

FORMATION CONTINUE

# Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques

## PRÉSENTATION

Pour une courte présentation de la formation, visionnez la capsule **vidéo**.

### Contexte

*Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques* est une formation intensive élaborée par le Forum canadien des ombudsmans et la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke.

Au cours de ce programme réparti en 13 ateliers en ligne et en présentiel, des ombudsmans aguerris et des professionnels de disciplines variées partageront avec vous leurs connaissances, leur expérience et leur expertise sur les aspects théoriques et pratiques de la fonction d'ombudsman, quels que soient le contexte et le milieu dans lequel elle est exercée.

Que vous envisagiez d'accéder à la fonction d'ombudsman ou que vous soyez un ombudsman expérimenté, bénéficiez d'une revue des meilleures pratiques et intégrez les notions et les compétences essentielles grâce à des présentations, des échanges, des discussions, des mises en situation, des exercices en petit groupe, et plus encore.

Le Forum canadien des ombudsmans et la Faculté de droit remercient Osgoode Law School, York University, de leur avoir permis de s'inspirer de la formation *Essentials for Ombuds*.

Cette formation est offerte par le [Centre de formation continue de la Faculté de droit](#), en collaboration avec le [Forum canadien des ombudsmans](#).

### DURÉE

**32.5 heures**

### TARIF RÉGULIER

**3 295 \$**

### TARIF PRÉFÉRENTIEL

**3 000 \$**

### OÙ ET QUAND

#### Formation HYBRIDE

**À distance :** 11, 15, 18, 22, 24 septembre 2026

#### ET

#### Campus de Longueuil :

28, 29, 30 septembre 2026

*Date limite d'inscription : 4 septembre 2026*

### Renseignements

819 821-7571

Comité aviseur :

- Nadine Mailloux, Ombudsman de Montréal
- Eve Herbecq, Coordinatrice, Centre de formation continue de la Faculté de droit, Université de Sherbrooke
- Caroline Roy, Ombudsman, Université de Montréal
- Joelle Thibault, Ombuds et avocate spécialisée en prévention et résolution de conflits

1 866 234-9355 (sans frais)

## Objectifs

Cette formation vous permettra de mieux comprendre l'importance du rôle et les défis liés à l'exercice de la fonction. Elle vous aidera à développer vos compétences en ce sens, en insistant sur l'importance d'une approche rigoureuse, structurée, respectueuse et professionnelle.

Les personnes qui auront complété cette formation seront en mesure :

- De comprendre les caractéristiques essentielles de la fonction d'ombudsman;
- D'expliquer les différents types de mandats d'ombudsman;
- De comprendre les exigences et les attentes liées à la fonction d'ombudsman dans un contexte où la fonction évolue et se développe dans divers milieux dont le contexte et les réalités sont différents;
- D'échanger sur les meilleures pratiques, dans l'exercice d'un tel mandat;
- D'expliquer le cadre historique, juridique et social de la fonction d'ombudsman, la portée et les limites d'un tel mandat ainsi les défis relatifs à l'exercice d'un tel rôle;
- De développer les habiletés et comprendre les outils susceptibles de les aider dans l'exercice de leurs fonctions.

## Public cible

- Ombudsmans législatifs, institutionnels, universitaires et corporatifs
- Ombudsmans adjoints, directeurs de bureaux d'ombudsman, commissaires aux plaintes et responsables des enquêtes
- Intervenants en prévention et en résolution des conflits
- Commissaires à l'équité, à l'intégrité et à la protection des droits
- Protecteurs et défenseurs des droits
- Toute personne ayant un intérêt pour la fonction d'ombudsman

## Note

### Documentation

L'ensemble du matériel pédagogique de cette formation est disponible exclusivement en ligne, via la plateforme sécurisée de l'Université de Sherbrooke.

### Barreau du Québec

Selon le Règlement sur la formation continue obligatoire des avocats, les activités de formation continue ont pour objet de permettre aux membres d'acquérir, de maintenir, de mettre à jour, d'améliorer et d'approfondir les compétences professionnelles et déontologiques liées à l'exercice de la profession (chapitre B-1, r. 12, article 1).

### **Chambre des notaires du Québec**

Toute activité qui a un lien avec l'exercice de la profession de notaire ou sa pratique professionnelle est admissible à une reconnaissance, conformément à l'article 4 du Règlement sur la formation continue obligatoire des notaires (chapitre N-3, r. 9.1).

Cette formation est offerte par le [Centre de formation continue de la Faculté de droit](#).

## **CONTENU**

### **Contenu**

#### **Ateliers**

Atelier 1 : Rôle et mission de l'ombudsman - À distance

Atelier 2 : Défis de la confidentialité - À distance

Atelier 3 : Protection des renseignements personnels : Loi 25 et impacts - À distance

Atelier 4 : Psychologie et gestion des situations problématiques - À distance

Atelier 5 : IA dans le cadre du travail de l'Ombudsman - À distance (programmation sujette à changement)

Atelier 6 : Stratégies utiles avec un interlocuteur difficile - - À distance

Atelier 7 : Le rôle de l'ombudsman selon le type d'organisation et de mandat - Campus de Longueuil

Atelier 8 Intervention de l'ombudsman - Campus de Longueuil

Atelier 9 : Équité décisionnelle - Campus de Longueuil

Atelier 10 : Rédaction de documents - Campus de Longueuil

Atelier 11 : Discussion de cas - Campus de Longueuil

Atelier 12 : Création et prise en main d'un bureau d'ombudsman - Campus de Longueuil

Atelier 13 : Créer des collaborations efficaces avec les partenaires internes et externes - Campus de Longueuil

### **Approche pédagogique**

Revue des meilleures pratiques, présentations, échanges et discussions, mises en situation, exercices en petits groupes, et plus encore. Cette formation vous permettra de mieux comprendre l'importance du rôle et les défis liés à l'exercice de la fonction d'ombudsman. Nous vous aiderons à développer vos compétences en ce sens, en mettant l'accent sur l'importance d'une approche rigoureuse, structurée, respectueuse et professionnelle.

## PERSONNES FORMATRICES



### **CAROLINE ROY**

#### **Ombudsman de l'Université de Montréal**

Après avoir complété ses études en droit, obtenu son permis d'exercice en tant que membre du Barreau et avoir brièvement pratiqué au privé, Me Caroline Roy s'intéresse rapidement au monde de la médiation. Titulaire d'une maîtrise en droit de l'Université de Sherbrooke en Prévention et Règlement des Différends (PRD) et d'une maîtrise en communication de l'Université du Québec à Montréal, elle possède plus d'une vingtaine d'années d'expérience en gestion des différends et règlement des conflits.

Actuellement ombudsman de l'Université de Montréal, elle a pour mandat de s'assurer du traitement juste et équitable, par l'administration universitaire, de toutes situations vécues par des membres de la communauté universitaire. Son travail consiste notamment à informer les étudiants ou à mener des enquêtes sur des questions académiques, non académiques et des questions financières. L'ombudsman veille à la régularité des procédures, formule des avis et présente des recommandations à l'établissement.

Au cours de ses différents mandats, elle s'est impliquée et a travaillé notamment au sein du conseil exécutif du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec ainsi que de l'Association des ombudsmans en enseignement supérieur du Québec en faisant la promotion du rôle et en veillant à mettre de l'avant les valeurs d'indépendance, d'impartialité et de confidentialité qui y sont rattachées.



### **JOËLLE THIBAUT**

#### **Ombudsman et avocate spécialisée en prévention et résolution de conflits**

Me Joëlle Thibault est une ombudsman et médiatrice expérimentée et reconnue depuis plus de 25 ans pour le règlement efficace et équitable des conflits. Elle sait résoudre des dossiers variés et complexes. Elle se distingue par son écoute, sa créativité et ses habiletés d'analyse menant à l'optimisation de processus et au maintien d'un climat de travail sain.

Elle a géré plus de 3 000 dossiers à titre d'ombuds pour diverses organisations, dont Ombudsman des clients pour la Banque Nationale du Canada et Protectrice de la personne pour Hydro-Québec. Elle effectue présentement des mandats variés d'ombuds, de médiation, d'analyse de climat de travail et d'optimisation de processus pour plusieurs organisations.

Elle a assuré la vice-présidence de eResolution une entreprise spécialisée en gestion de services de négociation, de médiation et d'arbitrage sur internet pour des conflits liés à la consommation, à l'assurance et aux transactions commerciales.

Joëlle est membre du Barreau du Québec et de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA), du Forum canadien des ombudsmans (FCO), de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada (AOUCC) et de la International Ombudsman Association (IOA). Elle est également médiatrice accréditée par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ).



## NADINE MAILLOUX

### Ombudsman de Montréal

M<sup>e</sup> Nadine Mailloux est Ombudsman de la Ville de Montréal. Elle est avocate, médiatrice accréditée par le Barreau du Québec et l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec, et est membre de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada. Elle s'inspire ainsi des meilleures pratiques et profite de l'expérience d'ombudsmans reconnus à travers le Canada. Elle siège au Comité des adhésions de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

Elle codirige le programme « Advanced issues in ombuds practice » à l'Osgoode Hall Law school de l'Université York à Toronto. Ce programme est dispensé par des ombudsmans réputés, du Canada et de l'international, et s'adresse aux ombudsmans d'expérience. Elle prodigue depuis des années, nombre de formations dédiées aux meilleures pratiques d'ombudsman.

M<sup>e</sup> Mailloux exerce le rôle d'ombudsman depuis plus de 20 ans. Elle a pratiqué cette fonction au sein d'un grand centre hospitalier universitaire et par la suite, d'un centre universitaire de santé et de services sociaux. Nommée Ombudsman de la Ville de Laval, elle y met sur pied le bureau et met son expertise au service des citoyens jusqu'à son arrivée à titre d'Ombudsman de Montréal en août 2020.

## TARIFS ET HORAIRE

### Tarifs

| TYPES D'INSCRIPTION   | PRIX        |
|---|-------------|
| Inscription régulière   | 3 295,00 \$ |
| Inscription à rabais pour membre accrédité UdeS/IMAQ (voir note ci-dessous) | 3 000,00 \$ |

Note : Les prix indiqués sont pour une personne, ne comprennent pas les taxes et peuvent être modifiés sans préavis.

**NOTE: Rabais de 265 \$ pour médiateurs et arbitres accrédités UdeS/IMAQ :** Pour obtenir votre code rabais et vous inscrire avec le tarif pour médiateur et arbitre accrédité UdeS/IMAQ, veuillez transmettre le titre et la date de la formation, votre nom, votre organisation, et votre téléphone à : [formationcontinue.droit@usherbrooke.ca](mailto:formationcontinue.droit@usherbrooke.ca).

### Politique d'annulation et d'abandon

## Horaire

### Formation HYBRIDE

**À distance** : 11, 15, 18, 22, 24 septembre 2026

**ET**

**Campus de Longueuil** : 28, 29, 30 septembre 2026

---

### À distance

- 11 septembre, 8 h 30 à 11 h - Atelier 1 : Rôle et mission de l'ombudsman
- 15 septembre, 8 h 30 à 10 h 30 - Atelier 2 : Défis de la confidentialité
- 15 septembre, 10 h 30 à 12 h 30 - Atelier 3 : Protection des renseignements personnels : Loi 25 et impacts
- 18 septembre, 9 h à 12 h - Atelier 4 : Psychologie et gestion des situations problématiques
- 22 septembre, 8 h 30 à 11 h 30 - Atelier 5 : IA dans le cadre du travail de l'Ombudsman
- 24 septembre, 8 h 30 à 11 h 30 - Atelier 6 : Stratégies utiles avec un interlocuteur difficile

### Campus de Longueuil

- 28 septembre, 9 h à 12 h - Atelier 7 : Le rôle de l'ombudsman selon le type d'organisation et de mandat
- 28 septembre, 13 h 30 à 16 h 30 - Atelier 8 : Intervention de l'ombudsman
- 29 septembre, 9 h à 12 h - Atelier 9 : Équité décisionnelle
- 29 septembre, 13 h 30 à 16 h 30 - Atelier 10 : Rédaction de documents
- 30 septembre, 9 h à 10 h 30 - Atelier 11 : Discussion de cas
- 30 septembre, 10 h 30 à 12 h - Atelier 12 : Création et prise en main d'un bureau d'ombudsman
- 30 septembre, 13 h 30 à 15h30 - Atelier 13 : Créer des collaborations efficaces avec les partenaires internes et externes

## ACCREDITATION OU PARTENARIAT

### Accréditation

**Université de Sherbrooke - Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (UdeS/IMAQ)**



## Partenaire

### Forum canadien des ombudsmans

