



info-COM

Bulletin pour les membres du Forum canadien des ombudsmans

Août 2004, numéro 2

Message de la Présidente

C'est avec grand plaisir que je vous présente la deuxième édition de inFo-COM. Très peu de temps s'est écoulé depuis la dernière édition. Nous désirons tout de même partager de nombreux développements excitants avec vous.

Comme certains d'entre vous le savez, le Forum canadien des ombudsmans (FCO) a tenu son Assemblée générale annuelle (AGA) le 19 mai 2004, à Toronto. Lors de cette rencontre, monsieur Howard Sapers a été élu au Conseil d'administration suite à la retraite de Frances Bauer.

Le Comité de l'éducation et de la formation du FCO continue de travailler à la préparation d'autres cours de formation pour l'année 2004. Les efforts continus du Comité, ainsi que son travail acharné et son engagement se traduiront assurément par d'autres occasions de formation encore plus intéressantes. Nous tenons à remercier Frances Bauer pour sa généreuse contribution à cet égard et nous désirons souhaiter la bienvenue à madame Liz Hoffman en tant que notre nouvelle présidente du Comité de l'éducation et de la formation.

Le Comité de conférence est inactif depuis 2003 mais il a été rétabli dans le but de planifier la prochaine conférence du FCO qui aura lieu au printemps 2005. Si vous avez des idées de thèmes, de sujets de discussion, ou de conférenciers et conférencières, veuillez les transmettre à Ian Darling (idarling@fanshawec.ca).

En outre, dans cette édition de inFo-COM, nous avons inclu certaines mises à jour sur les activités du Forum des ombudsmans fédéraux, du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires et de l'Institut International de l'Ombudsman.

Le FCO poursuit ses activités en tant qu'organisme, se taillant une place dans le monde des ombudsmans et parmi ses homologues. Une récente séance de planification stratégique a permis au Conseil d'administration d'harmoniser nos activités, nos buts et nos objectifs pour les trois à cinq prochaines années.

C'est réellement un plaisir de présider le FCO et de prendre part à la croissance et au développement d'un organisme qui offre un réseau mondial à ceux et celles qui s'intéressent aux questions touchant le travail des ombudsmans.

Dyane Adam, présidente du FCO



Formation du FCO - Automne 2004

Comme le premier cours de formation, *Ombudsman Basics*, a connu du succès, le FCO poursuit son effort d'enseignement en offrant trois cours à l'automne 2004, y compris un premier cours en français, *Enquêtes ombudsman*, qui aura lieu à Montréal, du 17 au 19 novembre.

Les autres cours offerts sont les suivants : *Ombudsman Investigations*, à Toronto, du 29 septembre au 1^{er} octobre et *The Specialist Ombudsman: Corrections* (dates à confirmer).

Les renseignements sur les cours offerts de même que le formulaire d'inscription au cours de formation *Ombudsman Investigations* se trouvent sur le site Web du FCO en format téléchargeable (les formulaires d'inscription ne sont pas encore affichés en ce qui concerne le cours *Enquêtes ombudsman* et le cours *The Specialist Ombudsman: Corrections*.)

Si vous désirez obtenir d'autres renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec Frances Bauer, registraire pour la formation sus mentionnée, à fbauer@uwo.ca.

Conférence 2005

Dans l'objectif de surpasser la réussite exceptionnelle et certaine de la première conférence du FCO, qui a eu lieu en 2003 et à laquelle nous avons accueilli plus de 100 participants de partout au pays, nous avons amorcé la planification active de la seconde conférence du FCO qui aura lieu à Toronto au printemps 2005.

Si vous avez des suggestions de séances pour la conférence ou si vous êtes intéressé à participer au comité de planification, veuillez communiquer avec Ian Darling (idarling@fanshawec.ca). Nous espérons un autre succès pour cette prochaine conférence et nous avons hâte de vous y retrouver.



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

AGA 2004

Le FCO a tenu son Assemblée générale annuelle (AGA) le 19 mai 2004 à Toronto. C'est avec plaisir que nous vous informons que cette réunion s'est avérée un succès.

Il y avait un total de 20 participants, dont 6 ont assisté par voie de téléconférence. Parmi les activités, on comptait, entre autres, l'approbation du budget (rapport du vérificateur et rapport financier), la présentation des rapports de comités (voir le site Web) et la renomination de monsieur John Allan, Directeur des finances et de l'administration chez Ombudsman Ontario, à titre de vérificateur du FCO.

Comme l'une des membres de notre Conseil d'administration, Frances Bauer, a pris sa retraite, nous aimerions profiter de cette occasion pour vous présenter le dernier membre admis au Conseil d'administration, monsieur Howard Sapers, qui a également tout récemment été nommé enquêteur correctionnel au Bureau de l'enquêteur correctionnel. Il terminera le mandat de Frances Bauer. Félicitations, Howard, et bienvenue à bord!

De plus, nous vous invitons à vous joindre à nous pour remercier Frances Bauer du travail acharné qu'elle a réalisé au cours des trois dernières années en tant que membre du Conseil d'administration du FCO. Éluë en 2001, Frances a été l'une des premières à faire partie du Conseil d'administration du FCO. Merci, Frances, et bonne chance dans tous vos projets futurs!



De gauche à droite : Michael Lauber, Justine Sentenne, Suzanne Belson, Frances Bauer, Clare Lewis et Ilona Rehberg.

Séance de planification stratégique du FCO

Le Conseil d'administration du FCO et les membres de comités se sont rencontrés le 15 juin 2004 à Ottawa pour une séance d'une journée pour la planification stratégique du FCO. Madame Lenna Bradburn, Directrice des Services de plaintes chez Ombudsman Ontario, a bien voulu accepter d'agir à titre d'animatrice.

Compte tenu du fait que le FCO est un organisme aussi jeune, l'objectif du Conseil d'administration lors de cette séance était d'utiliser la planification organisationnelle dans le but de regrouper et de définir les domaines où l'énergie et les ressources doivent être investies afin d'arriver à un résultat positif. Plus précisément, le Conseil d'administration collabore à la discussion d'objectifs à long terme et à la définition de ceux-ci. Une fois cet exercice terminé, le Conseil d'administration espère établir une orientation uniforme pour l'avenir du FCO et la communiquer à nos membres.

Comme le processus de planification stratégique est fastidieux, le Conseil d'administration continue de travailler à ce projet. Dès que nous obtiendrons d'autres renseignements, nous vous les communiquerons.



De gauche à droite : Ilona Rehberg et Lenna Bradburn

Nouvelles du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires

Les membres du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) se sont réunis à Toronto les 17 et 18 mai 2004. Il s'agissait de l'assemblée annuelle des ombudsmans des provinces et des territoires et des commissaires aux langues officielles. À cette occasion, nous avons eu la possibilité de partager nos réussites et de discuter de nouveaux défis.

Voici certains des sujets qui ont fait l'objet de discussions :

- Stratégies d'information
- Enregistrement des plaintes
- Lettres de clôture
- Demande d'un ombudsman fédéral

En ce qui concerne l'ombudsman fédéral, le CCOP a envoyé une lettre au rédacteur en chef du Ottawa Citizen, en réponse à l'article de monsieur Donald Rowat du 13 mai dernier dans lequel celui-ci demandait la création d'un poste d'ombudsman fédéral.

Voici ce que nous avons écrit dans cette lettre :

« Nous croyons que le gouvernement peut, et devrait, respecter des normes plus élevées que le simple respect des règles et procédures opérationnelles. Il devrait traiter les gens de façon équitable. Un ombudsman est un agent des affaires parlementaires qui procède à des examens indépendants des actions et décisions du gouvernement relativement aux plaintes déposées par le public. Une véritable démocratie s'évalue selon la mesure dans laquelle un gouvernement ne fait pas que tolérer mais accepte aussi de telles évaluations et critiques objectives.

Un ombudsman fédéral pourrait corriger une lacune de longue date ancrée dans la démocratie du Canada, par exemple l'absence d'un mécanisme par lequel les Canadiennes et les Canadiens pourraient exercer leur droit à une évaluation et une enquête indépendantes lorsque leur droit à un traitement équitable a été bafoué par les organismes publics fédéraux. »

Hank Moorlag, Président du CCOP

Nouvelles du Forum des ombudsmans fédéraux

Suite à la Conférence du Forum canadien des ombudsmans tenue en avril 2003, le Forum des ombudsmans fédéraux (FOF) s'est doté d'une structure afin d'assurer la co-ordination des événements et rencontres de ses membres. C'est ainsi que Michel Tremblay (Postes Canada), Lisette Thibault (Patrimoine canadien), et André Marin (Défense nationale) ont accepté d'assumer le leadership de ce groupe.

Au cours de la dernière année, trois rencontres ont eu lieu. C'est d'abord André Marin qui a reçu ses collègues et qui a animé une présentation sur la gestion et les besoins en communication tant à l'interne qu'à l'externe de son organisation.

En décembre 2003, l'hon. John M. Reid, PC, agissait à titre d'hôte pour une présentation portant sur la gestion des enquêtes au bureau du Commissaire à l'information, par le biais de solutions informatiques innovatrices.

Finalement, en juin 2004, c'est Ginette Danis (Commission de la fonction publique) et Josée Guest (Affaires indiennes et du nord) qui nous offraient une présentation sur « l'ombudsman organisationnel ».

Chacune de ces présentations faites devant 30 à 60 personnes ont été soigneusement préparées et rendues avec beaucoup de générosité.

Le FOF veut répondre aux besoins en information de ses membres par le biais de rencontres informelles facilitant également le réseautage. Les rencontres de l'année qui se termine ont largement répondu aux attentes et nous remercions les présentateurs.

Les détails des présentations de la prochaine année seront publiés sur le site du FCO et nous invitons tous les ombudsmans et leur personnel, membres du FOF ou non, à participer.

Michel Tremblay, Président du FOF

VIII^e Congrès de l'Institut International de l'Ombudsman

Le VIII^e Congrès de l'Institut International de l'Ombudsman (I.I.O.), dont l'hôte sera madame Pauline Champoux-Lesage, Protectrice du citoyen du Québec, aura lieu à Québec, du 7 au 10 septembre 2004. Ce Congrès, au cours duquel l'on abordera des sujets allant des droits de la personne aux services au public et à la mondialisation, promet d'être mémorable. Pour plus de renseignements ou pour vous inscrire au Congrès, veuillez consulter le site suivant :

<http://www.ioiquebec2004.ca>

Message du Secrétariat

Par le biais d'un vaste éventail de fonctions, y compris l'administration, la communication, les services aux membres ainsi que le soutien au Conseil d'administration et à la Présidente, le Secrétariat poursuit son travail acharné dans le but d'offrir un soutien administratif et organisationnel aux membres du FCO.

Communication : En utilisant une variété d'outils de communication, y compris le site Web et le bulletin (inFo-COM) du FCO, le Secrétariat maintient la communication avec les membres du FCO.

Service aux membres : Dans le but d'offrir d'excellents services à la clientèle, le Secrétariat est chargé de répondre aux demandes d'information, de coordonner le renouvellement des inscriptions, de préparer les factures et les reçus ainsi que de tenir une liste de membres et un registre à jour.

Soutien au Conseil d'administration et à la Présidente : Le Secrétariat est chargé de s'assurer que les activités quotidiennes du FCO se déroulent harmonieusement en respectant l'orientation du Conseil d'administration et de la Présidente. De telles activités comprennent l'organisation de rencontres et de conférences, la coordination de la logistique, la diffusion de documentation et le soutien des diverses activités organisées par les comités au sein du FCO.

Administration : Le Secrétariat offre un soutien par la rédaction, l'édition, la révision et la traduction de documents; le suivi des dépenses et des revenus; le dépôt de chèques et la surveillance des budgets.

Notre objectif est de servir nos membres, au meilleur de notre connaissance. Si vous avez des idées ou des suggestions sur la façon dont nous pourrions mieux répondre à vos besoins, n'hésitez pas à nous en faire part.

Le Secrétariat du FCO



Ilona Rehberg ilona.rehberg@ocol-clo.gc.ca
Allison McComas allison.mccomas@ocol-clo.gc.ca
Robyn Simard robyn.simard@ocol-clo.gc.ca



PRENEZ CONNAISSANCE DE VOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION IAN DARLING

Ian Darling agit à titre de protecteur du citoyen au collège Fanshawe de London en Ontario. Le collège Fanshawe compte plus de 14 000 étudiants inscrits dans des programmes de formation de base, d'apprentissage, de certificats professionnels, de diplômes et de formation appliquée. Le bureau de l'Ombudsman est ouvert au service des étudiants, des employés et des anciens et futurs étudiants.

Ian a obtenu sa maîtrise ès arts dans le domaine de la résolution de conflits à l'Université Antioch de Yellow Springs en Ohio (2000) et il détient un baccalauréat en histoire, avec mineure en justice internationale et droits de l'homme, de l'Université McMaster (1996). Avant de se joindre au collège, Ian a acquis une vaste expérience dans le domaine de la résolution de conflits, y compris une expérience dans le développement communautaire, la conception de systèmes de résolution de conflits et l'enseignement et la formation dans le cadre de cours sur la résolution de conflits et la négociation. Ian a également travaillé à titre d'auteur et de chercheur pour le *Peace Research Institute – Dundas*.

Ian est l'un des membres du Conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et président du Comité sur les normes de pratique de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC). Ian est également actif au sein de la communauté et en tant que membre du London Pro Musica Choir et bénévole auprès des cercles de justice communautaire de St-Léonard.

Lorsqu'on lui a demandé de commenter les raisons pour lesquelles il s'est engagé au sein du FCO, Ian a répondu : « Le travail d'un ombudsman dans un petit bureau se fait en terrain très solitaire. Pour moi, le FCO est un endroit où chacun des membres peut nouer des liens sur le réseau avec d'autres ombudsmans de différents secteurs, et demeurer à l'avant-garde des développements au sein de la profession. Il s'agit également d'une source de renseignements de formation. J'ai cherché à me joindre au Conseil d'administration du FCO car je désirais aider à modeler l'avenir de l'organisme et contribuer à assurer que le FCO continue de grandir en tant qu'organisme répondant aux besoins de nos divers membres ».

Sarbanes-Oxley : La protection des dénonciateurs et le FCO

La loi Sarbanes-Oxley est une loi fédérale américaine adoptée en réponse au scandale financier relatif à la comptabilité corporative de 2002. Entre autres, elle établit un nouveau mécanisme de surveillance de la profession d'expert comptable, crée de nouvelles règles régissant la relation entre le vérificateur et le client et instaure de nouvelles sanctions criminelles pour les crimes associés au financement des sociétés. Elle établit également un nouveau cadre de responsabilité corporative auquel sont intégrés règles et procédures visant à diriger le travail des exécutifs, des membres de conseils d'administration, des conseillers juridiques ainsi qu'un tout nouveau rôle pour les vérificateurs internes et externes. Au Canada, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont publié une série d'instruments multilatéraux visant à accroître la confiance des investisseurs. Entre autres, l'instrument multilatéral (IM) 52-110, qui détaille les règles que doivent suivre les comités de vérification des sociétés cotées en bourse, fait référence à « une procédure de signalement anonyme ». Cet instrument est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2004 et nécessitait que l'on s'y conforme au plus tard le 30 juin 2004. De nombreux organismes au Canada ont appliqué ces nouvelles procédures et proposent que l'ombudsman joue le rôle suivant : protéger les dénonciateurs de façon impartiale, informelle et confidentielle.

Le FCO aimerait connaître votre expérience particulière à cet égard, le cas échéant.

Justine Sentenne
Ombudsman d'entreprise
sentenne.justine@hydro.qc.ca

Étendre nos horizons



Dans le but de partager de l'information entre membres, nous vous avons consulté pour des suggestions d'articles, de livres et de sites Web qui pourraient intéresser nos membres. Vous trouverez ci-dessous quelques-unes des plus récentes suggestions :

● Si vous êtes à la recherche d'une façon simple et agréable de vous tenir à jour sur les questions relatives à la résolution de conflits, visitez le site www.crinfo.org. Contenant un vaste éventail d'articles, d'essais, d'études et de liens, ce site Web convivial vous offre une multitude de renseignements qui susciteront assurément votre intérêt.

Explorez ce site pour des liens à :

- « The Ombudsperson as a Change Agent », un article pénétrant de Helen Hasenfeld;
- « The Online Ombuds Office: Adapting Dispute Resolution to Cyberspace », un article perspicace de Ethan Katsh.

● Prenez le temps de lire « Narrative Mediation », un livre de John Winslade et de Gerald Monk.

« La médiation narrative émerge de l'idée voulant que chacun a sa propre "histoire", ce qui place les gens dans des situations différentes, les orientant ainsi inévitablement vers des objectifs différents et, par conséquent, vers des conflits. » (notre traduction)

● Jetez également un coup d'œil au livre de Deborah M. Kolb, « When Talk Works », qui comporte 12 profils honnêtes, fondés sur des entrevues.

« Pénétrant et très facile à lire. Le meilleur examen du véritable travail accompli par des médiateurs. Quiconque désire régler un différend tirera grandement profit de ces profils. » (notre traduction)

EXPRIMEZ-VOUS!



Il nous ferait plaisir que vous communiquiez avec nous!

Envoyez-nous vos idées, vos commentaires et vos suggestions!

allison.mccomas@ocol-clo.gc.ca



AIDEZ-NOUS À VOUS AIDER



Contribuez au développement et à la définition de votre organisation, le FCO, en vous joignant à un ou plusieurs de nos comités. Votre participation est essentielle à la croissance et au succès du FCO; participez et contribuez à notre réussite!

