



INFO-COM

Message de la présidente

Je profite de cette occasion pour vous dire combien je suis heureuse de vous présenter le premier numéro d'*inFo-COM*.

Le Forum canadien des ombudsmans (FCO) est une association qui regroupe les intervenants du secteur canadien des protecteurs des citoyens qui ne cesse de grandir depuis sa création en 2001. Il était devenu évident ces dernières années qu'il fallait une association cadre pour réunir tous ces intervenants. L'idée de promouvoir une meilleure compréhension du rôle de l'ombudsman a contribué à la création et à la croissance du FCO.

Vous savez peut-être déjà que le conseil d'administration du Forum se réunit régulièrement. Il a tenu sa dernière réunion le 23 janvier 2004 et il a été convenu que la parution d'un bulletin constituerait un excellent moyen de faire participer nos membres. Cette organisation a été formée pour vous servir et nous vous invitons à nous envoyer des idées d'articles ou à nous faire connaître les développements susceptibles d'aider votre collègue ombudsman à mieux faire son travail. Vos commentaires et suggestions nous serviront à mieux répondre à vos besoins.

Nous sommes persuadés que le Bulletin et notre organisation contribueront à la promotion du milieu grandissant de l'ombudsman au Canada et partout dans le monde.

Dyane Adam, présidente du FCO



Programmes de formation du FCO

Le FCO offrira son premier cours de formation du 28 au 30 mars à Toronto, sous le titre de *La fonction d'ombudsman : son rôle, sa raison d'être et son itinéraire*. Son contenu a été élaboré par les membres du comité d'éducation et de formation qui agiront également à titre de formateurs et de formatrices pour ce premier cours. Les sujets abordés porteront sur les principales fonctions du rôle de l'ombudsman, les étapes du traitement des plaintes, de la réception jusqu'au règlement, de même que les approches à la tenue de dossiers, à l'établissement des rapports et à la gestion des bureaux pour les petites et grandes entreprises. De plus, M. André Marin a accepté de nous parler de la démonstration de la valeur du travail de l'ombudsman, thème d'une récente publication de son bureau.

Ce cours devrait se révéler utile aussi bien pour les personnes représentant des gros bureaux qui souhaitent obtenir une image globale de la pratique du protecteur du citoyen pour mieux apprécier où se situe leur rôle que pour celles représentant des petits bureaux qui gèrent toutes les fonctions seules ou en collaboration avec d'autres intervenants. L'inscription est limitée et seuls les ombudsmans en pratique et leur personnel peuvent y participer.

Le cours est présenté en anglais mais nous avons l'intention d'offrir le même cours en français, probablement à Montréal, à une date qu'il nous reste à déterminer. D'autres cours sont aussi prévus, le FCO ayant obtenu l'autorisation d'utiliser sur une base d'essai le manuel de formation du personnel enquêteur de l'I.I.O. en français et en anglais. Les dates et les endroits de ces cours n'ont pas encore été fixés. Un autre cours spécialisé à l'intention des personnes qui œuvrent dans le domaine correctionnel est prévu pour le mois d'octobre.

Si vous avez des questions à propos des programmes de formation, n'hésitez pas à communiquer avec Frances Bauer : fbauer@uwo.ca.

N'oubliez pas de visiter le site du FCO
régulièrement www.ombudsmanforum.ca.



« Qui est qui » dans la communauté des ombudsmans?

Départs et retraites

M^{me} Carol Cumming Speirs
Ombudsman pour les étudiants, Université McGill
M^{me} Ellen King
Ombudsman pour la province du Nouveau-Brunswick
M. Scott Sutton
Ombudsman pour la province de l'Alberta
M^{me} Mayann Francis
Ombudsman pour la province de la Nouvelle-Écosse

Arrivées et affectations

M. Bernard Richard
Ombudsman pour la province du Nouveau-Brunswick
M. Dwight Bishop
Ombudsman pour la province de la Nouvelle-Écosse
M^e Johanne Savard
Ombudsman pour la ville de Montréal
Dr. Norman Miller
Ombudsman pour les étudiants, Université McGill
M^{me} Chantal Belanger
Ombudsman, Banque Laurentienne
M. Robert Bisailon
Ombudsman, HEC Montréal
M. Gord Button
Ombudsman pour la province de l'Alberta
M. Pierre Niedlispacher
Ombudsman, Coca-Cola Enterprises, Inc

À prendre en note dans votre agenda...



mars :

Renouvellement de l'adhésion au FCO
Premier numéro de inFo-COM
La fonction d'ombudsman : son rôle, sa raison d'être et son itinéraire, qui se tiendra du 28 au 30 mars 2004 à Toronto

mai :

Assemblée générale annuelle – 19 mai 2004, au 125, Queen's Park à Toronto, Ontario

septembre :

Conférence de l'Institut International de l'Ombudsman (I.O.I.) à Québec, Québec – du 7 au 10 septembre 2004

Comité d'adhésion du FCO

Les avis et rappels de renouvellement de l'adhésion au FCO ont été envoyés à la fin de décembre 2003. Si vous n'avez pas reçu votre avis de renouvellement, veuillez communiquer avec le secrétariat du FCO pour obtenir des précisions sur le renouvellement de votre adhésion. L'affiliation vaut pour la durée de l'année civile. Les frais pour une demande d'adhésion reçue après le 1^{er} octobre de chaque année sont réduits de 50 pour cent.

Le conseil d'administration a approuvé une directive régissant les membres-organismes lors de sa réunion du 23 janvier 2004. Cette ligne directrice explique que toutes les organisations, en particulier les bureaux d'ombudsmans, devrait faire partie du FCO à titre de membre-organisme au nom de l'organisation. Une organisation est définie comme un groupe de personnes qui ont une certaine affinité et ont formé une structure administrative et fonctionnelle pour atteindre des objectifs communs. Une organisation se compose généralement de dirigeants et de dirigeantes, de membres nommés ou d'un personnel, tient des réunions et a défini ses buts. Les dirigeants de l'organisation ne sont pas tenus d'être membres à titre individuel. Les frais d'adhésion sont de 200 \$ pour les membres-organismes qui comptent six membres ou plus et de 100 \$ s'ils en comptent cinq ou moins. Les cotisations individuelles sont de 75 \$ par personne. Les dirigeants des membres-organismes et les membres à titre individuel ont accès au site web du FCO.

On peut trouver sur notre site web le formulaire d'adhésion et les directives sur la façon de devenir membre.

Pour plus d'information, prière de communiquer avec le secrétariat du FCO à l'adresse suivante : allison.mccomas@ocol-clo.gc.ca.

Message du secrétariat

Le personnel du secrétariat est fier de participer au premier numéro d'inFo-Com. Nous espérons que vous le trouverez utile et instructif.

Notre but est de publier une nouvelle édition d'inFo-Com à chaque trimestre. Pour bien nous assurer que ce bulletin répond à vos besoins, nous voulons connaître vos commentaires et vos réactions. Prenez la parole et faites-nous vos suggestions quant au format et aux sujets que vous aimeriez y trouver.

Nous attendons de vos nouvelles.

Secrétariat du FCO

Ilona Rehberg ilona.rehberg@ocol-clo.gc.ca
Allison McComas allison.mccomas@ocol-clo.gc.ca
Tania Bercier tania.bercier@ocol-clo.gc.ca

Comité d'éducation et de formation du FCO

Le comité d'éducation et de formation tient des rencontres régulières par conférence téléphonique et travaille fort pour préparer et offrir le premier cours de formation du FCO, *La fonction d'ombudsman : son rôle, sa raison d'être et son itinéraire*. Le cours sera présenté du 28 au 30 mars à Toronto (veuillez consulter la page 1 pour en savoir davantage à ce sujet).

Félicitations à tous les membres du comité d'organisation et bonne chance!

Gardez l'œil ouvert pour découvrir nos prochains cours de formation :

La fonction d'ombudsman : son rôle, sa raison d'être et son itinéraire (version française du cours *Ombudsman Basics: What, Why and How*)

Enquête

Ombudsman correctionnel

Pour obtenir plus de renseignements, prière de communiquer avec Frances Bauer à fbauer@uwo.ca, présidente du comité d'éducation et de formation, ou visitez le site web du FCO à www.ombudsmanforum.ca.

Étendre nos horizons

« Le but premier du projet de Ressources de solutions de conflits du Campus (Campus-adr.org) est d'accroître de façon significative la sensibilisation des administrateurs, des professeurs, du personnel et des étudiants, leur accès et leur utilisation des renseignements de résolution de conflits spécialement adaptés aux besoins de l'enseignement supérieur. »

Ce texte est tiré du site web lui-même. Rendez-nous visite à l'adresse suivante : <http://www.campus-adr.org/>.



Comité sur le code d'éthique du FCO

Le Forum vient de créer un nouveau comité, soit le comité du code d'éthique du FCO. Le mandat de ce nouveau comité consiste à développer un code d'éthique que nos membres pourraient adopter.

En un temps relativement court, le comité a réussi à tracer une ébauche de code modèle d'éthique.

Les principes énoncés dans ce code sont clairs et bien définis. Le code modèle d'éthique peut être utilisé par toute une gamme de bureaux d'ombudsmans soucieux de l'adopter ou de l'adapter pour répondre à leurs besoins.

Nous vous invitons à consulter ce code modèle d'éthique qui sera bientôt affiché sur le site web du FCO. Ouvrez l'œil!

Pour plus d'information, prière de communiquer avec le secrétariat du FCO.

Comité du site web du FCO

En 2003, les membres du comité ont :

- augmenté le nombre de leurs membres qui est passé de un à trois ;
- approuvé le budget opérationnel ;
- approuvé le financement d'un serveur de liste pour permettre aux membres d'échanger des points de vue ;
- approuvé le contenu éditorial du site.

Pour plus d'information, prière de communiquer avec le secrétariat du FCO.