, aidant ainsi les étudiants confrontés à des obstacles systémiques. En offrant un espace confidentiel où les étudiants peuvent exprimer leurs préoccupations et demander conseil, les bureaux de médiation contribuent à une expérience étudiante plus positive.

De plus, les bureaux de médiation gèrent les conflits afin d'éviter toute escalade. La résolution des conflits peut coûter des millions de dollars aux établissements chaque année, notamment en frais juridiques, en coûts de règlement et en personnel considérable nécessaire à la gestion des plaintes. Bien qu'il soit difficile de quantifier les économies financières directement attribuables au travail des bureaux de médiation, leur intervention proactive dans la résolution des conflits atténue indéniablement l'escalade des conflits, réduisant ainsi les coûts juridiques potentiels liés à leur résolution externe. Lorsque des litiges non résolus aboutissent à des procédures judiciaires, les établissements peuvent subir des charges financières importantes et porter atteinte à leur réputation. L'une des principales fonctions du médiateur est de répondre aux préoccupations le plus tôt possible, en minimisant les perturbations internes et les interférences externes. Si les étudiants et autres membres de la communauté n'ont pas accès à une ressource confidentielle et impartiale pour résoudre leurs griefs au sein de l'université, ils sont plus susceptibles de recourir à un recours externe. Une résolution réussie des conflits prévient également les atteintes à la réputation des établissements.

L'accès à une ressource confidentielle et indépendante pour répondre aux préoccupations liées à l'établissement est essentiel pour renforcer la confiance au sein de la communauté universitaire. La confiance institutionnelle joue un rôle essentiel pour réduire la polarisation, minimiser les perturbations et promouvoir un dialogue constructif au sein de l'environnement d'apprentissage. À l'inverse, des conflits non résolus peuvent éroder la confiance institutionnelle et diminuer la confiance dans la direction de l'établissement. Bureau de médiation Les bureaux d'ombudsman sont particulièrement bien placés pour favoriser la confiance institutionnelle. En tant que ressource confidentielle et indépendante, ils offrent un soutien essentiel aux étudiants qui peuvent se sentir incapables ou réticents à s'adresser directement à la direction de l'établissement par souci d'équité, de rapports de force ou par crainte de représailles.



Plus que jamais, il est essentiel que nous, en tant qu'organisation, travaillions en collaboration pour faire mieux comprendre le rôle des ombudsmans dans les établissements d'enseignement postsecondaire et promouvoir la visibilité de l'AOUCC dans le milieu de l'enseignement supérieur. Les bureaux d'ombudsman peuvent s'avérer des atouts précieux pour relever les défis complexes auxquels l'enseignement supérieur canadien est actuellement confronté. Au cours des quelques mois que j'ai passés à la présidence, j'ai constaté une augmentation notable de l'engagement et de la participation des membres aux activités et initiatives des organisations. En tant qu'organisation, nous avons réalisé et continuons de réaliser des progrès significatifs dans l'accomplissement de notre mandat global et le renforcement de nos processus internes. Nous avons instauré un dialogue plus ouvert entre le comité exécutif et les membres, révisé notre procédure d'admission des membres, entrepris la révision de la constitution et des pratiques pertinentes afin de les conformer aux recommandations du Groupe de travail sur la gouvernance, et entrepris la refonte du site web, des logos et des pages de médias sociaux.

Je suis sincèrement reconnaissant aux membres du comité exécutif, dont le dévouement et le bénévolat ont contribué à la croissance et au succès continus de l'AOUCC. Je tiens également à remercier l'ensemble de nos membres pour leur participation et leur soutien constants. Je me réjouis à l'idée d'approfondir notre collaboration à mesure que nous poursuivons notre croissance et renforçons notre influence dans l'enseignement supérieur canadien.

Je suis profondément honoré et privilégié d'avoir l'occasion de diriger une équipe dévouée d'ombudsmans et cette organisation remarquable.

EDI Spotlight - How Are You Today?/ Pleins feux sur l'EDI - Comment allez-vous aujourd'hui ?

By Laura Reid, Simon Fraser University

I sincerely hope that anyone reading this has done a better job than I have in managing the relentless stream of disconcerting news inundating all channels of communication – crises abound at the global, national, and local levels, and our places of employment, post-secondary institutions in Canada, are not immune.

Specific to the ACCUO world, I am thinking a lot about how the shifts in financial and political climates are impacting post-secondary institutions' equity, diversity and inclusion initiatives in Canada. Here are some articles and discussions I have found particularly insightful:

[Alex Usher, "The Future of Equity, Diversity and Inclusion \(EDI\) in Canadian Higher education", One Thought to Start your Day, March 18, 2025.](#)

Alex is the CEO of Higher Education Strategy Associates, and he argues that stances associated with Trump are currently negatively received in Canada, including, he believes, opposition to EDI initiatives. He observes that diversity initiatives in Canadian post-secondary institutions have tended to focus on



staff representation and not the overall composition of the student body, and he posits that the distinctiveness of our engagement with the Truth and Reconciliation Commission and its recommendations mean that we are ultimately not headed down the same path as the US.

[Tannaz Zargarian and Amea Wilbur, “Universities must resist undermining efforts to make real social change”, University Affairs, February 24, 2025.](#)

[Hannah Liddle, “Inside the University of Alberta’s move away from equity, diversity and inclusion”, University Affairs, January 25, 2025.](#)

Tannaz Zargarian and Amea Wilbur, two faculty members at the University of the Fraser Valley, reflect on the University of Alberta’s transition from using the language of EDI to “access, belonging and community”, a move explored in more depth in Hannah Liddle’s piece. While framed as being more inclusive (interesting how even in justifying the change, the language pops up!), Dr. Zargarian and Dr. Wilbur critique the move, arguing that “Despite its comforting connotations, “belonging” is a vague, apolitical term that centers on individual well-being while ignoring systemic inequities”.

What does all of this mean for ACCUO? We, as ombuds, are operating in environments where equity, diversity and inclusion principles are at play in a myriad of ways. It is essential that we have a firm grasp and the ability to articulate how those principles connect to fairness and justice. I hope that the resources listed above spark curiosity and discussion, and I welcome the opportunity to engage in conversation with my ombuds colleagues as the tornado continues to swirl around us.

J'espère sincèrement que tous ceux qui lisent ces lignes ont mieux réussi que moi à gérer le flot incessant de nouvelles déconcertantes qui inondent tous les canaux de communication - les crises abondent aux niveaux mondial, national et local, et nos lieux de travail, les établissements d'enseignement postsecondaire au Canada, ne sont pas à l'abri.

En ce qui concerne le monde d'AOUCC, je réfléchis beaucoup à la façon dont les changements dans les climats financiers et politiques ont un impact sur les initiatives d'équité, de diversité et d'inclusion des établissements d'enseignement postsecondaire au Canada. Voici quelques articles et discussions que j'ai trouvés particulièrement intéressants:

[Alex Usher, “The Future of Equity, Diversity and Inclusion \(EDI\) in Canadian Higher education”, One Thought to Start your Day, March 18, 2025.](#)

Note - La traduction française de l'article de blog est disponible via le lien ci-haut, cliquez sur le bouton « français » en haut à droite.

Alex est le PDG de Higher Education Strategy Associates, et il affirme que les positions associées à Trump sont actuellement mal perçues au Canada, y compris, selon lui, l'opposition aux initiatives d'EDI. Il observe que les initiatives en faveur de la diversité dans les établissements postsecondaires canadiens



ont eu tendance à se concentrer sur la représentation du personnel et non sur la composition globale du corps étudiant, et il avance que la spécificité de notre engagement envers la Commission Vérité et Réconciliation et ses recommandations signifie que nous ne nous dirigeons finalement pas vers la même voie que les États-Unis.

<https://www.affairesuniversitaires.ca/opinion-fr/les-universites-doivent-resister-au-ressac-pour-operer-d-e-veritables-changements-sociaux>

<https://www.affairesuniversitaires.ca/actualites/equite-diversite-et-inclusion-virage-terminologique-pour-luniversite-de-lalberta>

Tannaz Zargarian et Anea Wilbur, deux membres du corps enseignant de l'Université de la vallée du Fraser, réfléchissent à la transition de l'Université de l'Alberta de l'utilisation du langage de l'EDI vers « l'accès, l'appartenance et la communauté », une démarche explorée plus en profondeur dans l'article d'Hannah Liddle. Zargarian et Wilbur critiquent ce changement, arguant que « malgré ses connotations réconfortantes, "l'appartenance" est un terme vague et apolitique qui se concentre sur le bien-être individuel tout en ignorant les iniquités systémiques ».

Qu'est-ce que tout cela signifie pour AOUCC? En tant qu'ombudsman, nous travaillons dans des environnements où les principes d'équité, de diversité et d'inclusion sont en jeu de multiples façons. Il est essentiel que nous comprenions bien et que nous soyons capables d'expliquer comment ces principes sont liés à l'équité et à la justice. J'espère que les ressources énumérées ci-dessus susciteront la curiosité et la discussion, et je me réjouis de l'occasion qui m'est donnée d'engager la conversation avec mes collègues ombudsmans alors que la tornade continue de tourbillonner autour de nous.

WISE PRACTICES CORNER

Turning the Lamp¹ Around

How I helped my Ombuds' office live up to its standards

By Angus Shaw, Ombudsperson, University of Victoria

Unsurprisingly for an Ombudsperson in higher education, I work alone and spend much of my time debating with myself. Usually it revolves around my investigation power. When is the right time to act? I can't investigate everything! You can likely imagine the reasons why I don't investigate and may relate to them. But, for me, a question always lingers: *Did I say no for the right reasons?*

This dilemma came to a head one day when a lively student pointed at me across my desk and brazenly said: *"Do your job and investigate!"* I owed this student an answer. *"No, because I said so"* wasn't gonna cut it.



This event, and the soul-searching afterwards, motivated me to create guidelines designed to focus my thinking and satisfy myself that I was acting fairly. Expanding on ACCUO's *Standards of Practice*, I listed factors that I decided worked best for my office. Although I won't list them all — I'll leave some mystery— here are the most interesting:

- A. if there is a case of unfairness on its face?
- B. to what extent fairness is engaged
- C. the substance, nature, and seriousness
- D. would the results serve one or have broader impact?
- E. the safety, well-being, and privacy of all involved
- F. the resources available to my office

Here are some of the factors that conspicuously did not make the list:

- A. my personal feelings (guilt, trepidation, etc.)
- B. the potential resistance to an investigation
- C. undue pressure from my institution or from the complainant to act
- D. whose feathers I might ruffle

Shining the lamp on my own practices and codifying how I plan to deal with situations benefits my visitors. It helps me stay focused and fair, and I am in a good position to write reasons. And, on a personal level, I feel less torn about dilemmas that overwhelmed me as a new Ombudsperson.

As an office staffed by one person, with inherent biases, where students have no real appeal avenue, the standard of fairness for my decisions is high. I must guard against my biases, nurture my impartiality, and be clear about the reasons when I say "No". This is what I call on others to do — why not myself?

¹The quote from *Re Ombudsman Act* (1970), 1970 CanLII 798 (AB KB), 72 W.W.R. 176 (Alta. S.C.), per Milvain C.J., at page 61 is:

It must, of course, be remembered that the ombudsman is also a fallible human being and not necessarily right. However, he can bring the lamp of scrutiny to otherwise dark places, even over the resistance of those who would draw the blinds. If his scrutiny and observations are well-founded, corrective measures can be taken in due democratic process, if not, no harm can be done in looking at that which is good.

**Allumer la lampe¹ autour
Comment j'ai aidé mon bureau de médiateur à respecter ses normes
Angus Shaw, Ombudsperson, University of Victoria**

Sans surprise pour un médiateur dans l'enseignement supérieur, je travaille seul et passe une grande partie de mon temps à débattre avec moi-même. Habituellement, cela tourne autour de mon pouvoir d'enquête. Quel est le bon moment pour agir? Je ne peux pas tout enquêter ! Vous pouvez



probablement imaginer les raisons pour lesquelles je n'enquête pas et vous pouvez vous identifier à elles. Mais, pour moi, une question persiste toujours : Ai-je dit non pour les bonnes raisons?

Ce dilemme a atteint son paroxysme un jour lorsqu'un étudiant plein d'entrain m'a pointé du doigt de l'autre côté de mon bureau et m'a dit effrontément : «Faites votre travail et enquêtez! » Je devais une réponse à cet élève. Non, parce que je l'ai dit» n'allait pas suffire.

Cet événement, et l'introspection qui a suivi, m'ont motivé à créer des lignes directrices conçues pour concentrer ma réflexion et me convaincre que j'agissais équitablement. Expansion sur les AOUCC Normes de pratique, j'ai énuméré les facteurs qui, selon moi, fonctionnaient le mieux pour mon bureau. Même si je ne les énumérerai pas tous – je laisserai une part de mystère – voici les plus intéressants :

- A. s'il y a un cas d'injustice à première vue ?
- B. dans quelle mesure l'équité est en jeu
- C. le fond, la nature et la gravité
- D. les résultats seraient-ils utiles à quelqu'un ou auraient-ils un impact plus large ?
- E. la sécurité, le bien-être et la vie privée de toutes les personnes impliquées
- F. les ressources disponibles à mon bureau

Voici quelques-uns des facteurs qui ne figuraient manifestement pas dans la liste :

- A. mes sentiments personnels (culpabilité, appréhension, etc.)
- B. la résistance potentielle à une enquête
- C. pression indue de la part de mon institution ou du plaignant pour agir
- D. dont je pourrais ébouriffer les plumes

Mettre en lumière mes propres pratiques et codifier la façon dont je prévois de gérer les situations profite à mes visiteurs. Cela m'aide à rester concentré et juste, et je suis bien placé pour rédiger mes motifs. Et, sur le plan personnel, je me sens moins déchiré par les dilemmes qui m'ont accablé en tant que nouveau médiateur.

En tant que bureau composé d'une seule personne, avec des préjugés inhérents, où les étudiants n'ont aucune véritable possibilité d'appel, le niveau d'équité de mes décisions est élevé. Je dois me garder de mes préjugés, cultiver mon impartialité et être clair sur les raisons lorsque je dis « non ». C'est ce que j'appelle les autres à faire – pourquoi pas moi-même ?

La citation de *Concernant la Loi sur l'ombudsman* (1970), 1970 CanLII 798 (AB Ko), 72 W.W.R. 176 (C.S. Alb.), le juge en chef Milvain, à la page 61, dit:

Il ne faut bien entendu pas oublier que le médiateur est également un être humain faillible et qu'il n'a pas nécessairement raison. Cependant, il peut amener la lampe de l'examen dans des endroits autrement sombres, même malgré la résistance de ceux qui voudraient fermer les stores. Si son examen et ses observations sont fondés, des mesures correctives peuvent être



prises dans le cadre d'un processus démocratique, sinon il ne peut y avoir aucun mal à examiner ce qui est bon.

Ombuds and ChatGPT

JULIE BONCOMPAIN, Protector of the Rights (Ombudsman), Polytechnique Montréal

On March 13, 2025, the Quebec Ministry of Cybersecurity and Digital Technology sent the directive to stop using Deep Seek and other AIG systems. I don't know if that includes ChatGPT. This has had a direct impact on our universities in Quebec. Are you seeing the same trend elsewhere in Canada in your institutions?

So I asked Chat GPT, "Should an ombudsperson use ChatGPT?"

ChatGPT answered: "An ombudsman using ChatGPT must ensure confidentiality, verify the accuracy of information, and avoid relying solely on AI for decision-making. They should be aware of potential algorithmic biases and ensure transparency in AI usage. The ombudsman must maintain human judgment, as AI lacks the nuanced understanding required for complex or emotionally sensitive cases. It's important to use ChatGPT responsibly, being clear about its limitations, and ensuring that final decisions adhere to ethical principles and legal standards. The ombudsman remains responsible for outcomes, not the AI itself." (My underlining)

What do you think of this statement? Is ChatGPT short sided? Does ChatGPT understand the role of the ombudsperson? What are ChatGPT limitations in your view? Are you able to figure out what they mean by how an algorithm can be biased when we are using it? I would love to have your feedback at Julie.bocncompain@polymtl.ca. I will in the next edition provide some of the answers.

L'ombudsman et ChatGPT

JULIE BONCOMPAIN, Protectrice des droits de droits (Ombudsman) de Polytechnique Montréal

Le 13 mars 2025, le ministère de la Cybersécurité et du Numérique du Québec a émis une directive interdisant l'utilisation de Deep Seek et des autres systèmes d'intelligence artificielle générative (IAG). Je ne sais pas si cela inclut ChatGPT. Cela va avoir un impact direct sur nos universités québécoises qui utilisent ses plateformes dans le cadre de la recherche ou pour le travail. Constatez-vous la même tendance dans vos établissements ou ailleurs au Canada?

J'ai donc demandé à ChatGPT : « Un ombudsman devrait-il utiliser ChatGPT ? »

ChatGPT a répondu : « Un ombudsman utilisant ChatGPT doit garantir la confidentialité, vérifier l'exactitude des informations et éviter de s'appuyer uniquement sur l'IA pour prendre des décisions. Il doit être conscient des biais algorithmiques potentiels et garantir la transparence dans l'utilisation de



l'IA. L'ombudsman doit conserver le jugement humain, car l'IA n'a pas la compréhension nuancée requise pour les cas complexes ou émotionnellement sensibles. Il est important d'utiliser ChatGPT de manière responsable, en étant clair sur ses limites et en veillant à ce que les décisions finales respectent les principes éthiques et les normes juridiques. L'ombudsman demeure responsable des résultats, et non de l'IA elle-même. » (C'est moi qui souligne)

Que pensez-vous de cette affirmation ? ChatGPT est-il partial ? ChatGPT comprend-il le rôle de l'ombudsman ? Quelles sont, selon vous, ses limites ? Êtes-vous capable de comprendre ce qu'ils entendent par biais algorithmique lorsqu'on l'utilise ? J'aimerais avoir vos commentaires à Julie.bocncompain@polymtl.ca. Je fournirai certaines réponses dans le prochain numéro.

Highlights from the Continuing Legal Education Conference on Administrative Law / Points saillants de la conférence de formation juridique continue en droit administratif

By Shirley Nakata, UBC Student Ombudsperson

In November, 2024 I attended the BC CLE Administrative Law Conference and took note of some court decisions and trends that I thought might be relevant to our work in promoting procedural fairness in our respective environments.

It was noted by presenters that on the whole, “greater expectations are being placed on statutory decision-makers, whether in the context of their responsibilities to self-represented individuals, the standard that their reasons are held to, or their obligations under the recent iteration of the Charter values framework.”^[1] They emphasized that decision-makers, but also legal counsel and staff supporting them, have a responsibility to ensure that people have access to justice. The caselaw over the past year also highlighted decision-makers’ duty to help those parties who appear before them who do not have legal counsel.

Duty to assist unrepresented litigants

In this session, the presenters summarized these key points:

- *“Arbitrators must be responsive to the needs of the unrepresented people appearing before them, and assist them with the process. They cannot use the process as a weapon against people struggling to understand and participate in the process.” (Leung v. Alam, 2024 BCSC 1188: [37])*
- *“Self-represented parties do not always articulate the basis of their complaints on their originating documents with a level of precision that allows an adjudicator to easily understand what is truly being sought. This can be challenging for adjudicators. However, fairness does require adjudicators to analyze and consider the evidence and positions of the self-represented parties to fully understand*



the issues raised for consideration, and not take a rigid or technical approach when identifying the issues before them.” (Moon v. Vizi, 2024 BCSC 1068: [29])

- *“It is easy to forget, as lawyers and judges, how intimidating and foreign the adversarial dispute resolution process can be. While trained counsel could perhaps be expected to contemporaneously identify and raise a procedural fairness issue, I do not think the same expectation should be constructively imposed, to serious detriment, on the appellants in these circumstances.” (Athwal v. Johnson, 2023 BCCA 460: [63])*

The presenters concluded that “courts expect administrative decision-makers to assist self-represented persons in navigating an unfamiliar process and this may require active steps to be taken on their behalf procedurally and otherwise ...”[\[2\]](#)

In the post-secondary context, we all deal with students who appear before adjudicative panels and decision-makers without the benefit of legal counsel or even a lay advocate. Where the power imbalance is already so entrenched in the student – university relationship, a student facing allegations of misconduct, for example, is then expected to navigate university policies and procedures, understand what to do and when, and then prepare for a hearing or meeting with faculty and/or staff. This task can be even more challenging for international students, students with disabilities, students who have financial burdens, family responsibilities, or students who have experienced trauma. As Ombuds, we may be able to use these court cases and commentaries to foster decision-makers’ responsibility to assist those who come before them without legal counsel, and actively ensure that the proceedings are fair.

Apprehension of Bias

There continues to be a high standard to meet in order to establish that a decision-maker is biased. However, the presenters did note one case, which they described as “exceptional”, where a finding of bias was made against an adjudicator. In this case, the noteworthy conduct of the Chair of the panel that formed the basis of the finding of bias included:

- An appearance of assisting one party (A);
- “Unduly” intervening in the direct examinations conducted by the other party (B);
- Aggressively questioning B’s witnesses, including challenging their credibility;
- An “appearance of skepticism” regarding the answers given by B’s witnesses.

(District Director, Metro Vancouver v. Environmental Appeal Board, 2024 BCSC 1064)

Students have described being given the “right to reply” to allegations against them but when they attend their hearing or meeting, they feel that a decision had already been made. Students have also



told us that they have been "grilled", witnessed decision-makers "eye-rolling", and have been asked "do you *really* expect us to believe that ..."

A high bar will remain to prove bias against a decision-maker. But as Ombuds, we can support decision-makers to strive to be and be perceived to be impartial by reminding them of cases like the one above and that behaviours demonstrating skepticism, aggressive questioning of one side, and unreasonably intervening with questioning could lead to a reasonable apprehension of bias.

[1] Year in Review 2024: Recent Developments in Administrative Law in British Columbia. Kaitlyn Chewka and Alandra K. Harlinton of Lovett Westmacott, Victoria, British Columbia for the Continuing Legal Education Society of British Columbia, November 2024.

[2] Ibid.

Faits saillants de la Conférence de formation juridique continue sur le droit administratif

Shirley Nakata, ombudsman des étudiants de l'UBC

En novembre 2024, j'ai assisté à la conférence sur le droit administratif du BC CLE et j'ai pris note de certaines décisions et tendances des tribunaux qui, selon moi, pourraient être pertinentes pour notre travail de promotion de l'équité procédurale dans nos environnements respectifs.

Les présentateurs ont souligné que, dans l'ensemble, « on attend davantage des décideurs statutaires, que ce soit dans le contexte de leurs responsabilités envers les personnes non représentées, de la norme à laquelle leurs motifs sont soumis ou de leurs obligations en vertu de la récente itération du cadre de valeurs de la Charte ». ¹ Ils ont souligné que les décideurs, mais aussi les conseillers juridiques et le personnel qui les soutient, ont la responsabilité de garantir l'accès des citoyens à la justice. La jurisprudence de l'année dernière a également souligné le devoir des décideurs d'aider les parties qui comparaissent devant eux et qui n'ont pas de conseiller juridique.

Obligation d'assister les justiciables non représentés

Au cours de cette session, les présentateurs ont résumé ces points clés :

- *"Les arbitres doivent être attentifs aux besoins des personnes non représentées qui comparaissent devant eux et les aider dans le processus. Ils ne peuvent pas utiliser le processus comme une arme contre les personnes qui ont du mal à comprendre et à participer au processus." (Leung c. Alam, 2024 BCSC 1188 : [37])*
- *"Les parties non représentées n'articulent pas toujours le fondement de leurs plaintes sur leurs documents introductifs avec un niveau de précision permettant à un arbitre de comprendre*

¹ Bilan de l'année 2024 : Développements récents en droit administratif en Colombie-Britannique. Kaitlyn Chewka et Alandra K. Harlinton de Lovett Westmacott, Victoria (Colombie-Britannique) pour la Continuing Legal Education Society of British Columbia, novembre 2024.



facilement ce qui est réellement recherché. Cela peut être un défi pour les arbitres. Cependant, l'équité exige que les arbitres analysent et prennent en compte les preuves et les positions des parties non représentées pour comprendre pleinement les questions soulevées à examiner, et n'adoptent pas une approche rigide ou technique lors de l'identification des questions dont ils sont saisis. " (Moon c. Vizi, 2024 BCSC 1068 : [29])

- *"Il est facile d'oublier, en tant qu'avocats et juges, à quel point le processus contradictoire de règlement des différends peut être intimidant et étranger. Même si l'on pourrait peut-être s'attendre à ce qu'un avocat qualifié identifie et soulève simultanément une question d'équité procédurale, je ne pense pas que la même attente devrait être imposée de manière constructive, au préjudice sérieux, aux appelants dans ces circonstances. " (Athwal c. Johnson, 2023 BCCA 460 : [63])*

Les présentateurs ont conclu que « les tribunaux s'attendent à ce que les décideurs administratifs aident les personnes non représentées à s'orienter dans un processus inconnu, ce qui peut nécessiter que des mesures actives soient prises en leur nom, sur le plan procédural et autrement »²

Dans le contexte postsecondaire, nous avons tous affaire à des étudiants qui comparaissent devant des comités d'arbitrage et des décideurs sans l'aide d'un conseiller juridique ou même d'un avocat profane. Là où le déséquilibre des pouvoirs est déjà si ancré dans la relation étudiant-université, un étudiant confronté à des allégations de mauvaise conduite, par exemple, doit alors se familiariser avec les politiques et procédures de l'université, comprendre quoi faire et quand, puis se préparer à une audience ou à une réunion avec les professeurs et/ou le personnel. Cette tâche peut être encore plus difficile pour les étudiants internationaux, les étudiants handicapés, les étudiants ayant des charges financières, des responsabilités familiales ou les étudiants ayant vécu un traumatisme. En tant qu'Ombuds, nous pouvons peut-être utiliser ces affaires judiciaires et ces commentaires pour encourager les décideurs à prendre la responsabilité d'aider ceux qui se présentent devant eux sans avocat et à garantir activement que les procédures sont équitables.

Appréhension de partialité

Il existe toujours des normes élevées à respecter pour établir qu'un décideur est partial. Cependant, les présentateurs ont mentionné un cas, qu'ils ont qualifié d'« exceptionnel », où une conclusion de partialité a été tirée contre un arbitre. Dans cette affaire, la conduite remarquable du président du comité qui a fondé la conclusion de partialité comprenait :

- Une apparence d'assistance à une partie (A) ;
- Intervenir « indûment » dans les interrogatoires directs menés par l'autre partie (B) ;
- Interroger de manière agressive les témoins de B, notamment en contestant leur crédibilité ;
- Une « apparence de scepticisme » quant aux réponses données par les témoins de B.

(Directeur de district, Metro Vancouver c. Environmental Appeal Board, 2024 BCSC 1064)

Les étudiants ont déclaré avoir eu le « droit de répondre » aux allégations portées contre eux, mais lorsqu'ils assistent à leur audience ou à leur réunion, ils ont le sentiment qu'une décision a déjà été prise.

² Ibid.



Les étudiants nous ont également dit qu'ils avaient été « grillés », qu'ils avaient vu les décideurs « lever les yeux au ciel » et qu'on leur avait demandé « est-ce que vous *vraiment* attendez-vous à ce que nous croyions cela... »

La barre sera haute pour prouver la partialité d'un décideur. Mais en tant que l'ombudsman, nous pouvons aider les décideurs à s'efforcer d'être et d'être perçus comme impartiaux en leur rappelant des cas comme celui ci-dessus et que des comportements faisant preuve de scepticisme, de questionnement agressif d'une partie et d'intervention déraisonnable dans les questions pourraient conduire à une crainte raisonnable de partialité.

UPCOMING EVENTS / ÉVÉNEMENTS À VENIR

Save the Dates / Dates à retenir 2025

50th Anniversary Celebrations

On March 19, 2025, the University of Toronto community gathered at Hart House to celebrate the 50th anniversary of the Office of the Ombudsperson, marking five decades of dedicated service to promoting fairness, equity, and accountability. Learn more about the celebration here:

<https://ombudsperson.utoronto.ca/who-we-are/events>

Célébrations du 50e anniversaire

Le 19 mars 2025, la communauté de l'Université de Toronto s'est réunie à Hart House pour célébrer le 50e anniversaire du Bureau de l'ombudsman, marquant ainsi cinq décennies de services dévoués à la promotion de la justice, de l'équité et de la responsabilité. Pour en savoir plus sur la célébration, cliquez ici : <https://ombudsperson.utoronto.ca/who-we-are/events>

2025 Cal Caucus Theme: Finding Solid Ground in Shifting Sands



Imagine standing on a serene beach, where the sands continuously shift under the influence of tides and winds. This ceaseless transformation mirrors the challenges we face within our institutions—policies evolve, societal expectations change, and unforeseen issues emerge. Can Ombuds be an anchor for those seeking stability? Cal Caucus 2025 will offer a respite to share experiences and seek solid ground together as we delve into how Ombuds can be a source of perspective, peace and resilience for our visitors, our organizations, and ourselves. **An RFP will be sent out the first week of April.**

The California Caucus of College and University Ombuds (CCCUO) is thrilled to announce the following events for Summer and Fall:

Save The Date: June 26, 2025 (Summer Small Caucus)



We are excited to offer a virtual opportunity to connect, visit, and be in fellowship with the CCCUO Community this summer, from 9:00 to 11:30 AM, Pacific time, on Thursday, June 26th. Details and registration information for Summer Small Caucus will be sent out on Thursday, June 5th.

Save The Date: November 9-12, 2025 (Cal Caucus)

The 52nd Annual Cal Caucus will be held exclusively in-person and is scheduled to take place at the Asilomar Hotel and Conference Grounds in Pacific Grove, California.

More details will follow for both events. If you have any questions, feel free to reach out to the co-conveners: [Natalie Gibson](#) and [Serena Young](#).

All the best,
The Cal Caucus Planning Committee

Thème du Cal Caucus 2025 : Trouver un terrain stable dans des sables mouvants



Imaginez-vous sur une plage sereine, où le sable bouge continuellement sous l'influence des marées et des vents. Cette transformation incessante reflète les défis auxquels nous sommes confrontés au sein de nos institutions : les politiques évoluent, les attentes sociétales changent et des problèmes imprévus surgissent. Les ombudsmans peuvent-ils être un point d'ancrage pour ceux qui recherchent la stabilité ? Le Cal Caucus 2025 offrira un répit pour partager nos expériences et chercher ensemble un terrain stable, en explorant comment les ombudsmans peuvent être une source de perspective, de paix et de résilience pour nos visiteurs, nos organisations et nous-mêmes. Un appel à propositions sera lancé la première semaine d'avril.

Le Caucus des Ombudsmans des Universités et Collèges de Californie (CCCUO) est ravi d'annoncer les événements suivants pour l'été et l'automne :

À retenir : 26 juin 2025 (Petit Caucus d'été)

Nous sommes ravis de vous proposer une opportunité virtuelle de rencontrer, de rencontrer et de partager des moments de convivialité avec la communauté CCCUO cet été, de 9 h à 11 h 30, heure du Pacifique, le jeudi 26 juin. Les détails et les modalités d'inscription au Petit Caucus d'été seront envoyés le jeudi 5 juin.

À retenir : 9-12 novembre 2025 (Caucus californien)

Le 52e Caucus californien annuel se tiendra exclusivement en présentiel à l'Asilomar Hotel and Conference Grounds de Pacific Grove, en Californie.

Des informations complémentaires concernant ces deux événements seront disponibles ultérieurement. Pour toute question, n'hésitez pas à contacter les co-organisatrices : [Natalie Gibson](#) et [Serena Young](#).



Cordialement,
Le Comité de planification du Caucus californien

ACCUO Membership

New Members – Welcome! / Nouveaux membres – Bienvenue !

Miranda Edwards, Ombuds Officer, University of Toronto Scarborough Campus



Miranda Edwards has joined the U of T Ombudsperson Office at the Scarborough campus (UTSC), starting on January 1, 2025. Miranda holds a B.A. in Political Science, Minor in Writing & Rhetoric, from the University of Toronto (Victoria College). She recently completed a Certificate in Governance in Canadian Universities from the University of Manitoba. She also holds a Certificate in Project Management from the School of Continuing Studies, University of Toronto.

Miranda Edwards, ombudsman associée, Université de Toronto, campus de Scarborough

Miranda Edwards a rejoint le bureau de l'ombudsman de l'Université de Toronto sur le campus de Scarborough (UTSC), à compter du 1er janvier 2025. Miranda est titulaire d'un B.A. en sciences politiques, avec une mineure en écriture et rhétorique, de l'Université de Toronto (Victoria College). Elle a récemment obtenu un certificat en gouvernance des universités canadiennes à l'Université du Manitoba. Elle est également titulaire d'un certificat en gestion de projet de la School of Continuing Studies de l'Université de Toronto.

Jessica Shabtai, Ombudsperson, Toronto Metropolitan University

I am delighted to introduce you to Jessica Shabtai, the newly appointed Ombudsperson at the Office of the Ombudsperson at Toronto Metropolitan University.

Jessica brings a wealth of experience in advocacy, policy development, and leadership, with over 10 years of service in the public sector. She has extensive expertise in addressing complaints, conducting systemic reviews, and fostering fairness and equity. Jessica is a Juris Doctor graduate, and she also holds a Master of Social Work with a focus on health and mental health.

Before joining our university, Jessica served as the Director of Child and Youth Advocacy Services at the Representative for Children and Youth Office in Nunavut. In this role, she oversaw individual and systemic advocacy programs, conducted reviews of critical injuries and deaths, collaborated with interest groups, and drafted reports for the Legislative Assembly of Nunavut. Jessica has also contributed to equity initiatives through her work on the Law Society of Nunavut's Task Force for the Nunavut Statutes Exam and other professional committees.



In addition to her professional accomplishments, Jessica is deeply committed to improving access to justice and has lived and worked in Nunavut for over a decade, learning from and working closely with Inuit communities to address systemic barriers. Her interdisciplinary background in law and social work, combined with her passion for advocacy and fairness, makes her an excellent fit for this important role. We are thrilled to have Jessica join our team and are confident her expertise and dedication will greatly benefit our community.

<https://www.linkedin.com/in/jessica-shabtai-2885b437/?originalSubdomain=ca>

Jessica Shabtai, Ombudsman, Université métropolitaine de Toronto

Jessica Shabtai est la nouvelle Ombudsman du Bureau de l'Ombudsman de l'Université Métropolitaine de Toronto.

Jessica apporte une riche expérience en matière de défense des intérêts, d'élaboration de politiques, et de leadership, avec plus de 10 ans de service dans le secteur public. Elle possède une grande expertise dans le traitement des plaintes, la conduite d'examen systémiques et la promotion de la justice et de l'équité. Jessica est titulaire d'un doctorat en droit et d'une maîtrise en travail social, avec une spécialisation en santé et en santé mentale.

Avant de rejoindre l'UMT, Jessica était directrice des services de défense des enfants et des jeunes au bureau du représentant pour les enfants et les jeunes au Nunavut. À ce titre, elle a supervisé des programmes de défense individuels et systémiques, mené des examens sur les blessures et les décès critiques, collaboré avec des groupes d'intérêt et rédigé des rapports pour l'Assemblée législative du Nunavut. Jessica a également contribué à des initiatives en matière d'équité grâce à son travail au sein du groupe de travail du Barreau du Nunavut pour l'examen des lois du Nunavut et d'autres comités professionnels.

Outre ses réalisations professionnelles, Jessica est profondément attachée à l'amélioration de l'accès à la justice. Elle vit et travaille au Nunavut depuis plus de dix ans, apprenant des communautés Inuites et travaillant en étroite collaboration avec elles pour s'attaquer aux obstacles systémiques. Sa formation interdisciplinaire en droit et en travail social, combinée à sa passion pour la défense des droits et l'équité, fait d'elle une candidate idéale pour ce rôle important.

Nous sommes ravis que Jessica rejoigne notre équipe et nous sommes convaincus que son expertise et son dévouement profiteront grandement à notre communauté.

<https://www.linkedin.com/in/jessica-shabtai-2885b437/?originalSubdomain=ca>

Faye Mishna, Ombudsperson, University of Toronto

Faye Mishna, an expert on bullying, cyberbullying and the use of new technologies in the field of social work, will become the University of Toronto's next Ombudsperson. A professor in the Factor-Inwentash Faculty of Social Work, Mishna was appointed to the role for a three-year term beginning July 1, 2025.



She says there are many parallels between her research and scholarship and her new role – particularly when it comes to conflict resolution and impartiality. “The goal is to be impartial, listen and to help figure something out in a way that feels reasonable,” she says. “When I think about social work, you are often dealing with situations in which you’re there to help facilitate, but not to take a side.”

U of T’s Office of the Ombudsperson, which operates across all three campuses and marks its 50th anniversary this year, was established in 1975 to help students, staff, faculty, librarians and alumni deal with university-related issues and complaints when other avenues have been exhausted. In addition, the office plays a crucial role in alerting the Governing Council and university leadership to broader systemic issues that need attention.

“A highly respected member of the University community, Professor Mishna has deep and extensive knowledge of the institution,” says Indi Gopinathan, chair of the committee to recommend the appointment of the university ombudsperson. “She has a well-earned reputation for being principled and fair, and a demonstrated commitment to the values of the University. These attributes are essential in the Ombudsperson role.”

Mishna will succeed Professor Emeritus Bruce Kidd, who has served as the ombudsperson since 2021 and will complete his term on June 30, 2025. Kidd was the founding dean of U of T’s Faculty of Kinesiology & Physical Education and has also served as the vice-president and principal of U of T Scarborough.

<https://www.utoronto.ca/news/social-worker-experienced-conflict-resolution-faye-mishna-become-u-t-s-next-ombudsperson>

Faye Mishna, Ombudsman, Université de Toronto

Faye Mishna, experte en matière d'intimidation, de cyberintimidation et d'utilisation des nouvelles technologies dans le domaine du travail social, deviendra la prochaine Ombudsman de l'Université de Toronto. Professeur à la Faculté de travail social Factor-Inwentash, Mishna a été nommée pour un mandat de trois ans à compter du 1er juillet 2025.

Elle explique qu'il existe de nombreux parallèles entre ses travaux de recherche et d'érudition et son nouveau rôle, en particulier en ce qui concerne la résolution des conflits et l'impartialité. « L'objectif est d'être impartial, d'écouter et d'aider à résoudre un problème d'une manière qui semble raisonnable », explique-t-elle. « Quand je pense au travail social, je me dis que l'on est souvent confronté à des situations où l'on est là pour faciliter les choses, mais pas pour prendre parti.

Le bureau de l'ombudsman de l'Université de Toronto, qui opère sur les trois campus et qui fête cette année son 50e anniversaire, a été créé en 1975 pour aider les étudiants, le personnel, les enseignants, les bibliothécaires et les anciens étudiants à traiter les problèmes et les plaintes liés à l'université lorsque toutes les autres voies ont été épuisées. En outre, le bureau joue un rôle crucial en alertant le conseil d'administration et la direction de l'université sur des problèmes systémiques plus larges qui nécessitent une attention particulière.

« Membre très respecté de la communauté universitaire, le professeur Mishna possède une connaissance approfondie et étendue de l'institution », déclare Indi Gopinathan, présidente du comité



chargé de recommander la nomination de l'Ombudsman. « Elle jouit d'une réputation bien méritée de respect des principes et d'équité, et a démontré son attachement aux valeurs de l'université. Ces qualités sont essentielles dans le rôle d'Ombudsman ».

Mishna succédera au professeur émérite Bruce Kidd, qui occupe le poste d'ombudsman depuis 2021 et dont le mandat s'achèvera le 30 juin 2025. M. Kidd a été le doyen fondateur de la faculté de kinésiologie et d'éducation physique de l'Université de Toronto et a également été vice-président et directeur de l'Université de Toronto à Scarborough.

<https://www.utoronto.ca/news/social-worker-experienced-conflict-resolution-faye-mishna-become-u-t-s-next-ombudsperson>

Paola Barreto - Graduate Ombuds Intern, University of Alberta



After a long journey as a visual artist and filmmaker with studies in design and intellectual property law, I made the meaningful decision to transition into a new career path. I am currently pursuing a Master of Arts in Communications and Technology at the University of Alberta. My South American roots deeply influence my approach to communication with which I developed a deep awareness of how storytelling, human interaction, and active listening can help communities and individuals to re-root from within. These lived experiences continue to shape my commitment to conflict resolution, now through the lens of fairness: an ongoing journey that seeks to honour problem-resolution, dignity, and humanity. They have also given me an appreciation for how media can act as an intergenerational bridge and connect diverse collective experiences, not only as a source of wisdom and truth, but also as aides for human development, creativity, and decision-making at all levels.

As a Graduate Ombuds Intern, I feel I have found a place where all of this knowledge aligns to deepen my abilities at the service of fairness, equitable practices and ethics on accessibility, multipartiality, and confidentiality. It has been a privilege to learn from a team who have built and shaped this work long before me. It has also connected me with people whose everyday casework and thoughtful engagement continue to inspire my own path and prepare me to better support students navigating university policies. Helping as an ombudsperson intern and easing student's life through ombuds work has broadened my perspective about Canada in a wider view!.

Paola Barreto – stagiaire au bureau de l'ombudsman pour les étudiants diplômés, Université de l'Alberta

Après un long parcours d'artiste visuelle et de cinéaste, avec des études en design et en droit de la propriété intellectuelle, j'ai pris la décision importante de me réorienter vers une nouvelle carrière. Je poursuis actuellement une maîtrise en communication et technologie à l'Université de l'Alberta. Mes



racines sud-américaines influencent profondément mon approche de la communication, ce qui m'a permis de prendre conscience de la façon dont la narration, l'interaction humaine et l'écoute active peuvent aider les communautés et les individus à se réenraciner de l'intérieur. Ces expériences vécues continuent de façonner mon engagement envers la résolution des conflits, désormais sous l'angle de l'équité : un cheminement continu qui vise à honorer la résolution des problèmes, la dignité et l'humanité. Elles m'ont également permis d'apprécier la façon dont les médias peuvent servir de pont intergénérationnel et relier diverses expériences collectives, non seulement comme source de sagesse et de vérité, mais aussi comme outils de développement humain, de créativité et de prise de décision à tous les niveaux.

En tant que stagiaire diplômée en ombudsman, j'ai le sentiment d'avoir trouvé un endroit où toutes ces connaissances convergent pour approfondir mes compétences au service de l'équité, des pratiques équitables et de l'éthique en matière d'accessibilité, de multipartialité et de confidentialité. Ce fut un privilège d'apprendre d'une équipe qui a bâti et façonné ce travail bien avant moi. Cela m'a également permis de rencontrer des personnes dont le travail quotidien et l'engagement réfléchi continuent d'inspirer mon propre parcours et de me préparer à mieux accompagner les étudiants dans l'interprétation des politiques universitaires. Aider en tant que stagiaire en ombudsman et faciliter la vie des étudiants grâce à mon travail d'ombudsman a élargi ma perspective sur le Canada.

Changes in Appointment / Changements de nomination

Whitney Barrett, Ombudsperson, University of Waterloo



After 17 years at Western University and 5 years in the Office of the Ombudsperson, Whitney Barrett became the Ombudsperson at the University of Waterloo on January 6, 2025, where she established the new Office of the Ombudsperson. Whitney holds an MBA from James Cook University (2021), various certificates in project management, leadership, and conflict resolution, and is currently pursuing a Master's in higher education policy at York University. She is dedicated to creating a space for students to feel heard and understand the policies and procedures of the institution, and to act as an advocate for equity and fairness in practice, policy, and procedure.

Whitney Barrett, Ombudsman, Université de Waterloo

Après avoir passé 17 ans à l'Université Western et 5 ans au Bureau de l'ombudsman, Whitney Barrett est devenue l'Ombudsman à l'Université de Waterloo le 6 janvier 2025, où elle a mis en place le nouveau Bureau de l'Ombudsman. Whitney est titulaire d'un MBA de l'Université James Cook (2021), de divers certificats en gestion de projet, en leadership et en résolution de conflits, et poursuit actuellement une maîtrise en politique de l'enseignement supérieur à l'Université York. Elle se consacre à la création d'un espace permettant aux étudiants de se sentir écoutés et de comprendre les politiques et les procédures de l'institution, et à la défense de l'équité et de la justice dans les pratiques, les politiques, et les procédures.



ACCUO Committees / Comités de l'AOUCC

Join one of ACCUO's Standing Committees. Send an email to ask questions or to express your interest in joining.

EDI Committee - Annette O'Hara (annette.ohara@ucanwest.ca) or Tanny Marks (tmarks@vcc.ca)

Communications Committee - Rob Thompson (thompsonr@camosun.ca) or Remonia Stoddart-Morrison (gradomb2@ualberta.ca)

International Relations Committee - Julie Boucompain (julie.boncompain@polymtl.ca)

Professional Development Committee - Edmun Natkunarajah (natkunarajah@torontomu.ca)

Awards Committee - Jacky Rivas (jacky.rivas@norquest.ca)

Joignez-vous à l'un des comités permanents de l'ACCUO. Envoyez un e-mail pour poser des questions ou pour exprimer votre intérêt à rejoindre.

Comité EDI - Annette O'Hara (annette.ohara@ucanwest.ca) ou Tanny Marks (tmarks@vcc.ca)

Comité des communications - Rob Thompson (thompsonr@camosun.ca) ou Remonia Stoddart-Morrison (gradomb2@ualberta.ca)

Comité des relations internationales - Julie Boucompain (julie.boncompain@polymtl.ca)

Comité de développement professionnel - Edmun Natkunarajah (natkunarajah@torontomu.ca)

Comité des prix - Jacky Rivas (jacky.rivas@norquest.ca)

ACCUO YouTube Channel/Chaîne Youtube ACCUO

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

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

Si vous ne l'avez pas déjà fait, jetez un œil à la chaîne Youtube AOUCC:

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

Next Bulletin – June 31, 2025

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, practice corner, and articles. We are planning the next ACCUO Bulletin for June 2025. Please submit any questions to Remonia Stoddart-Morrison (gradomb2@ualberta.ca) or bulletin items to Rob Thompson (thompsonr@camosun.ca) or Cindy Pearson (cindy.leonard@ubc.ca).

N'hésitez pas à nous faire parvenir vos articles ! Nous accueillons avec plaisir les nouvelles initiatives, les changements de personnel au sein de la communauté des ombudsmans (p. ex., les étapes importantes, les arrivées et les départs), les nouvelles ressources (p. ex., balados, fiches-conseils, publications), les réflexions des membres, le coin pratique et les articles. Nous prévoyons la parution du prochain bulletin de l'ACCUO pour juin 2025. Pour toute question, veuillez contacter Remonia Stoddart-Morrison (gradomb2@ualberta.ca) ou pour tout article du bulletin, veuillez contacter Rob Thompson (thompsonr@camosun.ca) ou Cindy Pearson (cindy.leonard@ubc.ca).