



## Ombudsman d'Équipe Canada aux Jeux paralympiques d'hiver 2010

par Jeff Palamar

Février 2010



Je suis très heureux d'avoir la chance, une fois de plus, de faire partie d'Équipe Canada. Mon expérience à Pékin en 2008 m'a aidé à définir ce qu'un ombudsman fait, concrètement.



J'aide à résoudre des problèmes.

Il peut s'agir d'appels ou de contestations de classification, de protêts, de plaintes de harcèlement, de conflits interpersonnels, d'affaires de dopage ou de quoi que ce soit d'inhabituel.

Mon rôle est d'aider, autant que possible, à faire en sorte que les Jeux se déroulent mieux pour Équipe Canada et pour chacun de ses membres. Voici quelques exemples du travail que j'ai accompli à Pékin :

- j'ai offert mon opinion à l'occasion de conflits, lorsque des personnes qui ne s'entendaient pas avaient besoin d'un moyen sûr pour gérer leurs frustrations, avant de pouvoir se concentrer à nouveau sur réaliser la meilleure performance possible;
- j'ai été le conseiller stratégique et représentant lors de protêts logés par d'autres pays contre nous, et mon rôle était de m'assurer que les intérêts de nos athlètes étaient protégés;
- j'ai aidé un athlète contrarié, qui avait remarqué une violation des règles par un adversaire, mais qui après avoir consulté son entraîneur avait décidé de ne pas déposer de protêt. L'athlète est par la suite revenu sur sa décision et nous avons dû résoudre le problème non seulement en logeant le protêt mais aussi en rétablissant sa relation endommagée avec l'entraîneur;
- j'ai eu à calmer et à défendre un athlète qui avait « échoué » une épreuve de classification (sa vision était trop bonne ce jour-là) et qui risquait donc, quelques jours avant le début des Jeux, de devoir se contenter d'être spectateur plutôt que participant à la compétition;
- j'ai tenu des séances de résolution de problèmes avec un responsable de sport inquiet d'un changement de politique du comité organisateur, qui ont mené à des discussions à propos des politiques internes et des différentes philosophies des divers entraîneurs dans ce sport;
- j'ai aidé à calmer un athlète qui, dérangé par un conflit potentiel avec un compagnon de chambre, était incertain de la manière appropriée de réagir sans embarrasser qui que ce soit ni faire une scène;
- dans le cadre du programme Parents et amis, j'ai porté assistance à des partisans d'Équipe Canada, venus de si loin, pour se loger, se nourrir, assister aux compétitions, participer aux événements spéciaux et tours; et
- j'ai aidé à déplacer de l'équipement, retrouver des bagages égarés et rempli toutes « autres tâches assignées » au besoin.



Fait intéressant, tant les athlètes que les autres membres de l'équipe et les parents m'ont répété maintes fois, durant les Jeux, comment ils appréciaient ma présence, car ils étaient confiants que je serais là pour leur venir en aide si un problème survenait. Ainsi rassurés et confiants, les participants ont pu consacrer toute leur attention à leur travail, sans inquiétude, afin d'obtenir de meilleurs résultats qu'ils n'en auraient peut-être obtenus autrement. Les athlètes et les membres de l'équipe ont pu se concentrer sur la performance. Les parents et autres partisans ont pu bien profiter de leur expérience. Cela les reconfortait de savoir que s'il se passait quoi que ce soit, ils pourraient compter sur moi et sur Équipe Canada pour veiller à leurs intérêts et leurs besoins.

J'aborde les Jeux de Vancouver-Whistler dans le même esprit. Je serai là pour que tout se déroule mieux. Je serai là pour faire tout ce que je pourrai afin que les autres puissent réussir et vivre la meilleure expérience possible, à leur façon. Ce rôle sera particulièrement important dans le contexte de « Jeux à domicile », car la pression sera d'autant plus grande. Si un test antidopage devait mal tourner, Si un athlète était trop stressé par la présence de 50 membres de sa famille et amis venus pour le regarder, Si les rapports entre un entraîneur et un athlète devaient se gâter à cause d'un désaccord sur la répartition du temps entre l'entraînement et « l'expérience des Jeux », etc., je serai là pour aider.

Je serai là d'une part pour donner du réconfort, et d'autre part pour m'assurer que les gens connaissent leurs droits, et savent que leurs intérêts et leurs droits seront protégés au besoin. De manière générale, mon rôle sera de travailler au sein d'Équipe Canada pour fournir un soutien et une aide au moment et à l'endroit où ils seront nécessaires.

Je serai disponible et accessible en permanence, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Et je partagerai mon temps entre Whistler et Vancouver, dans les Villages et sur les sites des compétitions ou ailleurs, si l'on a besoin de moi. Je suis également disponible avant les Jeux et je discuterai volontiers avec quiconque a besoin d'aide, se pose des questions ou veut simplement bavarder un peu.

Je suis très fier d'être de retour et de faire partie du groupe impressionnant de Canadiens qui forment Équipe Canada. Vous êtes vraiment les meilleurs des meilleurs et je ferai tout ce qui sera en mon pouvoir afin que vous fassiez de votre mieux à Vancouver et Whistler. ■