

ÉVOLUTION DE L'OMBUDSMAN (1809-2009):

Une Riche Histoire, un Avenir Prometteur

Du mercredi 15 avril au samedi 18 avril 2009

Hôtel Fairmont-Le Reine Elizabeth, Montréal, Québec, Canada

ORGANISÉE SOUS LES AUSPICES DE

ACCUO - Association des Ombudsmans des Universités et Collèges du Canada

FCO - Forum Canadien des Ombudsmans

IOA - International Ombudsman Association

PRÉ-CONFÉRENCE

Mercredi 15 avril 2009

Coûts d'inscription à la pré-conférence

- \$290 USD/\$340 CAD pour une journée complète ou 2 demi-journées, le matin ET l'après-midi
- \$190 USD/\$230 CAD pour 1 demi-journée, le matin OU l'après-midi

* Des tarifs spéciaux sont disponibles à l'intention des étudiants à temps-plein. Veuillez communiquer avec nous.

- L'inscription à la journée complète comprend: Petit-déjeuner continental, 2 pauses, déjeuner et le matériel pédagogique.
- L'inscription à la session du matin comprend: Petit-déjeuner continental, 1 pause, et le matériel pédagogique.
- L'inscription à la session d'après-midi comprend: 1 pause et le matériel pédagogique.
- Le déjeuner est compris dans le coût d'inscription des participants qui s'inscrivent aux deux sessions de demi-journée: celle du matin ET celle de l'après-midi.
- Le nombre de participants admis dans chaque session étant contingenté, il est recommandé de s'inscrire le plus tôt possible.

Attestations:

Des attestations de participation seront remises aux participants qui auront suivi la totalité d'une ou de plusieurs sessions de la pré-conférence. Veuillez planifier votre temps en conséquence.

Horaire de la pré-conférence:

8h à 17h Période d'inscription pour tous les participants

Horaire des sessions

8h30 à 17h Sessions d'une journée entière

8h30 à 12h Session du matin

13h30 à 17h Session de l'après-midi

8h à 8h30 Petit-déjeuner continental pour les participants inscrits à une des journées entières ou à la session du matin

10h à 10h30 Pause

12h à 13h Déjeuner pour les participants inscrits à une des journées entières exclusivement

15h à 15h30 Pause

Sommaire de la pré-conférence

Veillez noter que les sommaires ci-dessous sont sujets à changements
(E)= Session en anglais (F)= Session en français (E/F)= Session bilingue

8h30 à 17h **PRÉ-CONFÉRENCE #1 (JOURNÉE ENTIÈRE)** **“Comprendre les principes et pratiques fondamentaux de l’ombudsman selon AOUCC, FCO, et IOA” (E)**

Places disponibles : 40

** Session en anglais; traduction simultanée disponible.

Animateurs:

- ACCUO: **Marie-Josée Rivest**, Ombudsman, Montréal, QU
- FCO: **Ghislaine Charlebois**, Commissaire adjointe, Langues officielles, Ottawa, ON
- IOA: **David Talbot**, Ombudsman, Coca-Cola Enterprises, Inc., Meridian, ID
- IOA: **Tim D. Griffin**, University Ombudsman, Northern Illinois University, De Kalb, IL

Les ombudsmans fonctionnent à l’intérieur de règles éthiques et de normes professionnelles clairement définies. Cette session interactive sera l’occasion de revoir ces différents concepts tels que mis en pratique par les 3 organisations à l’origine de la conférence : AOUCC, FCO et IOA. L’information transmise permettra aux ombudsmans chevronnés de remettre leurs connaissances à jour et aux débutants de partir du bon pied dans la profession.

8h30 à 17h **PRÉ-CONFÉRENCE #2 (JOURNÉE ENTIÈRE)** **“Disciples courageux – Leaders courageux : Nouveaux outils pour les ombudsmans et leurs clients” (E)**

Places disponibles: 40

Animateur:

Ira Chaleff, Président-fondateur de Executive Coaching & Consulting Associates, Kensington, MD

Cette présentation va s’inspirer des ateliers dirigés par Ira Chaleff et suivis par des milliers d’employés des secteurs public et privé de tous les niveaux. A partir d’une série d’exercices d’auto-évaluation, de l’étude de différents modèles de relations entre disciples et leaders et de présentations visuelles, les participants seront exposés à un nouveau modèle de relations basé sur la candeur et l’association. A l’issue de l’atelier, ils seront en mesure de d’appliquer ce puissant modèle à de nombreuses situations typiques à la fonction d’ombudsman. Ils seront mieux équipés pour promouvoir cette notion de relation associative auprès de leurs propres superviseurs et de leurs clients.

8h30 à 17h **PRÉ-CONFÉRENCE #3 (JOURNÉE ENTIÈRE)** **“Classe de Maître pour Ombudsmans” (E)**

Places disponibles: 30

Animateurs:

- **Howard Gadlin**, Ombudsman, National Institutes of Health/NIH, Bethesda, MD
- **John S. Barkat**, Ombudsman, Nations-Unies, New York, NY
- **Linda Wilcox**, Ombudsperson, Harvard Medical School, Boston, MA
- **Marvin Neal**, Ombudsman, Coca-Cola Enterprises, Atlanta, GA
- **Nicholas Diehl**, Associate Ombudsman, National Institutes of Health/NIH, Bethesda, MD (facilitateur)
- **Sara Thacker**, Associate Ombudsperson, University of California, Berkeley, CA (facilitatrice)

L’idée d’une “Classe de Maître” est empruntée au domaine de la musique. Les musiciens professionnels suivent fréquemment ces classes de haut niveau données par des « maîtres » d’expérience. Cette session d’une journée complète sera l’occasion de mettre en place un environnement privilégié dans lequel les animateurs seront appelés à partager leurs techniques et leurs styles dans le cadre de jeux de rôle inspirés de la vraie vie. Chaque cas démontré sera suivi d’une discussion générale et d’une analyse des éléments individuels et systémiques qui auront été mis en jeu. Les animateurs seront issus des mondes gouvernementaux, académiques, corporatifs et internationaux et les cas à l’étude seront sélectionnés de façon représentative de ces différents milieux.

Sommaire de la pré-conférence

Veillez noter que les sommaires ci-dessous sont sujets à changements
(E)= Session en anglais (F)= Session en français (E/F)= Session bilingue

8h30 à 12h **PRÉ-CONFÉRENCE DU MATIN (1/2 JOURNÉE SEULEMENT)**

“Établir le Dialogue avec la Haute Direction” (E)

Places disponibles: 36

Animateur:

John W. Zinsser, Managing Partner, Pacifica Human Communications LLC. Charleston, SC

Cette session pragmatique et concrète offrira aux participants l'occasion de se familiariser avec une méthode simple et élégante leur permettant d'améliorer leur habileté à :

- Établir et maintenir un contact;
- Créer une relation stable: et
- Mettre en évidence leur contribution aux yeux de la haute direction et l'enrichir au contact de cette dernière.

Cette session sera fortement interactive. Elle impliquera l'utilisation de jeux de rôle et une probable rétroaction audio-visuelle ainsi qu'un encadrement en temps réel et des mises en situation concrètes. Cette session sera d'un grand intérêt pour tout ombudsman soucieux d'établir et de développer des communications saines avec les cadres supérieurs de son organisation.

13h30 à 17h **PRÉ-CONFÉRENCE DE L'APRÈS-MIDI (1/2 JOURNÉE SEULEMENT)**

“La génération Y Débarque !: Préparez-vous !” (E/F)

Places disponibles : 50

Animatrice:

Josée Garceau, Directrice du recrutement, Université de Sherbrooke, Sherbrooke, QU

Ils ne sont pas comme nous, n'agissent pas comme nous, ne vivent pas comme nous : pas étonnant que nous ayons de la difficulté à nous comprendre. Ils nous surprennent par leurs idées, nous déstabilisent par leurs actions, nous étonnent par leur attitude.

N'ayez crainte : la situation n'est pas si désespérée qu'elle ne paraît ! En fait il y a plus de choses qui nous unissent que nous le croyons.

Dans cette présentation nous aborderons les 4 générations qui se côtoient actuellement dans nos milieux, nous mettrons en parallèle leurs caractéristiques, leurs valeurs, leurs objectifs de vie afin de mieux cerner les différences et les points communs. En prenant conscience des circonstances qui les ont modelés et de leurs projets d'avenir, vous pourrez mieux les comprendre et les aider. À l'aide d'exemples issus du milieu de l'éducation et du monde du travail nous vous proposerons des moyens simples et concrets pour améliorer vos rapports avec les jeunes de la Génération Y.

17h30 à 19h30 **Réception d'accueil pour tous les Participants (E/F)**

Une bonne occasion de prendre un verre et de développer votre réseau. Venez échanger avec vos collègues qui vivent des situations professionnelles identiques. Venez renouer avec d'anciens amis et vous en faire de nouveaux. Échangez vos meilleures anecdotes et discutez vos choix de conférences. Un léger buffet sera offert, avec thé, café et boissons pétillantes. Un bar payant sera aussi disponible pour les boissons alcoolisées. Vous pourrez ensuite aller dîner dans un des nombreux et excellents restaurants du quartier ou dans le Vieux-Montréal pour continuer la conversation avec vos nouveaux amis.