

# Webinaires Master Class de l'ACAM sur l'autonomisation des adjointes de direction (AdD)

L'excellence dans les administrations locales



# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>Participer aux webinaires Master Class de l'ACAM pour adjoint.e.s de direction</b> .....	<b>2</b>
À propos de la série webinaire .....	3
Information générales sur les webinaires .....	3
• Dates et heures .....	3
Frais d'inscription et renseignements important .....	4
<b>Présentation de l'animatrice</b> .....	<b>5</b>
• Tracey Lorensen .....	5
<b>Programme détaillé</b> .....	<b>6</b>
• Jeudi 19 octobre 2023 .....	6
• Jeudi 25 janvier 2024 .....	7
• Mercredi 24 avril 2024 .....	8
• Mercredi 18 septembre 2024 .....	9



# Introduction

## Trousse d'outils d'efficacité pour les adjointes de direction de DG, publiée par l'ACAM

Conscient du rôle des adjointes et adjoints de direction dans le domaine de la gouvernance locale, le conseil d'administration de l'ACAM a élaboré la **Trousse d'outils d'efficacité pour les adjointes de direction de DG**. Cette trousse sera utile à tout le personnel adjoint de direction des DG en gouvernance locale, qu'il soit chevronné ou nouvellement en poste avec un minimum d'expérience en gouvernance locale.

Cette trousse d'outils permettra aux adjointes et adjoints de direction de voir leur rôle sous un nouvel angle et de prendre conscience des nombreux avantages qu'ils apportent à leur DG, à l'organisation dans sa globalité et à la population. Elle regroupe plusieurs rubriques et thèmes, notamment une présentation de l'administration locale et des différents rôles et responsabilités de ses membres; un aperçu du rôle du personnel adjoint de direction; des conseils sur les nombreuses compétences bureaucratiques et de leadership qui sont mises en pratique tous les jours; des outils permettant de faire preuve de perspicacité politique; quelques pratiques exemplaires sur l'art d'établir des relations et des réseaux, de prendre soin de soi et de s'adapter à une nouvelle direction. Cette trousse renferme aussi des conseils de sagesse de la part d'adjointes de direction de tout le pays ainsi que des études de cas et des scénarios réels, des ressources téléchargeables et des liens vers des documents supplémentaires qui permettront à ces professionnelles de progresser.

Cette trousse sera utile au personnel adjoint de direction, mais aussi aux DG ou aux gestionnaires. Toutes et tous y trouveront en effet l'essentiel pour apprendre à utiliser efficacement leur personnel de direction et, ainsi, améliorer leur propre productivité grâce à un climat de travail et de partenariat fructueux. Le **chapitre destiné aux DG** est annexé séparément pour en faciliter la consultation.

Afin d'aider nos membres et leur personnel administratif, le conseil d'administration de l'ACAM est ravi d'offrir une série de webinaires sur plusieurs sujets de ce domaine au cours de l'année prochaine.



## Terminologie

Tout au long de nos webinaires Master Class, nous utilisons le terme « **conseil municipal** » pour désigner autant les conseils régionaux, les commissions, les conseils des Premières Nations, etc. Le mot **maire** peut également s'appliquer à votre préfet ou à votre chef du conseil, selon le type d'administration où vous travaillez.

# Participer aux webinaires Master Class de l'ACAM pour adjoint.e.s de direction

Le rôle d'adjointe ou adjoint de direction en gouvernance locale est particulier et exigeant. Aimeriez-vous élargir votre expertise dans le domaine et porter vos compétences de leadership à un niveau supérieur? La série webinaire Master Class de l'ACAM destinée aux adjoint.e.s de direction a été conçue pour vous!

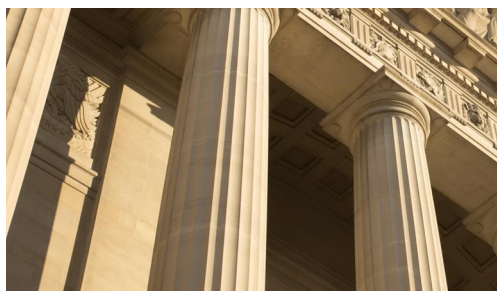
Elle comporte quatre séances de 90 minutes animées par Tracey Lorenson, conférencière primée, portera sur les thèmes suivants, que les adjointes de direction ont jugés essentiels à leur rôle :



**EXCELLENCE  
EN COMMUNICATION**



**EXCELLENCE DU SERVICE  
À LA CLIENTÈLE**



**GESTION DES RÔLES  
ET DES RÈGLES DE  
L'ADMINISTRATION LOCALE**



**PERSPICACITÉ  
POLITIQUE**

## À propos de la série webinaire

En tant qu'adjointe ou adjoint de direction en gouvernance locale, que vous assistiez le DG, le DG adjoint, le maire et le conseil municipal ou tout autre employé de votre organisation, votre rôle est particulier et requiert diverses compétences, notamment un sens politique aigu. Votre poste requiert également du leadership. Chaque jour, vous devez prendre les devants dès qu'une situation l'exige. Il s'agit d'apporter du soutien précieux à une personne et à une organisation en laquelle vous croyez. Cela demande un engagement ferme, car ce travail est en constante évolution et exige en tout temps de faire preuve de flexibilité, même face au chaos. **Comment pouvez-vous jouer votre rôle avec confiance et surmonter les différents obstacles et les défis particuliers qui se présentent? Vous passez vos journées à aider les autres, mais qui va vous aider?**

Chaque webinaire sera l'occasion de vivre une expérience d'apprentissage significative avec des personnes qui partagent les mêmes responsabilités et font face aux mêmes défis. Vous aurez de la documentation à lire avant le webinaire, on vous proposera des discussions intéressantes pendant la séance et vous repartirez avec des outils que vous pourrez utiliser au quotidien pour gérer en toute confiance n'importe quelle situation.

Les quatre thèmes (et bien d'autres sujets) seront aussi abordés à la première **conférence nationale de l'ACAM destinée aux adjoint.e.s de direction en gouvernance locale : du 3 au 5 novembre 2024 à Fredericton, au Nouveau-Brunswick.**

**Bien que nous utilisions le titre « adjointe de direction », ce programme s'adresse à tous les professionnels de l'administration travaillant en gouvernance locale.**

Si vous assistez au premier webinaire Master Class sur l'excellence en communication, vous recevrez un lien vous permettant de remplir un profil de personnalité qui vous fournira un rapport analysant votre style de comportement afin de mieux comprendre vos forces et faiblesses dans votre façon de réagir aux problèmes et défis, d'influencer les autres à votre point de vue, de réagir au rythme du milieu environnant et aux règles et procédures établies par d'autres.

## Information générales sur les webinaires

### Dates et heures

Date	Heure	Sujet
Jeudi 19 octobre 2023	14 h – 15 h 30 (HNE)	Excellence en communication (lien pour remplir un profil de personnalité)
Jeudi 25 janvier 2024	14 h – 15 h 30 (HNE)	Gestion des rôles et des règles de l'administration locale
Mercredi 24 avril 2024 (Journée des professionnel(le)s de l'administration)	14 h – 15 h 30 (HNE)	Excellence du service à la clientèle
Mercredi 18 septembre 2024	14 h – 15 h 30 (HNE)	Perspicacité politique

**\*\* À noter que chaque webinaire portant sur un thème différent, il n'est pas nécessaire d'assister aux quatre séances, mais ce serait un avantage.**

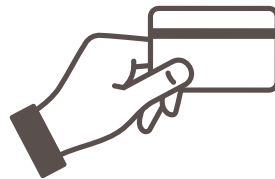
## Frais d'inscription et renseignements important

Les frais pour chaque webinaire sont indiqués ci-dessous pour les membres et les non-membres. Ils peuvent être achetés séparément ou par lot de quatre; une réduction est également accordée si deux employés ou plus de votre municipalité y participent (pour les membres de l'ACAM uniquement). L'enregistrement de chaque séance sera également offert aux personnes inscrites qui ne peuvent pas y assister.

Catégorie d'inscription	Description de la catégorie d'inscription	Coût
Coût pour les membres de l'ACAM	Si votre municipalité est membre de l'ACAM (membre ordinaire ou affilié), vous bénéficiez du rabais accordé aux membres et devrez indiquer le nom du membre de l'ACAM au moment de l'inscription.	149 \$ par webinaire 499 \$ pour quatre webinaires  <b>Deux employés ou plus de votre municipalité : rabais de 10 %. Utilisez le code CAMAMC sous le code de réduction pour les participants multiples. Cette réduction est disponible UNIQUEMENT au moment de l'inscription. Aucun remboursement de la réduction ne sera effectué après votre inscription si vous apprenez qu'un autre collègue y participe.</b>
Coût pour les non-membres	Si votre municipalité <b>n'est pas</b> membre de l'ACAM, vous vous inscrirez au taux des non-membres. Si votre DG ou un de ses subalternes directs souhaite devenir membre, consultez le <a href="#">site web de l'ACAM</a> .	199 \$ par webinaire 699 \$ pour quatre webinaires



Les webinaires auront lieu sur la plateforme webinaire Zoom.



Le paiement doit être effectué par carte de crédit lors de l'inscription.



Aucun remboursement n'est autorisé, mais des substitutions sont possibles. Sachez que les séances sont enregistrées si vous ne pouvez pas y assister en direct.

[Lien vers l'inscription](#)



# Présentation de l'animatrice



## **Tracey Lorenson**

**Avocate chevronnée du domaine  
municipal**

**CCC® (Certified Corporate Coach)  
Désignation en gouvernance octroyée  
par l'Université McMaster**

Conférencière primée, Tracey Lorenson est reconnue pour son humour et sa franchise lorsqu'il s'agit d'aider à gérer des situations difficiles. Son style chaleureux et énergique donne vie à son expérience en leadership, à ses conseils pratiques et à ses exemples concrets qui trouvent un écho auprès de tous les publics. Passionnée par la résolution de problèmes, Tracey a mis au point un ensemble de techniques éprouvées qui aident les organisations à cerner leurs problèmes et à prendre les mesures qui s'imposent.

Pendant plus de 20 ans, elle a travaillé pour des administrations locales à diverses fonctions. Après avoir consacré six années au droit du travail dans le secteur public, Tracey a été vice-présidente directrice d'E-Comm, fournisseur de services 911 d'incendie, de police et d'ambulance pour les administrations locales du sud de la Colombie-Britannique. Dans ses fonctions actuelles de directrice du cabinet de services-conseils CivicExcellence/Paragon Strategic Services Ltd., Tracey aide ses clients à devenir plus performants en travaillant avec les élus et le personnel dans divers domaines, comme la résolution des conflits, la planification stratégique et la formation en leadership.

Conférencière recherchée, Tracey s'est abondamment exprimée sur une variété de sujets tels que le leadership, la planification stratégique, les ressources humaines, la gouvernance et l'élaboration de stratégies régionales. En outre, elle a donné des cours ou des conférences à la faculté de droit de l'UBC, aux universités Royal Roads University et Capilano, au Justice Institute of BC et à la Local Government Leadership Academy. Elle est également membre du corps enseignant des programmes MATI de la Local Government Management Association en Colombie-Britannique.

Tracey a récemment fondé « CivicExcellence », une communauté en ligne de formation à distance et de réseautage pour les professionnels en gouvernance locale.

# Programme détaillé

Jeudi 19 octobre 2023

De 14 h à 15 h 30 HNE

## Premier webinaire Master Class : Excellence en communication



### Découvrir son potentiel de communication et apprendre à nouer des relations solides et à résoudre des conflits en toute confiance

En tant qu'adjointe ou adjoint de direction, il est important d'avoir d'excellentes compétences en communication et en relations humaines pour créer une image positive du DG et de l'organisation, même si vous êtes naturellement introvertie. Chaque jour, vous parlez et échangez avec des dizaines de personnes à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation, par voie électronique, au téléphone et en personne. Vous êtes toujours en contact avec vos collègues de tous les niveaux de l'organisation, les élus et le public, à l'écoute de leurs besoins. Vous êtes experte dans l'art de parler à différents types de personnes, du stagiaire le plus junior au DG ou autre cadre supérieur de haut niveau, et vous faites attention aux différences culturelles avec tout le monde.

Vos compétences en communication vont du savoir-faire technique pour gérer la correspondance, rédiger des bulletins d'information, écrire des discours et des présentations PowerPoint ou répondre à des appels téléphoniques, jusqu'aux aptitudes de leadership, notamment l'écoute, la gestion des conflits et la négociation, pour n'en citer que quelques-unes.

Les meilleurs adjoints ou adjointes de direction sont à la fois agréables et fermes. Ils savent quand tenir tête à leur patron et quand s'exécuter sans discuter. Ils savent quand il faut détendre l'atmosphère et quand il faut garder son sérieux. Elles sont aimables avec leur DG sans jamais dépasser les limites. Les patrons apprécient et respectent ces personnes.

#### Pourquoi assister à ce webinaire?

Ce webinaire sur les « compétences en communication » propose une formation complète pour aider le personnel adjoint de direction à approfondir ses compétences en communication. Les personnes participantes recevront un profil de personnalité gratuit (et confidentiel) à remplir avant cette séance qui leur fera découvrir leur propre style de comportement et comment l'exploiter de façon à renforcer leurs stratégies pour entretenir des relations, résoudre des conflits et gérer des conversations difficiles.

#### Objectifs d'apprentissage :

1. Déterminer votre style de comportement.
2. Révéler votre potentiel de communication.
3. Apprendre à nouer des relations solides et à résoudre des conflits avec confiance.
4. Apprendre à gérer les conversations difficiles avec sang-froid et professionnalisme.
5. Découvrir des conseils pour être « les yeux et les oreilles » de votre DG
6. Apprendre à établir une bonne relation de travail avec votre DG



Jeudi 25 janvier 2024

De 14 h à 15 h 30 HNE

## Deuxième webinaire Master Class : Gestion des rôles et règles de l'administration locale



### Découvrir l'art de travailler en contexte de gouvernance locale

Les administrations municipales fournissent un grand nombre des services que la population utilise dans la vie quotidienne. C'est le gouvernement le plus près des citoyens. De plus, elles élaborent des plans, perçoivent des revenus et mettent en œuvre des politiques et des décisions.

Les conseils ont le pouvoir de gouverner les municipalités, ce qui conduit certaines adjointes de direction à participer aux réunions du conseil du début à la fin. Quel que soit votre rôle, vous avez tout intérêt à connaître les arrêtés administratifs de votre municipalité, les résolutions en bloc, les règles de procédure et les motions du conseil. Vous devez connaître la terminologie utilisée par votre DG, ses collègues et les élus lorsque vous les entendez parler d'aménagement du territoire, de zonage et de planification, de droit municipal, du rôle des dirigeants, des finances administratives locales, de protection des renseignements personnels et de la vie privée, etc.

#### Pourquoi assister à ce webinaire?

Ce webinaire sur la gestion des rôles et des règles de l'administration locale fournira au personnel adjoint de direction des connaissances et compétences précieuses pour travailler et évoluer en contexte gouvernemental. Les personnes participantes auront un aperçu des fonctions de différents individus et organismes publics ainsi qu'une vue d'ensemble des lois qui les régissent afin de mieux s'y conformer et d'atténuer les risques.

#### Objectifs d'apprentissage :

1. Connaître le fonctionnement du contexte gouvernemental.
2. Découvrir les risques et les règles de conformité en gouvernance locale.
3. Apprendre à évoluer dans les structures gouvernementales avec confiance, même en période de changement.
4. Connaître le processus d'élaboration des politiques municipales (rôle du maire et des conseillers municipaux au pouvoir et le rôle de gestion des activités courantes incombant au DG et aux services municipaux).

De 14 h à 15 h 30 HNE

### Troisième webinaire : Excellence du service à la clientèle



#### Renforcer les relations internes et externes pour obtenir de meilleurs résultats

Pour être efficace, le personnel adjoint de direction doit savoir gérer habilement les personnes, car, dans le secteur public, le service à la clientèle exceptionnel n'est pas une option, il est obligatoire, d'autant plus qu'il est confronté à de nombreux défis uniques pour fournir des services de qualité exceptionnelle aux citoyens, dont les attentes sont souvent élevées.

Les municipalités ont des clients internes et externes et vous êtes le premier point de contact pour les uns comme pour les autres. Les clients externes sont les citoyens, les résidents, les visiteurs et les entreprises et les clients internes sont les employés, les collègues, les directeurs et gestionnaires, le maire et les conseillers municipaux.

#### Pourquoi assister à ce webinaire?

Ce webinaire spécialement conçu pour le personnel adjoint de direction lui permettra d'améliorer ses compétences de service à la clientèle en contexte de gouvernance locale après en avoir compris les particularités. Il se penche aussi sur l'approche nécessaire pour établir de bonnes relations avec les clients internes et externes. Les adjointes de direction qui souhaitent exceller dans leur rôle et contribuer de manière positive à la réputation de leur organisation y trouveront des outils précieux. Venez renforcer vos compétences et apprendre à offrir un meilleur service à la clientèle.

#### Objectifs d'apprentissage :

1. Optimiser les compétences en service à la clientèle.
2. Obtenir de meilleurs résultats par le renforcement des relations internes et externes.
3. Découvrir des techniques utiles pour faire face aux clients difficiles.
4. Apprendre à instaurer des solutions rapides et efficaces.
5. Explorer les comportements associés à l'excellence du service.
6. Apprendre à résoudre des problèmes avec confiance et compétence.

De 14 h à 15 h 30 HNE

### Quatrième webinaire : Perspicacité politique



#### Percer les secrets de l'univers politique de la gouvernance locale

En tant qu'adjoint.e de direction, vous devez bien connaître la politique locale et faire preuve de perspicacité, surtout lorsque vous avez le pouvoir délégué d'agir au nom de votre DG.

Vous devez aussi savoir jongler lorsque vous travaillez pour plusieurs patrons, surtout si vous travaillez aussi pour le maire et le conseil et que vos patrons changent tous les trois ou quatre ans, ce qui peut également entraîner un remaniement organisationnel complet. Comme indiqué précédemment, tous les patrons sont différents et il faut donc s'adapter à leur style. Organisez-vous pour avoir une idée claire de votre rôle pour chaque poste. Discutez-en dès votre premier jour de travail afin d'éviter toute confusion. Il est important de bien connaître la relation entre votre DG et le conseil municipal ainsi que la dynamique entre les deux parties que vous servez. C'est également là que vos compétences de perspicacité politique doivent être fortes, ainsi que votre loyauté envers chaque patron, ce qui peut être un exercice d'équilibre si vous êtes au service de l'administration et des élus.

Certains jours, vous vous retrouverez en plein chaos et en eaux troubles – souplesse et résilience sont alors de rigueur.

#### Pourquoi assister à ce webinaire?

Ce webinaire vous aidera à vous dépêtrer de situations politiques en comprenant les fonctions, responsabilités et relations au sein de l'organisation et les soutiens précieux auxquels vous pouvez faire appel.

#### Objectifs d'apprentissage :

1. Accroître sa connaissance du milieu politique et de ses subtilités.
2. Apprendre à naviguer dans les zones grises ou floues des relations entre le conseil et le DG.
3. Apprendre à demeurer neutre et apolitique.
4. Découvrir comment évoluer avec confiance en situations politiques complexes.
5. Percer les secrets de l'univers politique de la gouvernance locale.