

ÉVOLUTION DE L'OMBUDSMAN (1809-2009):

Une Riche Histoire, un Avenir Prometteur

Du mercredi 15 avril au samedi 18 avril 2009

Hôtel Fairmont-Le Reine Elizabeth, Montréal, Québec, Canada

ORGANISÉE SOUS LES AUSPICES DE

AOUCC - Association des Ombudsmans des Universités et Collèges du Canada

FCO - Forum Canadien des Ombudsmans

IOA - International Ombudsman Association

Programme complet

MARDI 14 AVRIL 2009

15h à 18h Période d'inscription

MERCREDI 15 AVRIL 2009

Pré-conférence (fait l'objet d'une inscription à part)

8h à 8h30 Petit-déjeuner continental pour les participants inscrits à la journée entière ou à la session du matin

10h à 10h30 Pause

12h à 13h Déjeuner pour les participants inscrits à la journée entière exclusivement

15h à 15h30 Pause

8h30 à 17h **Journée complète # 1 : "Comprendre les principes et pratiques fondamentaux de l'ombudsman selon AOUCC, FCO, et IOA" (E)**

Les présentations auront lieu en anglais mais la traduction simultanée sera disponible.

Animateurs:

- AOUCC: **Marie-Josée Rivest**, Ancienne Ombudsman, Montréal, QC
- FCO: **Ghislaine Charlebois**, Assistant-Commissioner, Compliance Assurance Branch, Office of the Commissioner of Official Languages, Ottawa, Ontario
- IOA: **David Talbot**, Ombudsman, Coca-Cola Enterprises, Inc., Meridian, ID
- IOA: **Tim D. Griffin**, University Ombudsman, Northern Illinois University, De Kalb, IL

Les ombudsmans fonctionnent à l'intérieur de règles éthiques et de normes professionnelles clairement définies. Cette session interactive sera l'occasion de revoir ces différents concepts tels que mis en pratique par les 3 organisations à l'origine de la conférence: AOUCC, FCO et IOA. L'information transmise permettra aux ombudsmans chevronnés de remettre leurs connaissances à jour et aux débutants de partir du bon pied dans la profession.

8h30 à 17h **Journée complète # 2 : "Disciples courageux – Leaders courageux: Nouveaux outils pour les ombudsmans et ceux qui font appel à eux" (E)**

Animateurs: Ira Chaleff, Président-fondateur de Executive Coaching & Consulting Associates, Kensington, MD

Cette présentation va s'inspirer des ateliers dirigés par Ira Chaleff et suivis par des milliers d'employés des secteurs public et privé de tous les niveaux. A partir d'une série d'exercices d'auto-évaluation, de l'étude de différents modèles de relations entre disciples et leaders et de présentations visuelles, les participants seront exposés à un nouveau modèle de relations basé sur la candeur et l'association. A l'issue de l'atelier, ils seront en mesure de d'appliquer ce puissant modèle à de nombreuses situations typiques à la fonction d'ombudsman. Ils seront mieux équipés pour promouvoir cette notion de relation associative auprès de leurs propres superviseurs et de leurs clients.

MERCREDI 15 AVRIL 2009

Pré-conférence (fait l'objet d'une inscription à part)

8h30 à 17h Journée complète # 3 : "Classe de Maître pour ombudsmans" (E)

Animateurs:

- **Howard Gadlin**, Ombudsman, National Institutes of Health/NIH, Bethesda, MD
- **John S. Barkat**, Ombudsman, Nations-Unies, New York, NY
- **Linda Wilcox**, Ombudsperson, Harvard Medical School, Boston, MA
- **Marvin Neal**, Ombudsman, Coca-Cola Enterprises, Atlanta, GA

Facilitateurs:

- **Nicholas Diehl**, Associate Ombudsman, National Institute of Health/NIH, Bethesda, MD
- **Sara Thacker**, Associate Ombudsperson, University of California, Berkeley, CA

L'idée d'une "Classe de Maître" est empruntée au domaine de la musique. Les musiciens professionnels suivent fréquemment ces classes de haut niveau données par des « Maîtres » d'expérience. Cette session d'une journée complète sera l'occasion de mettre en place un environnement privilégié dans lequel les animateurs seront appelés à partager leurs techniques et leurs styles dans le cadre de jeux de rôle inspirés de la vraie vie. Chaque cas démontré sera suivi d'une discussion générale et d'une analyse des éléments individuels et systémiques qui auront été mis en jeu. Les animateurs seront issus des mondes gouvernementaux, académiques, corporatifs et internationaux et les cas à l'étude seront sélectionnés de façon représentative de ces différents milieux.

8h30 à 12h Demie-journée (matinée) : " Relations haut placées : amélioration du dialogue avec la haute direction" (E)

Animateurs: John W. Zinsser, Managing Partner, Pacifica Human Communications LLC., Charleston, SC

Cette session pragmatique et concrète offrira aux participants l'occasion de se familiariser avec une méthode simple et élégante leur permettant d'améliorer leur habileté à:

- Établir et maintenir un contact;
- Créer une relation stable;
- Mettre en évidence leur contribution aux yeux de la haute direction et l'enrichir au contact de cette dernière.

Cette session sera fortement interactive. Elle impliquera l'utilisation de jeux de rôle et une probable rétroaction audio-visuelle ainsi qu'un encadrement en temps réel et des mises en situation concrètes. Cette session sera d'un grand intérêt pour tout ombudsman soucieux d'établir et de développer des communications saines avec les cadres supérieurs de son organisation.

13h30 à 17h Demie-journée (après-midi) : "La génération Y débarque !: préparez-vous !" (F)

Animatrice: Josée Garceau, Directrice du recrutement, Université de Sherbrooke, Sherbrooke, QU

Ils ne sont pas comme nous, n'agissent pas comme nous, ne vivent pas comme nous: pas étonnant que nous ayons de la difficulté à nous comprendre. Ils nous surprennent par leurs idées, nous déstabilisent par leurs actions, nous étonnent par leur attitude.

N'ayez crainte: la situation n'est pas si désespérée qu'elle ne paraît ! En fait il y a plus de choses qui nous unissent que nous le croyons.

Dans cette présentation nous aborderons les 4 générations qui se côtoient actuellement dans nos milieux, nous mettrons en parallèle leurs caractéristiques, leurs valeurs, leurs objectifs de vie afin de mieux cerner les différences et les points communs. En prenant conscience des circonstances qui les ont modelés et de leurs projets d'avenir, vous pourrez mieux les comprendre et les aider. À l'aide d'exemples issus du milieu de l'éducation et du monde du travail nous vous proposerons des moyens simples et concrets pour améliorer vos rapports avec les jeunes de la Génération Y.

17h30 à 19h30 Réception d'accueil pour tous les participants

Cette réception a été rendue possible grâce à la générosité de Me Johanne Savard, Ombudsman de la Ville de Montréal.

JEUDI 16 AVRIL 2009

Jour 1 de la conférence principale

8h à 9h Petit déjeuner continental pour tous les participants.

9h à 12h30 **Séances plénières (Traduction simultanée)**

9h à 9h30 **“Mots d’accueil des président(e)s de AOUC, FCO et IOA.” (E/F)**

- **Martine Conway**, Présidente de l’AOUC, Ombudsman, Université de Victoria, Victoria, CB
- **André Marin**, Président du FCO, Ombudsman, Bureau de l’Ombudsman de l’Ontario, Toronto, ON
- **Kevin Jessar**, Président de l’IOA, J.D., Ph.D. Adjoint à l’Ombudsman, (NIH) Bethesda, MD

9h30 à 10h30 **Conférence vedette: “Fuite de la confrontation et rectitude politique: toxines pour l’organisation” (E/F)**

Conférencier: **Gilles Paquet**, Professeur Émérite, Telfer School of Management, Université d’Ottawa, Ottawa, ON

La peur de la confrontation est la faiblesse principale des leaders de nombreuses organisations. C’est un désengagement coupable, une inacceptable stratégie de silence face à des situations qui exigeraient une action corrective immédiate. Elle ne peut que mener qu’à la tromperie, au mensonge et à la désinformation. Cette incapacité chronique de “faire face” a deux origines – une personnelle et une sociétale. Dans le premier cas, elle peut venir d’une peur du défi, du rejet ou de la désapprobation, peur du ridicule, ou peur de s’engager dans une interaction incontrôlable. Elle peut aussi être due à un manque de confiance en soi ou de courage. Dans le deuxième cas, ce phénomène a été gravement amplifié par la vague de rectitude politique qui a récemment inondé les sociétés modernes. La rectitude politique est devenue la menace la plus grave qui pèse sur la performance de l’organisation et même sur la liberté d’expression.

10h30 à 11h Pause

11h à 12h30 **Présentation principale: “Chiens de garde et gardiens de la sagesse dans les pays froids – Présentation du prix Liz Hoffman FCO 2008” (E/F)**

Présentatrice: **Michelle LeBaron**, Professeur de droit et Directrice du programme de résolution de conflits, Université de Colombie Britannique, Vancouver, BC

Président du panel:

David McNabb LL.M., C.Med, Adjoint à l’ombudsman de la Banque royale du Canada et Président du Comité de la recherche du FCO, Toronto, ON

Membres du panel:

Patrick Robardet, LL.D., Ombudsman, Commission scolaire de Montréal, Montréal, QC

Adrienne Clarke, Ombudsman, University of Western Ontario

Howard Gadlin, Ombudsman, National Institutes of Health, Washington, DC

Remerciements:

André Marin, Président du FCO et Ombudsman de l’Ontario prononcera quelques brèves remarques de clôture et présentera le Prix FCO-Liz Hoffman de la recherche, édition 2008, au Professeur Michelle LeBaron.

Venez participer à un dialogue enlevé sur la pratique actuelle et future de notre profession au Canada, dialogue animé par Michelle LeBaron, auteure et érudite dont la réputation n’est plus à faire dans le domaine de la résolution de conflits. Mme LeBaron est récipiendaire du prix Liz Hoffman FCO 2008 qui lui sera remis à cette occasion. Mme LeBaron présentera les résultats de sa recherche intitulée “Chiens de garde et gardiens de la sagesse dans les pays froids” puis élargira le cadre de la discussion à partir des commentaires émis tant par les participants canadiens qu’américains de tous les secteurs représentés dans l’assistance.

12h30 à 14h Déjeuner pour tous les participants.

12h30 à 14h **Déjeuner pour les néophytes.** Les ombudsmans jeunes de cœur et d’expérience ont le loisir de se regrouper autour de tables clairement identifiées pour discuter de leurs défis particuliers et des impacts de leur situation sur leurs conditions de travail. Pour plus d’informations, veuillez communiquer avec Jen Graf (jgraf@hawaii.edu)

14h à 15h30 ATELIERS

1 Assemblée générale annuelle du FCO (E/F)

2 “Le disciple courageux : De la relation hiérarchique au partenariat dynamique” (E)

Président du panel:

Ira Chaleff, *Président-Fondateur de Executive Coaching & Consulting Associates, Kensington, MD*

Cet atelier sera l'occasion de vous familiariser avec différents types émergents de relations hiérarchiques, dont le modèle du “disciple courageux” tel que développé par l'animateur. Vous comprendrez les étapes de la mise en place de ces nouvelles sortes de relations et serez mieux à même d'aider ceux qui s'adressent à vous lorsqu'il s'agira de développer des interrelations saines avec leurs superviseurs. A l'issue de cet atelier, vous connaîtrez mieux les ressources vous permettant de promouvoir une culture basée sur la candeur et la confiance auprès des différents niveaux hiérarchiques de l'organisation.

3 “L'intégration des stagiaires au bureau de l'ombudsman et leur gestion” (E)

Animateur: Tom Kosakowski, Ombudsman, University of California, Los Angeles, CA

Indu Sen, *Ombudsman, University of California, Riverside, CA*

Les futurs ombudsmans sont prêts à profiter de toutes les occasions de stages, même sur une base bénévole. Mais les bureaux d'ombudsmans en place hésitent à les intégrer. Cette session explorera les avantages et les risques de travailler avec des stagiaires. Les animateurs partageront leurs expériences au niveau du recrutement, de la formation et de la gestion des stagiaires afin que l'expérience soit bénéfique pour tous.

4 “Enjeux et implications légales des normes de pratique de l'IOA” (E)

Presenters: Marsha L. Wagner, University Ombuds Officer, Columbia University, New York, NY

Nathanael Haddox, *Ombudsman for Staff, Texas Tech University, Lubbock, TX,*

Margo Wesley, *Director & Ombudsperson, University of California, Berkeley, CA*

Judy Bruner, *Director & Campus Ombudsperson, University of California, San Diego, CA*

Susan Kee-Young Park, *Ombuds Officer, University of Hawaii at Manoa, Honolulu, HI*

Lillian Santa Maria, *University Ombudsman, University of Cincinnati, Cincinnati, OH*

Cet atelier sera animé conjointement par 2 comités de l'IOA: Éthique professionnelle, Normes et Meilleures pratiques (SOP) ainsi que Affaires juridiques et légales (LLAC).

Il n'est pas toujours facile de fonctionner dans le respect intégral des Normes de fonctionnement de l'IOA. Les membres des 2 comités ci-dessus présenteront les enjeux qui ont été exprimés dans l'espace de discussion du site de l'IOA ainsi qu'en comités. Ils tenteront de répondre à des questions comme: ‘En publiant un rapport annuel, l'ombudsman ne contraint-il pas son organisation à être « au fait » d'activités illégales?’ ou bien ‘Le privilège d'ombudsman ne s'exerce-t-il pas parfois en contradiction avec la bonne foi?’ L'organisation de la session mettra l'accent sur une participation active et dynamique.

continued on next page

14h à 15h30 ATELIERS

5 “Qui va s’occuper du magasin ? La continuité des services pour les petits bureaux” (E)

Animateurs: Kirsten W. Schwehm, PhD, Ombudsman, Louisiana State University, Baton Rouge, LA

Jim Wohl, DVM, MPA, Ombudsman, Auburn University, Auburn University, AL

Adrienne R. Andrews, Ph. D., Ombudsman, Smith College, Northampton, MA

Pour les petits bureaux d’ombudsmans, le défi est particulièrement élevé lorsqu’il s’agit d’assurer la continuité et la qualité des services et d’éviter les conflits d’intérêt. L’ombudsman qui travaille en solitaire doit porter une attention particulière à la consultation de ses pairs, à l’accès des visiteurs à son bureau et au respect des normes de fonctionnement de l’IOA, surtout lors de l’attribution de congés prolongés. Un cas réel d’une telle situation sera utilisé comme exemple afin de mieux explorer les compétences à rechercher, les ententes possibles à négocier avec d’autres bureaux, les connaissances à préserver, et la planification de la transition. De telles ententes peuvent être à la base d’un réseautage permanent entre différents bureaux. Les outils les plus courants peuvent être la gestion commune de cas ou le partage de locaux et d’effectifs. Le défi principal reste cependant le maintien de l’impartialité et de l’indépendance.

6 “D’Ombudsman exécutif à Ombudsman parlementaire : un développement crucial pour la profession en Indonésie”

Animateurs: RM Surachman, Professeur-Chercheur (WALP), Ombudsman de la République d’Indonésie

Dr Eriyantouw Wahid, Professeur associé, Directeur des études juridiques post-graduées, Université de Trisakti, Jakarta, Indonésie

La fonction d’ombudsman a été créée en Indonésie en 2000, lorsque le président d’alors, **KH Abdurrahman Wahid** a signé un décret présidentiel créant la Commission Nationale de l’Ombudsman. Les huit commissaires mis en place ont assumé les mandats correspondants, incluant celui de préparer une Loi sur l’Ombudsman de la République, Loi qui fut adoptée l’année dernière, transformant automatiquement la Commission en Ombudsman de la République. Il s’agit d’un organisme indépendant qui suit presque intégralement les **Principes de Gottehrer**, ou Principes universels de l’ombudsman, tels que stipulés dans le « Document d’information sur les ombudsmans législatifs » publié par l’Institut International des Ombudsmans. Dorénavant mieux nantis et protégés, l’ensemble des ombudsmans indonésiens travaillent actuellement à l’élaboration de règles et procédures d’application. Dans moins d’un an si tout se passe bien, 9 nouveaux ombudsmans choisis par le Parlement et confirmés par le Président seront prêts à remplacer la première vague. C’est à partir de ce moment que la nouvelle institution, un organisme indépendant du gouvernement, pourra jouer son plein rôle et contribuer de façon pratique et conceptuelle à l’amélioration de la fonction publique indonésienne.

15h30 à 16h Pause

16h à 17h30 ATELIERS

7 “L’usure de compassion, le traumatisme par délégation et l’ombudsman” (E)

Animateur: Ian Darling, Ombudsman, Tarion Warranty Corporation, Toronto, ON

Cette session prendra la forme d’une présentation/discussion sur l’usure de compassion, le traumatisme par délégation, les syndromes post-traumatiques et les ombudsmans. Un parcours sera fait des écrits disponibles dans le cadre d’autres professions afin d’établir de possibles parallèles et de proposer des avenues d’options. Un appel systématique sera fait aux expériences des participants.

8 “Fuite de la confrontation et rectitude politique: toxines pour l’organisation (Suite)” (E/F)

Animateur: Gilles Paquet, Professeur Émérite, Telfer School of Management, Université d’Ottawa, Ottawa, ON

La discussion animée par Gilles Paquet sera l’occasion d’évaluer la croissance du phénomène de peur de la confrontation et d’explorer ses deux origines: le manque de courage individuel et la rectitude politique. On verra dans quelle mesure ce refus de la confrontation tolère et alimente l’impuissance acquise – cette attitude de passivité face à des situations désagréables, nocives ou même dangereuses dans lesquelles l’individu finit par penser qu’il n’a ni le pouvoir de négociation ni la capacité de régler le problème. Lors de la discussion, on tentera aussi d’identifier différents mécanismes qui permettent de résoudre ce genre de difficulté.

9 “La contraignabilité des Ombudsmans ” (F/E)

*Animateurs: Julie Cuddihy, Associée, Fasken Martineau DuMoulin, Montréal QC
David McDonald, Associé, Fasken Martineau DuMoulin, Vancouver, BC*

Comment réagir lorsqu’une assignation à comparaître devant les cours de justice au Canada est signifiée à un ombudsman? Existe-t-il un privilège de confidentialité à l’égard des interventions de l’ombudsman dans un dossier ou de tout échange de documents? Comment les cours de justice canadiennes réagissent-elles à ces situations?

10 “Comment l’Ombudsman peut-il contribuer à la rentabilité de l’organisation ?” (F)

Animateur: Chantale Perreault, Ombudsman et formatrice, Ombudsman Solution, Montréal, QC

Cette session sera l’occasion d’analyser les aspects des conflits dans lesquels l’intervention de l’Ombudsman peut réduire certains coûts pour l’entreprise. Nous verrons aussi comment l’entreprise peut récupérer son investissement en instituant un bureau d’ombudsman. L’ombudsman, pour sa part, doit totalement appréhender les éléments qui influencent le quotidien du travailleur, quel que soit son niveau et le domaine concerné: contentieux, ressources humaines, marketing, direction générale et tous les intervenants dont le défi dans l’organisation est de faire mieux avec moins. L’ombudsman doit manier avec aisance l’innovation, la créativité et flexibilité pour réduire les tensions et aider à la résolution des conflits: c’est à cette condition qu’il sera perçu comme un potentiel d’enrichissement plutôt qu’un poste de dépense. Tel est le nouveau secret: C’est payant d’investir dans le bonheur!

continued on next page

16h à 17h30 ATELIERS

11 “Discussion ouverte: Problèmes ordinaires, solutions extraordinaires” (E)

Animateurs: **Howard Sapers**, Enquêteur correctionnel, Bureau de l'enquêteur correctionnel, Gouvernement du Canada, Ottawa, ON

Murray Knoll, Saskatchewan Worker's Comp. Board. Regina, SK

Mary McFadyen, Ombudsman, Ministère de la Défense et des Forces canadiennes, Ottawa, ON

Tom D. Sebok, Directeur, Bureau de l'Ombudsman, University of Colorado at Boulder, Boulder, CO

Discussion informelle, au cours de laquelle plusieurs ombudsmans d'horizons différents viendront échanger commentaires et “trucs du métier” sur des enjeux que nous partageons tous: comment recruter, bâtir une relation de confiance, établir une crédibilité et faire preuve de responsabilité, comment traiter avec les médias, etc.

12 “Penser Autrement des Rôles Nouveaux : Leçons d'une Pollinisation (Internationale) Croisée” (E)

Animateurs: **Martine Conway**, Ombudsman, University of Victoria, Victoria, BC

Patrick Robardet, LL.D., Ombudsman, Commission scolaire de Montréal, Montréal, QC

Michael Reddy, LL.B, LL.M, MBA, MCI, Accredited Mediator, Deputy Adjudicator and Chief Executive Officer, The Office of the Independent Adjudicator for Higher Education (OIA), Reading, UK

Virginia Santiago-Tosado, EdD(c), JDr, CPM, CA, Student Ombudsperson & Assistant Professor, University of Puerto Rico, San Juan, Puerto Rico

Peut-on bâtir une identité commune, au-delà des différences de structure ou de pratique comme ombudsmans ? Cette session examinera la diversité actuelle de rôles et les “différentes voix” jouées telles que “oracle indépendant de l'équité”, “facilitateur de bonnes pratiques” ou agent de changement, afin de voir comment construire une identité commune utile pour améliorer la pratique et les compétences et renforcer la pertinence de la fonction dans un monde en changement constant. La session s'inspirera de l'expérience de divers conférences et groupes régionaux d'ombudsmans, plus particulièrement en Amérique du Nord et en Europe. Ces entités procurent un espace d'apprentissage de pratiques et de compétences partageables à adapter et à emprunter. Elles créent également de l'appartenance et de l'unité entre ombudsmans. Elles sont aussi un signe de coopération internationale. Ainsi, l'expérience des autres nous aide à apprendre et à construire un réseau international débouchant sur de nouvelles approches qui, elles-mêmes, renforcent la pertinence de notre action.

17h30 Fin de la première journée.

17h30 à 19h30 Cocktail gracieusement offert par Fasken Martineau.
Fasken Martineau est le bureau d'avocats qui a animé la session # 9

VENDREDI 17 AVRIL 2009

Jour 2 de la conférence principale

8h à 9h30 Assemblée générale annuelle de l'AOUCC

8h30 à 9h30 Petit-déjeuner continental pour tous les participants
Les membres de l'AOUCC iront chercher leur petit-déjeuner dans la **salle principale** pour l'emporter dans la **salle de réunion**.

9h30 à 12h30 Séances plénières (Traduction simultanée)

9h30 à 10h30 Conférence vedette : “Le Bon Grain et l'Ivraie : Analyse, Évaluation et Conclusions” (E/F)

Conférencier :

Richard W. D. Pound, OC, OQ, associé senior chez Stikeman Elliott, ancien président de l'agence mondiale anti-dopage (WADA), chancelier de l'Université McGill et ancien vice-président du Comité International Olympique (CIO)

Les ombudsmans contemporains font face à des défis uniques. Les Ombudsmans ne sont pas des législateurs, mais plutôt des créatures statutaires possédant des pouvoirs définis bien plus limités que ceux des cours supérieures ayant une compétence résiduelle, et ils ne peuvent invoquer la machine gouvernementale pour déterminer et faire respecter les droits et obligations. Ils doivent opérer à l'intérieur des grands principes de droit administratif afin d'évaluer si le « système » ou les officiers qui l'administrent en ont faussé l'esprit aux dépens des gouvernés. Ceci exige des habiletés d'analyse, d'identification des vraies questions, de reconnaissance de la nécessité de se protéger et de se justifier, de jugement du caractère humain et de sa crédibilité, de création de la confiance dans l'impartialité de l'Ombudsman et de recherche de façons de créer des scénarios gagnants-gagnants. Lorsque cela n'est pas possible, l'Ombudsman doit avoir la volonté de prendre des décisions et de finaliser une situation dans des délais raisonnables.

10h30 à 11h Pause

11h à 12h30 Présentation principale:
“Les leçons de l'histoire : l'ombudsman d'hier et de demain” (E/F)

Animateurs:

C. McKenna Lang, Continuing Education, Antioch University Seattle, Seattle, WA

Suzanne Belson, Enquêteur senior, Ministère de la Défense nationale/Forces canadiennes, Bureau de l'Ombudsman, Montréal, QC

Fiona Crean, Ombudsman, City of Toronto, Ontario

Margo Wesley, Director & Ombudsperson, University of California, Berkeley, CA

Modératrice:

Martine Conway, Ombudsman, University of Victoria, Victoria, BC

Panel de discussion sur l'origine et l'évolution du concept d'ombudsman. Qu'avons-nous appris? Dans quelle direction allons-nous? Les membres du panel partageront leurs expériences, leurs réflexions et leurs recherches. La discussion portera sur les principales étapes et les événements qui ont forgé la fonction et tentera d'établir des scénarios possibles pour l'avenir.

12h30 à 14h Déjeuner pour tous les participants

12h30 à 14h Assemblée générale annuelle de l'IOA

Tous les membres de l'IOA sont invités à participer à cette rencontre. Ce sera l'occasion d'en savoir plus sur les activités passées et futures de l'Association ainsi que sur l'impact que cette dernière peut avoir sur notre profession. Ce sera aussi l'occasion pour tous de nous impliquer dans notre regroupement et de faire avancer notre profession.

14h à 15h30 ATELIERS

13 “Les dénonciateurs: merci et bonne chance” (E)

Animateurs: Gareth Jones, Ombudsman Ontario, Toronto, ON

Sue Haslam, Directrice des enquêtes, Ombudsman Ontario, Toronto, ON

Les dénonciateurs sont une ressource utile mais à utiliser avec prudence. En tant qu'ombudsmans, nous avons tous entendu parler d'employés qui hésitent à partager les informations qu'ils possèdent, par crainte de représailles. Ceux qui franchissent le pas sont souvent traités comme des parias par leurs superviseurs et leurs collègues. Peu importe votre domaine d'activité, le problème nous touche tous. Une erreur peut coûter très cher aux personnes impliquées. Cette session sera l'occasion de faire le tour des stratégies disponibles pour gérer les dénonciateurs, incluant une évaluation de leur crédibilité, le respect de la confidentialité et la protection contre les représailles.

14 “Une introduction à la gestion axée sur les résultats pour les bureaux d'ombudsmans” (F)

Animateurs: Luc Martin, Ombudsman, Parcs Canada, Gatineau, QC

Lisette Thibault, Agente de l'intégrité, Patrimoine canadien, Gatineau, QC

Serge Jetté, Ombudsman, Santé Canada, Ottawa, ON

Cet atelier vise à familiariser les participants avec les étapes-clé de la gestion axée sur les résultats (GAR) et à montrer comment implanter cette méthode au sein d'un bureau d'ombudsmans. La GAR est un processus qui permet à un bureau d'ombudsmans de s'assurer que les produits et services offerts sont compatibles avec les objectifs établis et contribuent à l'atteinte de ces derniers. Pour ce faire, la GAR s'appuie sur un certain nombre d'indicateurs et de rapports de performance. L'atelier sera divisé en 3 parties: Premièrement, la présentation des 6 étapes de la GAR et de la façon dont elles sont actuellement mises en œuvre par 3 agences gouvernementales canadiennes. On verra également comment développer un modèle logique de gestion du risque et d'évaluation de la performance. Deuxièmement, les participants seront appelés à réagir en petits groupes à certains points spécifiques qui leur auront été présentés. Troisièmement, ils seront invités à partager leurs réactions dans le cadre d'une réunion plénière.

15 “Électron libre ou automate bridé” (EVF)

Animateur: Patrick Robardet, Commission scolaire de Montréal, QC

Généralement, l'ombudsman informe, conseille et traite des plaintes. Également, il discute avec le visiteur/plaignant les choix disponibles pour ce dernier. L'ombudsman situe alors son rôle dans l'organisation, il est un dernier recours et le visiteur/plaignant doit avoir épuisé les autres recours internes disponibles. Mais qui est la personne la mieux placée pour répondre à ce dernier? Ce peut être l'ombudsman ou quelqu'un d'autre. L'activité vise à aborder cette question sous l'angle du double principe de proximité et de subsidiarité propre à la gouvernance. Selon ce principe, il faut préférer le niveau local s'il est le mieux placé pour régler un problème. La session vise à comprendre ces deux notions, voir comment leur application permet de situer l'ombudsman dans son organisation, de régir sa pratique et de rendre compte de sa contribution au fonctionnement de l'organisation.

continued on next page

14h à 15h30 ATELIERS

16 “Rencontre informelle avec le Conseil d’administration de l’IOA” (E)

Les membres du Conseil de l’IOA souhaitent discuter avec vous de l’avenir de l’Association. Ce forum informel est l’occasion d’évoquer différents enjeux, de poser des questions et d’échanger sur l’Association et le travail qui s’y fait. Tous devraient bénéficier de cette conversation.

17 “Les ombudsmans en milieu hospitalier: Qui sommes-nous? Que faisons-nous? Quels sont nos défis?” (E)

Animateur: *Sharon Rogers, Hospital Ombudsman, University Health Network, Toronto, Ontario*

A l’issue de cette session, les participants connaîtront mieux:

- ce que font les ombudsmans d’hôpitaux
- les procédures qu’ils suivent
- les défis de leur pratique
- les défis de leur domaine d’intervention

En effectuant un survol des similitudes et des différences de notre pratique par rapport à d’autres secteurs d’activité, la session favorisera au maximum les échanges entre participants.

18 “Le concept d’informalité exclut-il l’enquête pour un ombudsman institutionnel?” (E)

Animateurs: *Laura Bradbury, Commissaire, Commission des pratiques équitables, Toronto, ON*
Tom Irvine, Conseiller, Commission des pratiques équitables, Toronto, ON

Bien que les bureaux d’ombudsmans fonctionnent habituellement dans un environnement informel, il n’en va pas toujours de même pour la Commission des pratiques équitables du CSPAAT de l’Ontario. La Charte de cet organisme lui donne l’autorité de mener des enquêtes, au besoin, lorsqu’il s’agit de résoudre des cas patents de manque d’équité. Récemment, la Commission a utilisé ce pouvoir pour mener une enquête sur plusieurs problèmes systémiques dans la façon dont l’organisation traitait les lésions professionnelles. L’atelier utilisera cette étude de cas afin de répondre à la question suivante: un ombudsman corporatif (ou hybride) peut-il mener une enquête sans aller à l’encontre des principes de la profession? Les animateurs partageront avec les participants les éléments qui ont finalement permis la résolution de ce dossier à la satisfaction de tous

15h30 à 16h Pause

16h à 17h30 ATELIERS

19 “Réagir à une tragédie sur le campus” (E)

Animateur: **Tim Griffin**, Ombudsman, Northern Illinois University, DeKalb, IL

Comment une tragédie sur le campus affecte-t-elle le bureau de l'Ombudsman? L'Ombudsman en titre de l'Université de Northern Illinois partagera ses observations sur les impacts successifs qui ont atteint son bureau au cours des heures, des jours et des mois qui ont suivi une attaque meurtrière sur le campus, faisant 6 morts et 32 blessés. Les questions et commentaires de l'auditoire seront encouragés.

20 “Écouter le client pour mesurer son succès” (E)

Animateurs: **Nicole Goodfellow**, Ombudsman, Postes Canada, Ottawa, ON
Janet Leblanc, Directrice, Gestion du capital client, Postes Canada, Ottawa, ON

La qualité du service offert a toujours été au sommet des priorités de Postes Canada, quel que soit le niveau des plaintes exprimées. En implantant notre nouveau programme de recherche d'informations sur le client, intitulé « Gestion du capital client » nous voulons mieux comprendre les besoins et attentes de ces derniers et apprendre à utiliser cette information pour améliorer notre processus de règlement des plaintes. Grâce à ce nouvel instrument qui s'est déjà mérité de nombreux prix, le bureau de l'Ombudsman de Postes Canada est désormais en mesure de:

- Comprendre les attentes des clients et les transmettre autant aux gestionnaires supérieurs qu'aux employés de première ligne;
- Transformer les exigences des clients en stratégies d'amélioration de nos pratiques;
- Encourager les employés à offrir une performance supérieure.

La session sera animée conjointement par l'Ombudsman de Postes Canada et la Directrice du programme dont les efforts ont été récompensés par 3 prix internationaux. Ces deux personnes développent actuellement un programme de connaissance de la clientèle exclusif aux utilisateurs du bureau de l'Ombudsman.

21 “Activités des ombudsmans et évaluation” (E)

Animateurs: **Dr. Frank Fowlie**, ICANN Ombudsman, Marina Del Rey, CA and Richmond, BC
John Zinsser, Managing Partner, Pacifica Human Communications LLC, Charleston, SC
Shellee Warnes, Straus Institute for Dispute Resolution, Pepperdine University School of Law, Malibu, CA

Cette session vise à explorer le recours possible à des intervenants externes lorsque l'ombudsman souhaite procéder à une opération d'auto-évaluation, incluant sa structure, ses processus, la mesure de ses activités, son impact sur l'organisation et son retour sur investissement. Les discussions porteront sur différents aspects du recours à une tierce partie pour de meilleurs résultats, en particulier les stagiaires, la revue par des pairs, ainsi que le contrôle et la divulgation des résultats. Les participants seront exposés à des méthodes fiables et rentables, permettant de bâtir leur crédibilité et de démontrer les bénéfices et la valeur ajoutée d'un bureau d'Ombudsman, autant d'instruments essentiels dans l'environnement économique actuel

continued on next page

16h à 17h30 ATELIERS

22 “Ombudsman et pédagogue: comment mieux faire comprendre notre rôle” (E)

Animatrice: Adrienne Clarke, Ombudsman, The University of Western Ontario, London, ON

En développant des programmes de familiarisation à l'intérieur de son établissement, l'ombudsman accroît sa notoriété et multiplie les occasions de contact avec les responsables académiques, les étudiants et le personnel enseignant, le tout dans un environnement particulièrement propice. A partir du programme développé à UWO, les participants auront l'occasion de discuter de la valeur ajoutée d'un tel projet qui encourage les membres de la communauté universitaire à être plus proactifs dans leur gestion des problèmes et enjeux académiques. De plus, la mise en place de tels programmes accroît la fréquentation des bureaux d'ombudsmans en réduisant l'appréhension de certains membres de la communauté face à ce genre de service. Enfin, les participants exploreront différents types de programmes de ce genre qui pourraient être utiles à leur institution.

23 “L'ombudsman impartial et indépendant: souhaitable, réaliste ou impossible?” (E)

Animateur: Nora Farrell, Ombudsman, Ryerson University, Toronto, ON

Selon Jones & Hughes (Jones & Hughes, in Conflict Resolution Quarterly, vol.20, no.4, Summer 2003, p. 492):

“Le fait de dire que l'impartialité et l'objectivité sont des normes vers lesquelles nous devrions tous tendre, c'est invoquer une méthode de pensée et une vision de la réalité qui n'existent pas. Cette affirmation s'annihile elle-même. Cette forme de pensée tente de réaliser l'irréel. Prétendre que l'on devrait poursuivre l'impartialité et l'objectivité présume que de tels concepts peuvent exister à l'extérieur de nous-mêmes et qu'il est possible de les examiner, les comprendre et les reproduire. Les choses ne se passent tout simplement pas comme ça”.

Pourtant, dans leurs communications externes, leurs rapports annuels et leur matériel de promotion, de nombreux ombudsmans affirment publiquement l'importance de l'impartialité et de l'indépendance ainsi que leur engagement formel par rapport à ces deux critères. L'atelier sera donc un lieu de discussions inspirées et animées sur la viabilité des notions d'impartialité et d'indépendance telles que mises en application dans toutes les sphères d'activité des ombudsmans.

24 “L'ombudsman et la nouvelle gouvernance institutionnelle: vers un développement de la participation et de la médiation” (F)

*Animatrices: Louise Lalonde, Professeur Agrégé, LL.B., LL.M., Université de Sherbrooke, Longueuil, QC
Catherine Régis, LL.B., LL.M. S.J.D., Université de Sherbrooke, Longueuil, QC*

L'ombudsman joue un rôle croissant dans la mise en place de liens communicationnels et participatifs entre les deux pôles démocratiques de notre société: les citoyens et les institutions ou gouvernements. Le déplacement de la gouvernance de l'état et des institutions vers une participation accrue des acteurs et vers des modes de réglementation de plus en plus négociés, représente pour l'ombudsman une occasion de jouer un rôle-clé dans la coordination d'actions collectives. Quel est ce rôle? Quels types d'interventions vont permettre d'optimiser le rôle de l'ombudsman à l'intérieur de cette nouvelle tendance? La présentation formelle du sujet sera suivie d'une discussion en plénière ou en sous-groupes.

VENDREDI 17 AVRIL 2009

Jour 2 de la conférence principale

17h30 Fin de la deuxième journée.

18h à 22h Soirée sociale dans le Vieux-Montréal (Option)

\$60 USD/\$75 CAD

Venez vibrer au rythme de Montréal et vivez une expérience gastronomique exceptionnelle. Nous vous promettons une soirée typiquement québécoise au cœur du Vieux-Montréal, à 1500m du Reine Élisabeth. Le coût de la soirée comprend le cocktail, le repas, les vins, l'animation et les prix de présence mais exclut le transport. Le trajet peut se faire en métro ou à pied. Vous pourriez aussi partager une brève course en taxi avec vos amis.

SAMEDI 18 AVRIL 2009

Jour 3 de la conférence principale et clôture

7h à 9h Petit-déjeuner continental

7h30 à 8h45 Discussion sur le Projet de Certification de l'IOA (E)

*Animatrices: Wayne Blair, University Ombuds, University of North Carolina, Chapel Hill, NC
Carolyn Noorbakhsh, Ombuds, National Renewable Energy Laboratory, Golden, CO
Marsha Wagner, University Ombuds Officer, Columbia University, New York, NY
Jennifer Wolf, Associate Ombudsman, University of California, Irvine, CA*

La certification individuelle et l'accréditation de nos bureaux représentent des développements importants pour notre profession. Cette session interactive sera l'occasion pour les participants de mettre à jour leurs connaissances des critères, méthodes, avantages et défis d'un programme de certification. Ce sera l'occasion pour tous de poser nos questions, tester différentes hypothèses et exprimer nos préoccupations. Les membres du sous-comité de la Certification et du groupe de Planification dévoileront les résultats de l'enquête sur la Certification effectuée en décembre 2007 ainsi que les prochaines étapes à suivre (incluant l'analyse des tâches et la rédaction des examens). Dick Soule, expert en Certification auprès de notre consultant en la matière (Schroeder Measurement Technologies Inc.) sera sur place pour expliquer les procédures à suivre pour franchir les étapes ci-dessus.

9h00 à 10h30 Séances plénières (Traduction simultanée)

9h à 10h Conférence vedette: "Le rôle de l'ombudsman dans la promotion d'une société civile démocratique et de la gouvernance" (E/F)

Conférencier: Rémy M. Beauregard, Président de Droit et Démocratie, Montréal, QC.

Les bureaux d'ombudsmans et autres institutions nationales de défense de la personne ont un rôle essentiel à jouer dans la réduction du trop large écart qui existe parfois entre l'adhésion formelle de certains états aux accords internationaux sur les droits de la personne et la situation réelle de tels droits dans ces pays. En poursuivant cet objectif, de telles institutions contribuent à bâtir des liens entre l'état et ses citoyens, et jouent un rôle pivot dans le renforcement des organisations gouvernementales et privées. La communauté donatrice internationale doit favoriser l'implantation de bureaux d'ombudsmans et de commissions de la personne assez puissants pour promouvoir et protéger les droits de la personne et la démocratie.

10h à 10h30 Mots de la fin par les président(e)s de AOUC, FCO et IOA (E/F)

10h30 à 11h Pause et libération des chambres

SAMEDI 18 AVRIL 2009

Jour 3 de la conférence principale et clôture

11h à 12h30 ATELIERS

25 “Le coaching des conflits: gérer les situations difficiles” (E)

*Animateurs: Ed Modell, Maryland Judiciary Employee Ombuds, Annapolis, MD
Cinnie Noble, CINERGY® Coaching, Toronto, ON*

Le coaching des conflits est une habileté fondamentale pour qui souhaite travailler comme ombudsman. Cette habileté combine les champs de compétence en pleine croissance que sont le coaching en tant que tel et les méthodes alternatives de résolution des différends. Le coaching des conflits aide les individus et les groupes à développer des méthodes créatives, efficaces et constructives pour faire face à des situations conflictuelles qui nuisent aux individus, à leur travail et à leur environnement professionnel. Toute situation conflictuelle porte en elle-même un potentiel d'apprentissage et d'amélioration: c'est une des prémisses de base du coaching des conflits. Cette session utilisera comme illustrations certaines situations professionnelles particulièrement difficiles afin d'accroître l'habileté des participants à relever de tels défis.

26 “Comment enchâsser les principes d'équité dans nos organisations? (E)

*Animateurs: Kevin Fenwick, Ombudsman Saskatchewan, SK
Laura Bradbury, Commissaire, Commission des pratiques équitables (CSPAAT) Toronto, ON*

Cet atelier sera l'occasion, pour un ombudsman “classique” et un ombudsman “organisationnel” d'expliquer les programmes de sensibilisation à l'équité qu'ils ont mis en place dans leurs institutions respectives. Ces programmes ont pour but de changer la culture de l'organisation dès le premier niveau afin que les meilleures pratiques en matière d'équité soient intégrées au processus quotidien de prise de décision. La mise en place de listes de vérification est une partie intégrante du programme. Ces listes permettent de réduire les occurrences de manquement à l'équité dans l'avenir. A partir de leur propres expériences, les participants seront invités à identifier les meilleures pratiques en la matière.

27 “Le droit de l'ombudsmanship – Récents développements au Canada” (E)

Animateur: Gregory J. Levine, PH.D., LL.B., Law Office of GJ Levine, London, ON

Cette session permettra de présenter les changements intervenus depuis 5 ans en matière de droit canadien relatif à l'ombudsman, dans la législation et la jurisprudence. Pour la législation, l'accent sera mis sur l'élargissement de l'autorité des ombudsmans provinciaux et sur la volonté du législateur de développer la notion d'ombudsman dans des domaines comme les institutions municipales. Pour la jurisprudence, trois axes de discussion seront explorés: le développement et la protection de la confidentialité des ombudsmans et des médiateurs; l'utilisation devant un tribunal, d'informations détenues par l'ombudsman; et enfin la reconnaissance des pouvoirs et de la compétence de l'ombudsman dans la jurisprudence actuelle (incluant une évaluation du droit actuel par rapport à plusieurs précédents importants pour l'ombudsman).

continued on next page

SAMEDI 18 AVRIL 2009

Jour 3 de la conférence principale et clôture

11h à 12h30 ATELIERS

28 “Le privilège de blanc et l’ombudsman: La discrimination invisible influence-t-elle notre pratique?” (E)

*Animatrices: Donna Douglass Williams, Ombudsperson, Georgia State University, Atlanta, GA
Dolores Gomez-Moran, University Ombudsman, George Mason University, Fairfax, VA
Valerie Fennell, Faculty Ombudsperson, Georgia State University, Atlanta, GA*

Le “privilège de blanc” a été défini comme un ensemble d’avantages et de bénéfices non mérités, accordés aux blancs, en même temps qu’une “réserve de provisions” auxquelles les gens de couleur n’ont pas toujours accès. La session sera l’occasion d’explorer comment ce “privilège de blanc” (parfois nommé “discrimination invisible”) peut affecter la perception qu’ont les ombudsmans des expériences vécues par ceux qui les consultent, de même que notre façon de les conseiller et d’intervenir dans les situations conflictuelles. On verra également comment la culture de nos organisations est influencée par ce “privilège de blanc”. Les discussions interactives tenteront de définir comment le fait d’être blanc ainsi que le privilège en question sont perçus de façon différente par les personnes blanches et les personnes de couleur à travers le monde. On verra également que le fait de discuter du sujet de façon ouverte et en toute sécurité peut consolider les efforts de l’ombudsman en tant que défenseur de la justice et de l’équité dans nos organisations. Parmi les questions abordées: 1) Que signifie le fait d’être blanc? 2) Quels sont les impacts et/ou les bénéfices quotidiens reliés au fait d’être blanc? 3) Le fait de mentionner l’enjeu du “privilège de blanc” est-il utile ou nuisible à la réduction des écarts raciaux ou culturels? 4) L’ombudsman a-t-il un rôle, et si oui lequel, dans la sensibilisation de nos organisations à ce phénomène? L’atelier sera enrichi par les résultats des recherches et les écrits de Peggy McIntosh, Derald Wing Sue, Robert Jensen, Mary McRae et Beverly Daniel Tatum.

29 “Les décideurs dans les études supérieures: gouverneurs, ombudsmans et étudiants vivent-ils sur la même planète?” (E)

Animateur: Dr. Josef Leidenfrost, Ministère de l’Éducation, Vienne, Autriche

La session portera sur les différentes étapes de la prise de décision en éducation supérieure et sur le chemin parfois long et sinueux à parcourir entre l’identification des problèmes individuels et l’implantation d’une solution systémique. Les exemples utilisés seront tirés des expériences vécues quotidiennement par l’ombudsman autrichien des étudiants. Un survol d’autres modèles européens sera également mis à contribution.

30 “L’ombudsman africain: un contexte particulier, une mission particulière, de nouveaux mécanismes institutionnels” (F)

Animateur: Oswald Vital Padonou, Presidential Organ of Mediation, Porto Novo, Bénin

La présentation portera sur le contexte socio-politique particulier de la médiation institutionnelle en Afrique. On explorera la valeur ajoutée des mécanismes de médiation institutionnelle et des bureaux d’ombudsmans en place et l’on verra qui sont les utilisateurs de l’Ombudsman national ou Médiateur de la République. Enfin, une place importante sera réservée aux projets d’avenir actuellement en développement. La présentation formelle sera suivie d’une période de questions, d’observations et de commentaires de la part des participants. Un bref rappel des notions abordées sera fait avant la clôture.

12h30 Fin de la conférence