

Programme en bref

(E)= Session en anglais (F)= Session en Français (E/F)= Session bilingue
Veuillez noter:

* La traduction simultanée (anglais-français) ne sera disponible que lors des sessions plénières du matin

** Les présentations ci-dessous sont sujettes à changements.

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 ou à la matinée.
- 10h à 10h30 Pause
- 12h à 13h Déjeuner pour les participants inscrits à la journée seulement.
- 15h à 15h30 Pause
- 8h30 à 17h **Journée # 1** - "Comprendre les principes et pratiques fondamentaux de l'ombudsman selon AOUCC, FCO et IOA" (E/F, Traduction simultanée disponible)
- 8h30 à 17h **Journée # 2** - *Disciples courageux – Leaders courageux : Nouveaux outils pour les ombudsmans et ceux qui font appel à eux* (E)
- 8h30 à 17h **Journée # 3** - "Classe de Maître pour ombudsmans." (E)
- 8h30 à 12h **Matinée** - "Établir le dialogue avec la haute direction" (E)
- 13h30 à 17h **Après-midi** - "La Génération Y débarque! Préparez-vous!" (E/F)
- 17h30 à 19h30 Réception d'accueil, ouverte à 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 AOUCC, FCO et IOA (E/F)
- 9h30 à 10h30 **Conférencier vedette:** "Fuite de la confrontation et rectitude politique : toxines pour l'organisation" (E/F)
Gilles Paquet, Professeur Émérite, Telfer School of Management, Université d'Ottawa, Ottawa, ON
- 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)
- 12h30 à 14h Déjeuner pour tous les participants
- 12h30 à 14h Déjeuner pour pour les néophytes
- Ateliers**
- 14h à 15h30
1. Assemblée générale annuelle du FCO (E/F)
 2. "Le disciple courageux : de la relation hiérarchique au partenariat dynamique" (E)
 3. "L'intégration des stagiaires au bureau de l'ombudsman et leur gestion" (E)
 4. "Enjeux et implications légales des normes de pratique de l'IOA" (E)
 5. "Qui va s'occuper du magasin ? La continuité des services pour les petits bureaux" (E)
 6. A venir
- 15h30 à 16h Pause
- Ateliers**
- 16h à 17h30
7. "L'usure de compassion, le traumatisme par délégation et l'ombudsman" (E)
 8. "Fuite de la confrontation et rectitude politique : toxines pour l'organisation (Suite)" (E/F)
 9. "La contraignabilité des ombudsmans" (E/F)
 10. "Comment l'Ombudsman peut-il contribuer à la rentabilité de l'organisation ?" (F)
 11. "Discussion informelle : Problèmes ordinaires, solutions extraordinaires" (E)
 12. A venir
- 17h30 Fin de la première journée
- 17h30h à 19h30 Cocktail gracieusement offert par Fasken-Martineau DuMoulin, animateurs de la session # 10

Programme en bref

(E)= Session en anglais (F)= Session en Français (E/F)= Session bilingue
Veuillez noter:

* La traduction simultanée (anglais-français) ne sera disponible que lors des sessions plénières du matin

** Les présentations ci-dessous sont sujettes à changements.

VENDREDI 17 AVRIL 2009 Jour 2 de la conférence principale

- 8h à 9h30 Assemblée générale annuelle de l'AOUCC (Petit-déjeuner continental) (E/F)
8h à 9h30 Petit-déjeuner continental pour tous les participants
9h30 à 12h30 Séances plénières (Traduction simultanée)
9h30 à 10h30 **Conférencier vedette** : *“Le Bon Grain de l'Ivraie : Analyse, Évaluation et Conclusions”* (E/F)
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)
- 10h30 à 11h Pause
11h à 12h30 **Présentation principale**: *“Les leçons de l'histoire: l'ombudsman d'hier et de demain”* (E/F)
12h30 à 14h Déjeuner pour tous les participants
12h30 à 14h Assemblée générale annuelle de l'IOA (E)
Ateliers
14h à 15h30 13. *“Les dénonciateurs : merci et bonne chance”* (E)
14. *“Introduction à la gestion axée sur les résultats dans les bureaux d'ombudsmans”* (F)
15. *“Électron libre ou automate bridé”* (E/F)
16. *“Rencontre informelle avec le Conseil d'administration de l'IOA”* (E)
17. *“Les ombudsman des hôpitaux : qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? quels sont nos défis ?”* (E)
18. *“Le concept d'informalité exclut-il l'enquête pour un ombudsman institutionnel ?”* (E)
15h30 à 16h Pause
Ateliers
16h à 17h30 19. *“Réagir à une tragédie sur le campus”* (E)
20. *“Écouter le client pour mesurer son succès”* (E)
21. *“Activités des ombudsman et évaluation”* (E)
22. *“Ombudsman et pédagogie : comment mieux faire comprendre notre rôle”* (E)
23. *“L'ombudsman impartial et indépendant: souhaitable, réaliste ou impossible ?”* (E)
24. *“L'ombudsman et la nouvelle gouvernance institutionnelle : vers un développement de la participation et de la médiation”* (F)
17h30 Fin de la deuxième journée
18h30 à 22h Soirée sociale dans le Vieux-Montréal (Option)

SAMEDI 18 AVRIL 2009 3ème et dernier jour de la conférence principale

- 8h à 9h Petit-déjeuner continental pour tous les participants
8h à 9h Regroupement possible pour les participants intéressés à une discussion sur le projet de “Certification” (E)
9h à 10h30 Séances plénières (Traduction simultanée)
9h à 10h **Conférencier vedette**: *“Le rôle de l'ombudsman dans la promotion d'une société civile démocratique et de la gouvernance”* (E/F)
Rémy M. Beauregard, Président de Droit et Démocratie, Montréal, Québec, Canada (E/F)
10h à 10h30 Mots de la fin par les président(e)s de AOUCC, FCO et IOA (E/F)
10h30 à 11h Pause et libération des chambres
Ateliers
11h à 12h30 25. *“Le coaching des conflits : gérer les situations difficiles”* (E)
26. *“Comment enchâsser les principes d'équité dans nos organisations ? Les programmes de sensibilisation et de formation à l'équité”* (E)
27. *“Le droit et l'ombudsman: Loi et jurisprudence récente au Canada”* (E)
28. *“Le privilège de blanc et l'ombudsman: La discrimination invisible influence-t-elle notre pratique?”* (E)
29. *“Les décideurs dans les études supérieures : gouverneurs, ombudsmans et étudiants vivent-ils sur la même planète ?”* (E)
30. *“L'ombudsman africain : un contexte particulier, une mission particulière : nouveaux mécanismes institutionnels”* (F)
12h30 **Fin de la 3ème journée. Clôture de la conférence**