

OMBUDS OFFICE

The Ombuds Office's role is to assist members of the University community in the informal resolution of concerns and complaints that relate to the application of policies, rules and procedures at Concordia.

The Ombuds Office is

- Independent of all the administrative structures of the University
- Confidential*
- Impartial
- Accessible to all members of the University community

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Le mandat du Bureau de l'ombudsman est d'aider les membres de la communauté universitaire à régler à l'amiable leurs problèmes et leurs plaintes relativement à l'application des politiques, règlements et procédures à Concordia.

Le Bureau de l'ombudsman :

- est indépendant des structures administratives de l'Université;
- maintient la confidentialité*;
- fait preuve d'impartialité;
- est accessible à tous les membres de la communauté universitaire.

** The Ombuds Office staff will hold all communications with you in strict confidence and will not disclose any information without your permission. However, these confidentiality rights are subject to disclosure when staff have reason to believe that a person is at risk of imminent harm and when otherwise required by law.*

** Le personnel du Bureau de l'ombudsman communiquera toujours avec vous dans la plus stricte confidentialité et ne divulguera aucune information sans votre permission. Cependant, le droit à la confidentialité peut être suspendu lorsque le Bureau a des raisons de croire qu'une personne est en danger immédiat ou que la loi l'oblige.*

FOR MORE INFORMATION

Remember, the sooner you get information about a problem that you may be having, the easier it will be to resolve. We are always pleased to answer questions.

Kristen Robillard, University Ombudsperson
1550 de Maisonneuve Blvd. West, GM 1120
Montreal, Quebec H3G 1N2
Tel: 514-848-2424 ext. 8658
Fax: 514-848-4528



POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS

N'oubliez pas que la meilleure façon de régler un problème est de vous informer rapidement des pistes de solution. Nous répondrons à vos questions avec plaisir.

Kristen Robillard, ombudsman
1550, boul. de Maisonneuve ouest, GM 1120
Montréal (Québec) H3G 1N2
Téléphone : 514 848-2424, poste 8658
Télécopieur : 514 848-4528



ombuds@concordia.ca
www.concordia.ca/ombuds



PROMOTING FAIRNESS
AT CONCORDIA
POUR LA PROMOTION DE
L'ÉQUITÉ À CONCORDIA

The Ombuds Office
Bureau de l'ombudsman



www.concordia.ca/ombuds

WHAT THE OMBUDS OFFICE DOES

- Provides information about existing policies, rules and procedures and makes suggestions about the appropriate avenue to follow to address concerns and complaints
- Assists community members to resolve concerns and complaints both quickly and informally
- Conducts an independent and objective inquiry of a complaint once the usual avenues for grievance and appeals have been exhausted
- Recommends solutions to help resolve individual concerns and complaints
- Recommends improvements to university policies, rules and procedures that are unclear or unfair

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN PEUT :

- vous renseigner quant aux politiques, règlements et procédures en vigueur, et vous suggérer des avenues pour résoudre les problèmes et les plaintes;
- vous aider à régler les problèmes et les plaintes rapidement et à l'amiable;
- faire enquête sur les plaintes de façon indépendante et objective lorsque les recours habituels sont épuisés;
- recommander des solutions afin de résoudre les problèmes et les plaintes individuels;
- recommander des améliorations aux politiques, règlements et procédures de l'Université qui ne sont pas clairs ou équitables.

WHAT THE OMBUDS OFFICE CANNOT DO

- Act as an advocate and automatically take your side in a conflict
- Intervene in situations where a procedure exists to resolve them
- Deal with matters covered by a collective or employment agreement
- Intervene in conflicts involving organizations or individuals who are not members of the University community but can often provide information or referral
- Intervene in situations where we judge our involvement to be inappropriate
- Impose a decision

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN NE PEUT PAS :

- agir à titre de défenseur et prendre automatiquement parti pour vous dans un conflit;
- intervenir lorsqu'une procédure existe pour résoudre le problème;
- traiter un litige portant sur une question déjà prévue dans une convention collective ou un contrat de travail;
- intervenir lors de conflits impliquant des organismes ou des individus qui ne sont pas membres de la communauté universitaire, bien qu'il puisse souvent fournir une orientation vers les ressources appropriées ou d'autres renseignements;
- intervenir lorsqu'il juge que cela serait inapproprié;
- imposer une décision.

HOW TO CONTACT THE OMBUDS OFFICE

You can give us a call, send us an e-mail or visit our Office from Monday to Friday between 9 a.m. to 5 p.m. Evening appointments as well as appointments on the Loyola campus can be made upon request. Our services are available in English and in French and are free of charge.

COMMENT COMMUNIQUER AVEC LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Vous pouvez nous téléphoner, nous envoyer un courriel ou passer à notre bureau. Nos heures d'ouverture sont de 9 h à 17 h, du lundi au vendredi. Au besoin, nous pouvons vous accorder un rendez-vous en soirée ou au campus Loyola. Disponibles en anglais et en français, nos services sont offerts gratuitement.

