

## **Fonction et description du Bureau de l'ombuds**

### **1. MISSION**

Le bureau de l'ombuds (aussi connu comme ombudsman, protecteur de droits) s'efforce à promouvoir un environnement juste, respectueux, inclusif au sein de la communauté de l'AMSC et veille à ce que tous les membres de l'organisation soient traités de manière juste et équitable.

### **2. PORTÉE DES SERVICES**

Tous les membres de la communauté de l'AMSC peuvent faire appel aux services de l'ombuds. Les membres de la communauté de l'AMSC comprennent les employé·e·s, les formateur·trice·s, les membres et les bénévoles siégeant aux comités (de l'AMSC ou de ses régions). Les services du bureau sont gratuits pour les membres de la communauté de l'AMSC.

Les membres de la communauté de l'AMSC peuvent, en toute confidentialité, partager et clarifier toute préoccupation liée à l'organisation, et en discuter avec l'ombuds. L'ombuds contribue à la résolution informelle des questions portées à son attention et dispose d'une autonomie totale pour déterminer le moment et la manière dont les services du bureau sont fournis, y compris la fourniture de renseignements généraux, l'orientation, l'encadrement, la médiation ou les services de facilitation (ou tout autre service de règlement et prévention de différends). L'ombuds peut enquêter et formuler des recommandations en vue de mettre en œuvre des changements systémiques au sein de l'organisation, soit à la suite d'une plainte portée à son attention, soit de sa propre initiative. Si on lui en fait la demande, l'ombuds peut organiser des ateliers ou d'autres séances de formation, ou fournir des conseils sur l'élaboration ou la révision de politiques ou de processus.

L'ombuds n'examinera pas les questions qui font l'objet d'une procédure administrative ou juridique en parallèle (p. ex. une action judiciaire ou un tribunal). En outre, dès qu'il ou elle est informé·e que l'AMSC a reçu une plainte ou un avis de plainte potentielle, l'ombuds se retire de l'affaire et cesse toute communication avec le membre de la communauté qui demande de l'aide.

L'ombuds peut se retirer d'une affaire ou refuser d'y participer s'il ou elle estime que son intervention serait inappropriée, frivole ou que la plainte de mauvaise foi. L'ombuds a le droit d'accepter ou de refuser les plaintes anonymes. Si l'ombuds refuse une affaire ou s'en retire, une déclaration écrite de la raison est fournie, sur demande du membre de la communauté qui demande de l'aide.

### **3. SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ DE L'AMSC**

Les membres de la communauté de l'AMSC ont le droit de faire appel aux services de l'ombuds sans subir de représailles. Les employé·e·s peuvent s'absenter de leur travail pendant une durée raisonnable pour rendre visite à l'ombuds, tant que cela n'a aucune incidence sur les attentes et les besoins de leur travail. Personne ne peut être contraint à utiliser l'ombuds, à demander l'autorisation d'utiliser ses services, à divulguer le contenu d'une conversation avec l'ombuds.

### **4. STRUCTURE/INDÉPENDANCE**

Le conseil d'administration de l'AMSC nomme l'ombuds.

L'ombuds est indépendant de toutes les structures de l'organisation. La communication avec l'ombuds ne constitue pas un avis de l'existence de violations présumées de la loi ou des politiques de l'organisation. Le fait de communiquer avec l'ombuds ne déclenche aucune procédure en matière de ressources humaines ou d'organisation.

L'ombuds est un·e défenseur·se de l'équité, et non des personnes ou de l'organisation. L'ombuds peut formuler des recommandations sur les politiques ou participer aux processus organisationnels en tant que porte-parole de l'équité. Il ou elle n'a pas de rôle décisionnel ni d'autorité au sein de l'organisation. Dans l'exercice de ses responsabilités, l'ombuds n'élabore pas de politique et ne remplace pas les règles ou les procédures législatives, judiciaires ou administratives établies.

L'ombuds peut demander l'accès à tous les dossiers, bureaux et du personnel de bureau de l'AMSC, s'il le juge nécessaire à l'exercice de ses fonctions. Le personnel est tenu de fournir des réponses rapides et complètes à toutes les demandes de l'ombuds.

### **5. PRINCIPES OPÉRATIONNELS**

L'ombuds applique les principes d'équité (procédurale, substantielle, relationnelle et impartiale) dans le cadre de son travail.

L'ombuds peut mener des enquêtes informelles sur des questions qui sont portées à son attention sans avoir reçu de plainte précise de la part d'un membre de la communauté directement concerné·e, ou dans les cas où la plainte a été retirée.

En outre, et nonobstant ce qui suit, l'ombuds peut ouvrir une enquête sur des questions qui sont portées à son attention à la suite de plaintes ou de sa propre initiative. Il est important de préciser qu'il s'agit d'une fonction de l'ombuds au Canada, mais pas dans toutes les provinces et tous les territoires. Les résultats d'une enquête de l'ombuds sont non-contraignantes.

L'ombuds peut découvrir des lacunes potentielles dans les politiques ou les procédures organisationnelles à la suite d'une préoccupation qui a été portée à son attention par un membre de la communauté, ou par d'autres moyens.

L'ombuds communique les lacunes, les préoccupations et les problèmes en matière d'équité au directeur-trice général-e ou la personne d'autorité de l'AMSC, et peut recommander une révision ou des améliorations précises des politiques ou des procédures.

À la fin d'une enquête, l'ombuds informe le membre qui demande de l'aide de ses conclusions et des recommandations formulées.

L'ombuds respecte les [Normes de pratique](#) et les [Principes éthiques](#) de l'Association *International d'Ombuds*, qui prévoient qu'un ombuds doit être indépendant, impartial, informel et confidentiel. Ces normes aident à promouvoir la compréhension du rôle et de la fonction de l'ombuds.

- **Indépendance** : L'ombuds est une personne indépendante de l'organisation et ne fait pas partie de la direction ou d'une unité opérationnelle ou commerciale particulière.
- **Impartialité** : L'ombuds est une personne impartiale et ne prend pas parti. L'ombuds défend l'équité plutôt qu'une personne, un service ou une organisation. L'ombuds examine les faits de manière objective, sans prendre partie.
- **Informalité** : L'ombuds travaille de manière aussi informelle que possible pour résoudre les problèmes. L'ombuds refuse de participer à toute procédure judiciaire ou administrative formelle liée aux préoccupations portées à son attention.
- **Confidentialité** : Les questions discutées avec l'ombuds sont confidentielles. Elles ne seront pas communiquées sans l'autorisation expresse du membre de la communauté concerné. À moins que la personne pose un geste qui puisse porter à la sécurité de sa personne ou l'un ou plusieurs des membres de la communauté. L'organisation ne peut demander à l'ombuds de divulguer des renseignements que les membres de la communauté lui ont communiqués à titre confidentiel.

## 6. RAPPORT ANNUEL ET TENUE DES DOSSIERS

Chaque année avant le 1<sup>er</sup> décembre, l'ombuds présente un rapport écrit au conseil d'administration. Le rapport détaille les activités du bureau de l'ombuds et des statistiques sur les préoccupations et les plaintes reçues, et formule des recommandations au besoin. Le conseil d'administration de l'AMSC veille à ce que les autorités compétentes de l'AMSC examinent les recommandations contenues dans le rapport et prend acte des recommandations. L'organisation publie les rapports annuels de l'ombuds à l'intention des membres de la communauté.

Les autres rapports que l'ombuds peut fournir, ou à la demande de l'organisation, peuvent comporter sur des renseignements sur l'utilisation des services du bureau, les tendances et les problèmes systémiques relevés par l'ombuds, et des descriptions des activités de sensibilisation et de formation.

Sauf si la loi l'exige, l'ombuds ne divulgue aucun renseignement permettant d'identifier les membres de la communauté de l'AMSC qui ont porté plainte sans leur autorisation expresse.

L'ombuds veille à ce que tous les renseignements et tous les dossiers confidentiels soient stockés en toute sécurité et que l'accès soit limité au personnel du bureau ou à d'autres personnes approuvées à des fins de soutien technique. Les renseignements sont stockés et conservés de la manière et pour la durée que l'ombuds juge appropriées, conformément aux pratiques exemplaires des l'ombuds.

## **7. QUALIFICATIONS, ADHÉSIONS ET PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL DE L'OMBUDS**

L'ombuds maintient sa formation, son expérience et ses qualifications comme il convient à un ombuds en fonction et comme le prévoit l'accord de services de l'ombuds. L'ombuds peut rester membre d'associations professionnelles lorsqu'il ou elle travaille pour l'AMSC et peut participer à des activités de perfectionnement professionnel. L'ombuds comprend que l'organisation n'est pas responsable des frais liés aux adhésions ou aux activités de perfectionnement professionnel, à moins que cela n'ait été confirmé par écrit.

## **8. RESPONSABILITÉ**

Les plaintes concernant l'ombuds doivent être formulées par écrit et adressées au·à la directeur·trice général·e ou au conseil d'administration de l'AMSC, qui peut suspendre ou révoquer l'ombuds en cas de manquement à ses obligations ou de violation des normes de conduite professionnelle d'ombuds.

Pour toute question concernant le présent document, veuillez communiquer avec nous par courriel à l'adresse [csiaamscombudss@snowpro.com](mailto:csiaamscombudss@snowpro.com) ou par téléphone en composant le 1 800 811-6428, poste 113.

Le présent document ne peut être modifié qu'avec l'accord de l'ombuds et de l'AMSC et il reste en vigueur à moins d'être révoqué par le conseil d'administration de l'AMSC.

Date d'entrée en vigueur : 2024-03-05