

**Le travail des ombudsmans: assurer l'imputabilité des gouvernements et des organisations**

## Programme du Congrès AOUC-FCO 2017

Comptoir d'inscription: Foyer Provinces (niveau 4)

Salles de réunions: Provinces I et II (niveau 4), Ontario et Saskatchewan (niveau 3)


### Le lundi 15 mai

8 h – 9 h

**Inscription et déjeuner continental** (Foyer Provinces)


9 h – 9 h 15

**Accueil et allocution d'ouverture**

Provinces II 

9 h 15 – 10 h

**ALLOCUTION PRINCIPALE – Modèle différent, même objectif : comment des modèles variés de rôle de l'ombudsman peuvent entraîner des changements positifs**

Provinces II 

*Paul Dubé, ombudsman de l'Ontario*

Paul Dubé a été assermenté comme septième ombudsman de l'Ontario en avril 2016. Il a été le premier ombudsman fédéral des contribuables en 2008. Dans son allocution, M. Dubé discutera du contraste entre le travail d'un ombudsman au sein d'un organisme provincial bien établi et celui au sein d'un nouveau bureau d'ombudsman fédéral. Sa présentation des différences et similarités portera notamment sur la réaction des deux niveaux de gouvernements à l'égard des interventions et des recommandations de l'ombudsman et sur les stratégies utilisées par les bureaux d'ombudsman pour assurer l'imputabilité des organismes du secteur public. Plus particulièrement, il abordera l'importance des relations productives et appropriées avec les intervenants, celle du travail proactif en coulisses, et de ses stratégies pour favoriser des changements positifs.

10 h – 10 h 50

**Séances d'apprentissage simultanées**

Provinces II 

**Comment présenter de difficiles recommandations**

*Ian Darling, ombudsman, bureau de l'ombudsman du New Home Buyer, Tarion Warranty Corporation*

Cette présentation portera sur la façon de formuler et de présenter des recommandations puis d'effectuer le suivi de leur mise en œuvre. Il sera question des composantes d'une bonne recommandation ainsi que des principes de redressement. On y présentera en outre des approches et mécanismes qui favorisent une mise en œuvre efficace de recommandations. Enfin, M. Darling présentera quelques échecs mémorables et discutera des leçons que l'on peut en tirer.

Ontario

**Présentation d'une étude sur l'impact des ombudsmans sur les campus universitaires et collégiales au Canada**

*Lucie Allaire, ombudsman, Université d'Ottawa*

Grâce à l'examen des recommandations formulées par les ombudsmans au cours des cinq dernières années, ainsi que des contributions des membres de l'ACCUO à d'autres types d'activités, telles que les initiatives de formation, les participants pourront apprécier l'impact des changements proposés et les types de problèmes soulevés. En proposant des changements aux pratiques et aux politiques, les ombudsmans sont-ils un moteur de changement pour soutenir une culture plus axée sur la justice, l'équité et le respect des droits de la personne ainsi que des principes démocratiques? Si oui, comment le sont-ils? La présentation vise à stimuler la réflexion sur les domaines d'intervention actuels et les défis futurs pour les établissements d'enseignement postsecondaire ainsi que pour les membres de l'ACCUO.

Saskatchewan

**Conduite de l'industrie et rôle d'ombudsman**


*Brigitte Goulard, commissaire adjointe de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)*

Les reportages récents sur les pratiques commerciales douteuses des banques montrent que les plaintes des consommateurs jouent un rôle clé pour révéler d'éventuels problèmes de conduite de l'industrie financière. La séance portera sur le point de vue de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada sur le rôle d'ombudsman dans les questions liées à la conduite de l'industrie. Brigitte Goulard examinera également le mandat de l'Agence, son approche de traitement des plaintes fondée sur les risques ainsi que la manière dont elle exerce la surveillance des organismes fédéraux externes de traitement des plaintes.

10 h 50 – 11 h 10

**Pause de réseautage** (Foyer Provinces)

11 h 10 – 12 h

**Séances d'apprentissage simultanées**Provinces II **Comment préserver votre santé psychologique en tant qu'ombudsman?***Marie-Claude Pelletier, présidente, Groupe LEVIA**France St-Hilaire, professeure agrégée, École de gestion, Université de Sherbrooke*

Les problèmes de santé psychologique sont de plus en plus courants au sein de la population générale et des travailleurs. Désormais, personne n'est à l'abri. Or, le rôle même d'ombudsman vous expose à plusieurs facteurs de risque, tels que l'isolement professionnel, le manque de soutien associé à la confidentialité ou la nécessité de contrôler ses émotions (travail émotionnel). Cet atelier poursuit deux objectifs principaux : 1) vous aider à reconnaître vos propres signaux de détresse et facteurs de risque; 2) vous présenter les facteurs de protection et les stratégies qui permettent de favoriser sa santé psychologique.

Afin de dresser un premier bilan de votre santé psychologique au travail, vous recevrez un questionnaire d'auto-évaluation qui vous sera transmis 2 à 3 semaines après le Forum. Un profil personnalisé et confidentiel vous sera remis afin de bénéficier de conseils qui vous seront proposés à la lumière de vos réponses. Les données seront traitées de manière confidentielle et anonyme par un expert externe. L'atelier permettra de sensibiliser les participants à la santé psychologique des ombudsmans et de répondre de manière précise à vos besoins.

Cet atelier sera co-animé par Mme Marie-Claude Pelletier, présidente de Groupe LEVIA, stratégies, développement et partenariats pour la santé, ainsi que Mme France St-Hilaire, professeure agrégée à l'École de gestion de l'Université de Sherbrooke et directrice de l'Équipe pour les organisations en santé ainsi que du microprogramme de deuxième cycle en santé organisationnelle.

Ontario

**Politique d'espaces sécuritaires***Julie Boncompain, ombudsman associé, Université de Concordia*


Avoir une politique d'espaces sécuritaires est un sujet chaud qui se retrouve dans le milieu Université et au sein d'autres institutions. L'objectif de cet atelier est de discuter des défis rencontrés dans le cadre d'une enquête impliquant une telle politique : divulgation, crédibilité de la preuve, confidentialité et les répercussions dans les médias sociaux. L'atelier permettra de discuter et de partager sur le sujet afin développé des meilleures pratiques.

Saskatchewan


**Résolution des plaintes de « bout en bout » dans le domaine bancaire***Sarah Bradley, ombudsman and chef de la direction, Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**Dana Di Bartolo, ombudsman, BMO Groupe financier*

Le rôle de l'ombudsman dans le secteur bancaire est bien établi tant ici que sur la scène internationale. Au Canada, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et les bureaux internes d'ombudsman de grandes banques existent depuis déjà plus de 20 ans. Les ombudsmans jouent un rôle important dans la résolution équitable de plaintes concernant les services bancaires, contribuant à cultiver la confiance envers le secteur des services financiers chez les consommateurs et investisseurs. La réglementation régissant les services financiers porte largement sur la résolution de litiges concernant les consommateurs, imposant la mise à disposition d'un ombudsman externe dans les secteurs bancaires et financiers. Cette séance offrira un aperçu de la démarche de résolution des plaintes dans l'industrie des institutions financières, en mettant l'accent sur le rôle et les pratiques des ombudsmans tant internes qu'externes. En ce qui concerne les ombudsmans internes, il sera question des principaux éléments des processus de défense des intérêts des clients dans les banques, de la façon dont les ombudsmans internes demeurent indépendants des banques, et de la contribution qu'apportent les ombudsmans aux institutions au-delà de la résolution de plaintes. On discutera en outre du rôle et de la raison d'être de l'ombudsman externe sur le plan public, de la démarche d'enquête de l'OSBI, et des récentes innovations en matière de gestion des cas, de collecte de données et de méthodes et systèmes de déclaration.

12 h – 13 h

**Dîner de réseautage** (Provinces I)13 h – 13 h 45  
Provinces II **ALLOCUTION PRINCIPALE – Les plaisirs et les menaces de la surveillance indépendante des services gouvernementaux pour les enfants et les jeunes vulnérables.***L'honorable juge Mary Ellen Turpel-Lafond, Cour provinciale de la Saskatchewan et ancienne responsable de la protection des enfants et des jeunes en Colombie-Britannique.*

14 h – 14 h 50

**Séances d'apprentissage simultanées**Provinces II **Dénoncer ce qui ne tourne pas rond : Le bon choix n'est pas toujours facile à faire***Joe Friday, Commissariat à l'intégrité du secteur public*

Au cours de l'atelier, Joe Friday, commissaire à l'intégrité du secteur public du Canada, discutera du travail que l'organisation accomplit en tant que mécanisme externe de dénonciation pour le secteur public fédéral. La divulgation d'actes répréhensibles n'est toujours pas aisée et peut s'avérer une décision risquée. Pourquoi en est-il ainsi? Que doit-on faire pour changer les choses? M. Friday fera part d'observations fondées sur son expérience, y compris des conclusions tirées des tests du groupe de discussion et du document de recherche sur la crainte de représailles que le Commissariat a commandé et qui a récemment été publié.

Ontario

**Initiative de pratique réparatrice à l'Université de l'Alberta : faire progresser l'équité et la responsabilisation chez les étudiants de cycles supérieurs et les boursiers postdoctoraux**

**Marc Johnson**, ombudsman des étudiants de premier cycle, Université de l'Alberta  
**Natalie Sharpe**, directrice, bureau de l'ombudsman des étudiants, Université de l'Alberta

Les conflits interpersonnels sont omniprésents au sein des communautés des étudiants de cycles supérieurs et des boursiers postdoctoraux fréquentant les universités de recherche partout en Amérique du Nord, et les conflits dans ces milieux sont particulièrement complexes étant donné le déséquilibre notoire des pouvoirs. Pour prendre l'exemple de l'Université de l'Alberta, près des deux tiers des plaintes déposées au bureau de l'ombudsman par les étudiants de cycles supérieurs et les boursiers postdoctoraux portent sur des conflits avec leurs superviseurs ou des différends avec des collègues. Or, pour donner suite à ces conflits, trois bureaux indépendants ont collaboré afin d'en venir à une solution novatrice et ambitieuse : une étape « intermédiaire » dirigée visant à réparer les torts et à rétablir les relations professionnelles. En effet, des consultations auprès de groupes d'intervenants clés ont permis à l'équipe de définir les valeurs communes entourant la résolution de conflits. Une faille systémique a toutefois été cernée au chapitre de la résolution de conflits relationnels, ainsi qu'un manque d'outils adéquats qui permettraient de travailler plus efficacement. L'équipe de projet a en outre collaboré avec les cohortes concernées dans le but d'en venir à des interventions plus rapides et moins coûteuses.

Cette séance participative portera ainsi sur cette initiative de pratique réparatrice (*Restorative Practice Initiative*, ou RPI) axée sur une démarche volontaire et non punitive qui permet aux parties de se rencontrer en présence d'un conciliateur afin de cerner l'objet de la mésentente et de travailler à résoudre le conflit. La séance présentera cette méthode de rétablissement de saines relations professionnelles apte à permettre aux universités de mieux se concentrer sur leur vocation de recherche, de mieux gérer les risques liés à la réputation et de mieux retenir leurs étudiants.

Saskatchewan

**La santé psychologique au sein des organisations : quels sont les rôles de l'ombudsman?**

**Marie-Claude Pelletier**, présidente, Groupe LEVIA  
**France St-Hilaire**, professeure agrégée, École de gestion, Université de Sherbrooke

Près d'un Canadien sur cinq est affecté par les problèmes de santé psychologique. Au travail, plus du tiers des travailleurs présentent des symptômes de détresse psychologique (Vézina et al., 2011). Ce portrait n'est pas sans conséquence pour les organisations : alors que les absences pour cause de problème de santé mentale concernent le tiers des réclamations d'assurances, elles représentent entre 50 % et 70 % des coûts. Comment peut-on prévenir les problèmes de santé psychologique et ses conséquences?

Nous vous proposons un atelier visant à connaître :


- Le stress et ses conséquences sur la santé individuelle et organisationnelle;
- Les signes et symptômes de détresse psychologique;
- Les principaux diagnostics en santé psychologique au travail;
- Les facteurs de risque et de protection organisationnels et individuels
- Les meilleures pratiques pour intervenir
  - Les sentinelles
  - La formation, l'accompagnement et les outils pour les gestionnaires
  - La formation, l'accompagnement et les outils pour les employés

Nous conclurons l'atelier par les rôles que vous pouvez jouer dans le cadre de vos fonctions pour favoriser la santé psychologique au sein des organisations.

14 h 50 – 15 h 10

**Pause de réautage** (Foyer Provinces)

15 h 10 – 16 h

**Séances d'apprentissage simultanées**Provinces II **Prévenir l'escalade : comment faire face aux plaignants difficiles**

**Amy Fish**, ombudsman, Université Concordia

L'objet de cet atelier est de présenter des conseils pratiques pour faciliter les interactions avec des plaignants difficiles. Les participants seront invités à déterminer ce qui rend certains plaignants « difficiles », et la façon de déceler des problèmes potentiels. Des stratégies pour satisfaire les besoins de ce type de clients seront ensuite discutées. Les participants auront ensuite l'occasion de parler d'expériences vécues dans leurs organismes respectifs.

Ontario

**Sujets d'actualité dans l'éducation supérieure**

**Alfredo Sánchez Castañeda**, Defensor, Universidad Nacional Autónoma de México  
**Martine Conway**, ombudsman, Université de Victoria

Nous donnerons un bref aperçu des questions et défis posés par deux sujets d'actualité dans l'éducation supérieure : l'introduction de règlements sur la violence sexuelle relatifs aux étudiants (présentation en anglais), et certaines questions relatives à la santé mentale, aux comportements et aux accommodements dans le cadre de programmes professionnels (présentation en français). Les participants pourront ensuite échanger questions, réflexions et meilleures pratiques.

(Un bref résumé de chaque présentation sera disponible dans l'autre langue. Les participants pourront intervenir dans l'une ou l'autre langue.)

Saskatchewan

**L'évolution des plaintes aux ombudsmans : analyse des facteurs concomitants**

(présentation bilingue)

**Marcel Fallu**, vérificateur principal, *Mesure du rendement, Commissariat aux langues officielles* **Jean Marleau**, directeur, *Mesure du rendement, Commissariat aux langues officielles*

Le Commissariat aux langues officielles a constaté qu'entre 1988 et 2012, le nombre de plaintes correspondant aux critères de recevabilité prévus par la Loi sur les langues officielles avait baissé de façon considérable. Le Commissariat a donc voulu répondre aux deux questions suivantes : - Quelles sont les tendances en matière de fluctuation des plaintes ailleurs au Canada et dans le monde, et qu'est-ce qui les explique? - Ces tendances permettent-elles d'expliquer la baisse du nombre total de plaintes recevables au Commissariat pendant cette période?

En 2015, le Commissariat a consulté vingt ombudsmans – canadiens et étrangers – dont les mandats sont semblables au sien pour examiner les facteurs pouvant avoir contribué aux fluctuations observées dans les plaintes reçues. En plus de générer un corpus extrêmement riche sur les pratiques exemplaires, ce projet nous rappelle que les chiffres n'expliquent pas tout. Ultimement, le souhait commun des organismes consultés n'est pas de recevoir « plus de plaintes » ou « moins de plaintes », mais plutôt que l'ensemble des enjeux réels de conformité soit reflété dans les plaintes reçues, et que ces enjeux de conformité se règlent.

16 h 30 – 18 h

Provinces II 

**AGA du FCO et élection des membres du Conseil d'administration**

18 h – 20 h

**Réception** (Foyer Provinces)

Rejoignez vos collègues pour des apéritifs délicieux, des boissons et de la conversation.

*Co-animé par le bureau de l'Ombudsman de l'Ontario et l'Institut international de l'Ombudsman*




International Ombudsman Institute  
Institut International de l'Ombudsman  
Instituto Internacional del Ombudsman

**Le mardi 16 mai**

8 h 30 – 9 h

**Déjeuner continental** (Foyer Provinces)

9 h – 9 h 45

Provinces II 

**ALLOCUTION PRINCIPALE – La création du poste de Commissaire aux services en français: Passer de la loi à l'action.**

**Madeleine Meilleur**, ancienne députée d'Ottawa/Vanier, ministre déléguée aux Affaires francophones et Procureure générale de l'Ontario

10 h – 10 h 50

**Séances d'apprentissage simultanés**

Provinces II 

**Le programme Core Strengths<sup>MC</sup> : créer une culture de responsabilisation**

**Madalena Coutinho**, associée principale et formatrice agréée, *Personal Strengths Canada*

Les leaders les plus efficaces mettent l'accent sur l'établissement d'une saine culture où les gens s'engagent et assument personnellement la responsabilité de leurs gestes et de leurs résultats. Mais pour créer une telle culture d'adhésion et de responsabilisation, il faut être en mesure d'obtenir l'engagement personnel des gens, lequel ne peut être ni exigé, ni imposé. Le programme Core Strengths vise à consolider les habiletés personnelles et interpersonnelles dont ont besoin les leaders pour influencer efficacement les intervenants clés, pour cultiver la confiance et pour maintenir l'engagement, le tout afin de créer une culture de responsabilisation au sein des équipes et à l'échelle des organismes. Core Strengths est un programme de formation interactif qui habilite les leaders, afin qu'ils puissent mieux :

- influencer les intervenants clés et susciter leur engagement;
- apprendre et mettre en pratique les habiletés liées à la responsabilisation;
- créer un sentiment d'appropriation en ce qui concerne l'obtention de résultats;
- choisir des forces de façon judicieuse, afin de mieux combler les besoins des divers intervenants.

Ontario

**Réagir aux risques en contexte d'études supérieures : l'ombudsman des étudiants en tant que catalyseur de changements systémiques**

**Deborah Peach**, ombudsman des étudiants, *Queensland University of Technology (Australie)*

En Australie, le rendement des enseignants aux études supérieures est évalué en fonction d'un cadre national de normes minimales. Ce cadre est un instrument législatif destiné à favoriser l'assurance de la qualité à l'interne et à réagir aux risques émergents. Cette présentation interactive traite de la façon dont deux universités australiennes — une en milieu urbain et l'autre en région — utilisent ce cadre pour évaluer leur rendement en ce qui concerne leur réaction aux risques découlant des griefs déposés par les étudiants. Les deux universités reconnaissent que savoir réagir aux risques émergents est essentiel au maintien et à l'amélioration de la qualité et de la réputation. Des cas anonymes de griefs d'étudiants et des recommandations visant le changement ont été cartographiés en fonction des normes minimales nationales, puis le tout a été présenté à de hauts dirigeants afin d'éclairer les démarches obligatoires de renouvellement de l'agrément qui entreront en vigueur en 2017. Il sera en outre question du rôle de l'ombudsman des étudiants en pleine évolution qui doit être perçu comme un catalyseur de changements systémiques à cet égard.

Saskatchewan


**Modifier les attentes vis-à-vis des ombudsmans dans cette ère de réseaux sociaux et de médias de masse : opportunités et défis****Ashley Bursey**, bureau de l'ombudsman de l'Ontario  
**Charles Murray**, Ombud Nouveau-Brunswick

Pendant de nombreuses années, le travail des ombudsmans est resté discret, en arrière-scène. De nos jours, les attentes veulent que les ombudsmans soient mieux connus du public, c'est-à-dire qu'ils publient des rapports, qu'ils accordent des entrevues sur un vaste éventail de sujets, et qu'ils aient même une certaine présence dans les réseaux sociaux. Qu'est-ce que cela signifie en ce qui concerne la nature de notre travail, et comment ces attentes peuvent-elles améliorer l'efficacité des bureaux d'ombudsman? Mais aussi, dans quelle mesure une plus grande visibilité risque-t-elle de nuire à l'efficacité du travail de l'ombudsman?

10 h 50 – 11 h 10

**Pause de réseautage** (Foyer Provinces)

11 h 10 – 12 h

**Séances d'apprentissage simultanées**Provinces II **Difficiles ou différents? Discussion sur l'équité relationnelle et l'équité tout court avec les clients****Carter MacDonald**, ombudsman, Collège Camosun, Colombie-Britannique  
**Natalie Sharpe**, directrice, bureau de l'ombudsman des étudiants, Université de l'Alberta

Les ombudsmans utilisent des techniques et stratégies de communication pour gérer les clients « difficiles ». Mais conviendrait-il de se garder d'utiliser une telle étiquette lorsqu'il s'agit plutôt de *différence*? Cette séance mettra l'accent sur l'équité proprement dite et sur l'équité relationnelle. L'équité relationnelle concerne le traitement respectueux. Les ombudsmans ont recours à des questions d'équité relationnelle pour trouver des façons de rétablir la confiance et de reconstruire les relations. Mais est-ce suffisant lorsqu'il y a lieu de tenir compte de la diversité et de la différence ?

Durant ses présentations sur « l'équité équitable », Fiona Crean avait examiné cette notion (*equitable fairness*, ou « équité tout court ») pour démontrer comment les clivages de pouvoir et la marginalisation influent sur nos relations. Les clients ne sont pas toujours sur le même pied d'égalité. Les idéologies dominantes de notre société renforcent le statut social de *privilegié* ou de *marginalisé*. Les ombudsmans doivent donc être sensibles à la position sociale (statut et antécédents) de leurs clients en tenant compte de leur ethnicité, de leur sexe, de leur âge, de leur orientation sexuelle, de leur scolarité, de leur religion, de leurs capacités mentales et physiques, de leur lieu d'origine, de leur statut socioéconomique, etc. Il faut éviter de qualifier une personne de « difficile » lorsqu'elle n'essaie que de faire entendre sa voix marginalisée. Il nous faut aussi comprendre que ces différences ne sont pas statiques, qu'elles peuvent évoluer. Comprendre la position sociale de nos clients est essentiel si nous voulons bien les entendre, les comprendre et les traiter de façon équitable.

Ontario

**La citoyenneté active et les droits des étudiants en Europe : le rôle grandissant de l'ombudsman****Josef Leidenfrost**, ombudsman des étudiants de l'Autriche

Bien que cette question relève des établissements d'études supérieures dans plusieurs pays européens, des règles juridiquement contraignantes visent les ombudsmans en milieu universitaire dans quelques États. L'éventail des tâches et responsabilités englobe à la fois les étudiants, les employés et la sauvegarde de saines pratiques scientifiques. Les choses sont ainsi bien différentes au sein de l'Europe, d'un pays à l'autre et même d'une institution à l'autre, la taille ayant évidemment de l'importance. En dévoilant les « descripteurs Innsbruck » lors du congrès de l'ENOHE (European Network of Ombudsmen in Higher Education) de 2015 à Innsbruck, en Autriche, un premier outil d'évaluation comparative accompagné de définitions générales, d'une raison d'être et d'une série de caractéristiques minimales communes visant une variété d'enjeux touchant les divers pays européens furent développés. Les ombudsmans sont essentiels à la sauvegarde des droits de tous les membres appartenant au milieu universitaire, ainsi qu'à la citoyenneté active au sein de chaque organisme. AESOP, un projet spécial financé par l'Union européenne, travaille à intégrer le concept de l'ombudsman en Azerbaïdjan, en Géorgie et en Ukraine.

Cette séance portera ainsi sur ce sujet ainsi que sur les descripteurs Innsbruck mentionnés plus tôt; les participants seront en outre invités à prendre part à la discussion. La discussion portera également sur la perspective canadienne en lien avec les constats issus du congrès d'Innsbruck. Les discussions se poursuivront au prochain congrès de l'ENOHE qui se tiendra à Strasbourg, en France, du **28 au 30 juin 2017**.

Saskatchewan


**Promouvoir l'équité et la responsabilisation dans le secteur municipal de la Saskatchewan****Mary McFadyen QC**, ombudsman de la Saskatchewan  
**Janet Mirwaldt**, ombudsman adjointe de la Saskatchewan

Le 19 novembre 2015, le mandat de l'ombudsman de la Saskatchewan a été élargi afin d'y inclure les questions municipales. On compte 780 municipalités en Saskatchewan, tant des grandes villes que des petits villages touristiques, gouvernées par quelque 3 700 dirigeants élus. De nombreux services sur lesquels nous comptons tous les jours sont de ressort municipal. Or, le nombre de plaintes visant les municipalités est en croissance constante; elles représentent maintenant près de 16 % de l'ensemble des plaintes déposées auprès de l'ombudsman de la Saskatchewan. Le bureau de l'ombudsman a le pouvoir de revoir les procédures et décisions administratives des conseils municipaux et des employés des villes, et de se pencher sur la conduite non seulement des employés municipaux mais aussi des élus. À l'heure actuelle, un tiers des plaintes visant les villes concerne justement la conduite de conseillers municipaux, et particulièrement la perception de conflits d'intérêts.

Dans cet atelier, nous ferons le survol du rôle de l'ombudsman en mettant l'accent sur les procédures d'enquête liées aux plaintes concernant des questions administratives ou la conduite d'élus municipaux, ainsi que sur les différences et similarités par rapport aux procédures habituelles. Il sera également question des leçons tirées dans la promotion de l'équité et de la responsabilisation dans le secteur municipal de la Saskatchewan.

12 h – 12 h 45

Dîner (Provinces I)

12 h 45 – 13 h 30  
Provinces II **ALLOCUTION PRINCIPALE – Le rôle en évolution de l'ombudsman : nouvelles responsabilités, nouvelles perspectives***Peter Tyndall, Président de l'Institut international l'Ombudsman*

Depuis la création de l'institution d'ombudsman en Suède il y a plus de deux cents ans, le rôle de l'ombudsman s'est développé en fonction des divers contextes de notre travail et la nature changeante de nos sociétés. L'évolution a été particulièrement notable quant au rôle de l'ombudsman en matière de protection des droits de la personne, que ce soit comme institution nationale à ce chapitre ou comme élément clé du travail de l'ombudsman.

Le rôle d'ombudsman a aussi investi le domaine de l'accès à l'information et la lutte contre la corruption. Cette discussion tiendra compte de ces développements ainsi que de quelques-uns des défis que posent les gouvernements hostiles, le populisme et la privatisation de nombreux services publics.

13 h 30 – 14 h 20 **Séances d'apprentissage simultanées**Provinces II **Démêler la grosse balle de laine : importante enquête initiée par un comité législatif en Colombie-Britannique**  
*Jay Chalke, ombudsman de la Colombie-Britannique*

Cette séance portera sur certaines questions procédurales soulevées lors d'une récente enquête menée par l'ombudsman de la Colombie-Britannique concernant des mesures prises par le gouvernement provincial pendant une période de quelques années. La cause en question est issue d'une recommandation formulée par un comité législatif qui, en vertu de la loi de Colombie-Britannique, a mené au déclenchement d'une enquête impérative et sans précédent par l'ombudsman. La séance portera ainsi sur les différents enjeux susceptibles de survenir lorsque des législateurs réfèrent un dossier à l'ombudsman provincial, et sur les divers éléments procéduraux entourant de telles enquêtes. L'objectif de cette séance est de permettre aux participants de mieux comprendre comment mener une enquête exigée par les législateurs.

Ontario

**L'usure de compassion : le coût de la bienveillance***Amanda Rocheleau, travailleuse sociale et spécialiste en usure de compassion*

Cette séance offrira un survol de l'usure de compassion – sa définition, ses symptômes et ses causes – et la façon dont elle se manifeste chez les gens qui prennent soin d'autrui. Bien qu'elle mettra l'accent sur l'importance de prendre soin de soi-même de façon durable et véritable, Mme Rocheleau présentera aussi des stratégies pratiques pour être davantage à l'écoute de son corps et pour mieux prendre soin de soi, le tout de manière à transformer l'usure de compassion en satisfaction de compassion.

Saskatchewan


**Groupe de discussion sur l'apport des modes de prévention et de règlement des différends***Marc-André Bujold, directeur des enquêtes, Commissariat à l'information du Canada**Modérateur : Christopher Schultz, enquêteur, Commissariat à l'information du Canada**Andrea Schwartz, chef d'équipe en médiation, Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario*

Les panélistes discuteront de l'apport des modes de prévention et de règlement des différends (modes de PRD) au processus d'enquête du Commissariat à l'information du Canada et du Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. Ils discuteront entre autres des avantages liés aux enquêtes modulées à partir des intérêts en plus de discuter des similitudes et différences dans l'utilisation des modes de PRD pour un organisme classique d'ombudsman et un organisme ayant des pouvoirs d'ordonnance.

14 h 20 – 15 h

Pause de réseautage (Foyer Provinces)

15 h – 16 h 30

Provinces II **Panel « Protéger l'indépendance des institutions canadiennes »***Modérateur : Lorne Sossin, doyen, Osgoode Hall Law School**Nora Farrell, Ombudsman, Université de Ryerson et Présidente du FCO**Renu Mandhane, commissaire en chef de la Commission ontarienne des droits de la personne**Kevin Page, président et le PDG de l'Institut des finances publiques et de la démocratie de l'université d'Ottawa**Howard Sapers, conseiller indépendant pour les services correctionnels, ancien enquêteur correctionnel du Canada*

16 h 30 – 18 h 30

Provinces II **AGA de l'AOUCC****Le mercredi 17 mai**

8 h 15 – 8 h 45

Déjeuner continental (Foyer Provinces)

9 h – 9 h 45

Provinces II **ALLOCUTION PRINCIPALE – L'envers du microscope - réflexions d'un ancien sous-ministre***Kevin Fenwick, ancien sous-ministre de la Justice et sous-procureur général de la Saskatchewan, ancien ombudsman de la Saskatchewan.*

**10 h – 10 h 50****Séances d'apprentissage simultanées**Provinces II **Rejoindre son public à l'ère numérique****Sharon Squire**, ombudsman adjointe des vétérans, directrice exécutive, bureau de l'Ombudsman des vétérans

Comment communiquer de façon efficace et efficiente dans l'ère numérique d'aujourd'hui? Cette séance portera sur les défis et occasions favorables entourant la communication auxquels font face les organismes gouvernementaux dans le contexte des technologies toujours changeantes et de la pression de diffuser de l'information et de réagir sur-le-champ, et ce, sur des canaux multiples. Il sera question des diverses plateformes sociales et numériques qu'utilise le Bureau de l'ombudsman des vétérans pour rester en lien avec les anciens combattants d'aujourd'hui et leur communiquer de l'information par les moyens technologiques du jour. Une période de discussion avec les participants est prévue afin que tous puissent parler de leur expérience avec les réseaux sociaux, de leurs réussites et des problèmes rencontrés.

Ontario

**Des campus sécuritaires, équitables, justes et sains : les politiques internes sur la violence sexuelle assurent-elles des établissements postsecondaires responsables?****Carter MacDonald**, ombudsman, Collège Camosun, Colombie-Britannique**Natalie Sharpe**, directrice, bureau de l'ombudsman des étudiants, Université de l'Alberta

Tenons-nous les établissements postsecondaires responsables, capables de réagir efficacement et rapidement aux actes de violence sexuelle dans leurs enceintes? Les institutions d'études supérieures prennent bien du temps à réagir aux graves allégations, parfois n'en tenant tout simplement pas compte ou tentant plutôt de protéger leur réputation. Qui plus est, certaines procédures internes revictimisent les plaignantes en raison d'un manque d'expertise, de soutien adéquat et de politiques plus prudentes. De nombreuses provinces canadiennes ont imposé à leurs établissements d'études postsecondaires une date butoir pour qu'ils adoptent des politiques internes, démontrent un solide engagement, et mettent à leur disposition du soutien en temps opportun à toutes les personnes victimes de violence, d'agression ou de harcèlement sexuels. Or, les établissements visés en sont à rédiger des politiques strictes avec la contribution de leurs populations étudiantes. Ils espèrent ainsi établir une infrastructure apte à éduquer, enquêter, former et appuyer leurs communautés, et à surveiller de près tout risque d'abus de pouvoir. Cette séance donnera l'occasion de discuter des percées et des défis rencontrés à cet égard du point de vue de l'ombudsman, en présentant des exemples de collèges et universités de la Colombie-Britannique, ainsi que la politique adoptée à l'Université de l'Alberta.

Saskatchewan

**Qu'en pensent les tribunaux? Les développements récents en droit administratif****John Craig**, partenaire, Fasken Martineau et professeur adjoint Université Western

Cet exposé donnera un aperçu des derniers développements qui touchent le travail de l'ombudsman dans le domaine du droit administratif. Je me concentrerai sur les questions d'équité procédurale et de « raisonabilité de fond » dans le contexte des enquêtes et de la rédaction des conclusions et des recommandations. Je parlerai également de la décision rendue par la Cour suprême du Canada dans l'affaire Wilson c. EACL, et plus précisément du débat remarquable qui a alors eu lieu au sujet des normes qu'il convient d'appliquer dans les cas de révision judiciaire.

**10 h 50 – 11 h 10****Pause de réseautage (Foyer Provinces)****11 h 10 – 12 h 00****Séances d'apprentissage simultanées**Provinces II **L'optique de l'équité****Guy Parent**, Ombudsman des vétérans

Dans le cadre de cette séance, nous décrirons la démarche utilisée par l'ombudsman des vétérans pour défendre l'équité au nom des vétérans. Quand on emploie la persuasion pour changer les choses, des principes bien définis et une analyse fondée sur des données probantes jouent un rôle important dans la formulation de recommandations. Comment définit-on l'équité? Le mot équité n'a pas la même signification pour tout le monde, alors il est important de le définir pour pouvoir l'atteindre. Dans le cadre de cette séance, nous discuterons de facteurs pouvant faciliter la persuasion.

Ontario


**Les éléments d'une présentation d'excuses efficace****Lynne Casgrain**, commissaire aux plaintes et à la qualité (ombudsman), Centre universitaire de santé McGill**Rosemary Steinberg**, commissaire aux plaintes et à la qualité des services (ombudsman), CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

L'objectif de cet atelier est d'explorer le contenu d'une présentation d'excuses efficace et appropriée et des stratégies connexes.

Saskatchewan

**Conseils pour la préparation et la réalisation d'entrevues avec des témoins****Laura Pettigrew**, avocate principale, Bureau de l'ombudsman Ontario

Cette séance mettra l'accent sur les stratégies de base pour mener des entrevues efficaces; elle portera notamment sur la planification d'entrevues, l'établissement d'un rapport avec les gens, la façon de maintenir le cap pendant la pose de questions, et la façon de surmonter les embûches.

**12 h 30 – 13 h 30****Clôture de la conférence et dîner**Provinces II 

---

# NOTES