



# CONFÉRENCE DE L'ACAM POUR LES ADJOINTES DE DIRECTION DES ADMINISTRATIONS LOCALES

*Adjointes de direction de demain - Vers plus d'autonomie*

5-7 octobre 2025 | Ottawa, Ontario

CAMA  ACAM  
L'art de diriger

# REMERCIEMENTS AUX PARTENAIRES DE LA CONFÉRENCE

L'Association canadienne des administrateurs municipaux est fière de reconnaître ses précieux partenaires de conférence.

Nous sommes reconnaissants à [Government Frameworks](#) d'être à nouveau notre partenaire Gold. Leur engagement continu à soutenir les assistants exécutifs et à faire progresser la profession de l'administration locale est inestimable.

Nous remercions tous nos partenaires qui rendent cet événement possible. Ensemble, nous encourageons l'excellence, l'innovation et le leadership au sein de la communauté des assistants exécutifs d'un océan à l'autre.



Government  
Frameworks.com



# TABLE OF CONTENTS

Informations sur la conférence générale .....	1
Hébergement .....	3
Réductions sur les billets d'avion pour les conférences .....	4
Informations touristiques .....	5
Informations sur l'inscription à la conférence .....	7
Messages de bienvenue .....	9
Première journée de la conférence - dimanche 5 octobre .....	11
Deuxième jour de la conférence - lundi 6 octobre 2025 .....	15
Troisième jour de la conférence - mardi 7 octobre .....	24



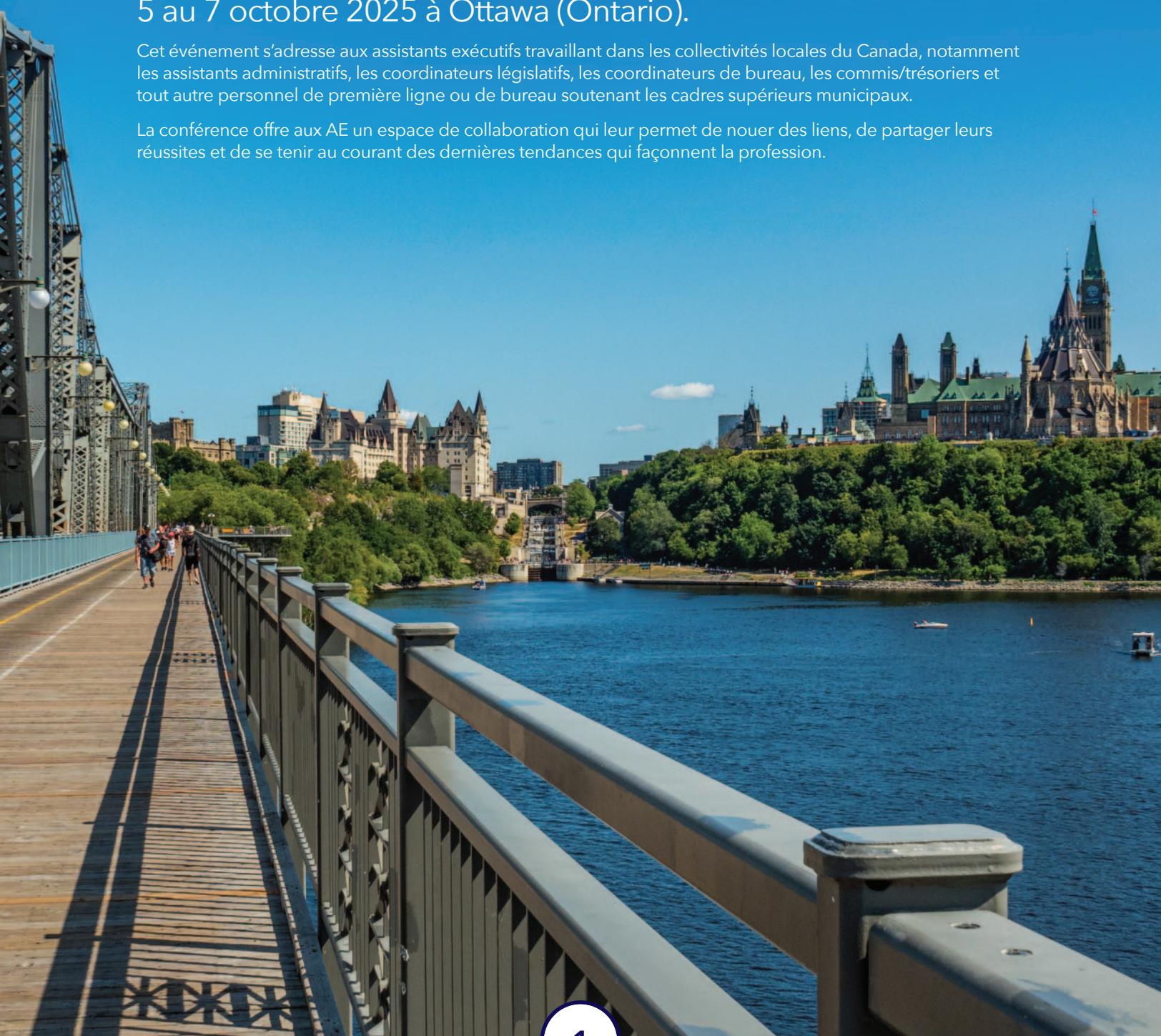


# INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA CONFÉRENCE

La deuxième conférence nationale annuelle de l'ACAM pour les adjointes de direction des administrations locales se tiendra du 5 au 7 octobre 2025 à Ottawa (Ontario).

Cet événement s'adresse aux assistants exécutifs travaillant dans les collectivités locales du Canada, notamment les assistants administratifs, les coordinateurs législatifs, les coordinateurs de bureau, les commis/trésoriers et tout autre personnel de première ligne ou de bureau soutenant les cadres supérieurs municipaux.

La conférence offre aux AE un espace de collaboration qui leur permet de nouer des liens, de partager leurs réussites et de se tenir au courant des dernières tendances qui façonnent la profession.



## À propos de la conférence

L'hôtel Delta by Marriott Ottawa City Centre est situé à 20 minutes de route de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa.

Les inscriptions seront ouvertes le dimanche 5 octobre 2025, de 9 h 30 à 13 h 30, puis de 16 h à 20 h. Le programme de cette année comprend deux visites historiques à pied d'Ottawa, l'une le matin et l'autre l'après-midi.

L'événement débute officiellement le dimanche soir avec la cérémonie d'ouverture à 17 h 15, suivie de l'intervention de Sarah McVanel, conférencière principale, et se termine par la réception de bienvenue à l'hôtel Delta.

Le lundi 6 octobre 2025, vous assisterez à une journée complète de sessions de développement professionnel, d'ateliers interactifs et d'opportunités de réseautage, suivie de notre « Red & White Night - A Toast to Canada » à la brasserie Lowertown dans le marché By. La conférence se terminera le mardi 7 octobre 2025 avec des sessions supplémentaires et un discours de clôture inspirant de Jennifer Buchanan sur l'impact de la musique sur la santé mentale.

Les participants doivent prévoir un hébergement pour trois ou quatre nuits, en fonction des préférences d'arrivée et de départ (arrivée le samedi ou le dimanche et départ le mardi soir ou le mercredi).

## Pourquoi participer ?

- **Faites progresser votre carrière :** Découvrez des stratégies pour diriger avec confiance, renforcer votre rôle et rester compétitif dans un paysage municipal en constante évolution.
- **Découvrez les tendances :** Découvrez comment la technologie, le leadership et l'innovation remodelent la profession d'expert-comptable.
- **Inspirer et être inspiré :** Participez aux débats avec des orateurs de haut niveau et des leaders d'opinion qui vous mettront au défi et vous motiveront.
- **Résolution collaborative de problèmes :** Participez à des sessions dirigées par des pairs, conçues pour relever des défis communs et susciter de nouvelles solutions.
- **Leadership et parcours de carrière :** Libérez votre potentiel de leadership et explorez de nouvelles opportunités de carrière au sein de votre municipalité ou au-delà.
- **Améliorez votre bien-être :** Accédez à des outils de résilience personnelle, d'autosoins et d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- **Renforcez votre réseau :** Établissez des liens durables avec des AE de tout le Canada et devenez membre d'une communauté solide et solidaire.

Et pendant que vous êtes à Ottawa, imprégnez-vous du charme de la vibrante capitale du Canada. Du marché By historique et de la colline du Parlement aux musées de classe mondiale, en passant par les canaux pittoresques et les cafés animés, Ottawa est la toile de fond idéale pour le développement professionnel et les aventures mémorables. Qu'il s'agisse de votre première visite ou d'un retour, il y a toujours quelque chose de nouveau à explorer.

# LOGEMENTS

## Informations sur le blocage des chambres d'hôtel

Un bloc de chambres a été réservé au Delta Hotel by Marriott Ottawa City Centre, idéalement situé au 101 Lyon Street North, lieu de la conférence. Nous vous encourageons à réserver tôt pour profiter du tarif spécial.

Pour réserver votre chambre, visitez le [site web de l'ACAM](#) et choisissez l'une des deux options suivantes :

- Utilisez le lien dédié à la réservation, ou
- Appelez la centrale de réservation au 1-888-236-2427 et demandez le **bloc de chambres de l'ACAM** pour bénéficier du tarif préférentiel.

Détails du bloc de chambres :

- **Dates** : Le bloc est disponible pour les arrivées à partir du samedi 4 octobre 2025 et les départs jusqu'au mercredi 8 octobre 2025.
- **Séjours prolongés** : L'hôtel appliquera le tarif de groupe jusqu'à trois jours avant le 4 octobre et trois jours après le 8 octobre, sous réserve de disponibilité.
- **Date limite** : Les réservations doivent être effectuées au plus tard à 17 heures HNE le mercredi 3 septembre 2025 (ou jusqu'à ce que le bloc soit épuisé).

Informations sur l'hôtel : [Delta Hotels by Marriott Ottawa City Centre](#)

- **Politique de dépôt** : Un dépôt égal au prix d'une nuit plus les taxes sera débité de votre carte de crédit au moment de la réservation. Ce dépôt confirme la réservation et sera appliqué au montant de la première nuit lors de l'enregistrement.
- **Politique d'annulation** : Les réservations peuvent être annulées jusqu'à 72 heures avant l'arrivée sans pénalité. Les annulations effectuées dans les 72 heures précédant l'arrivée entraîneront des frais équivalents au tarif d'une nuitée plus les taxes.
- **Tarifs des chambres** : Tous les tarifs sont assujettis à la TVH de 13 % et à la taxe municipale d'hébergement (TMA) de 5 %.
- **Frais supplémentaires pour les invités** : Des frais de 20,00 \$ s'appliquent pour chaque personne au-delà de deux invités par chambre.

Type de chambre	Tarif de la chambre + 13% TVH + 5% TMA
Chambre traditionnelle (1 grand lit / 2 lits jumeaux)	254,00 \$
Chambre Deluxe (1 lit King)	274,00 \$
Catégorie Club (1 lit King)	344,00 \$

# RÉDUCTIONS SUR LES BILLETS D'AVION POUR LES CONFÉRENCES



Réductions exclusives sur les billets d'avion avec Air Canada et WestJet pour les participants à la conférence.

Nous sommes heureux de confirmer que pour la Conférence 2025 de l'ACAM pour les adjointes de direction dans les gouvernements locaux, Air Canada offre des rabais pour les **voyages en Amérique du Nord** : **5% s'applique sur les tarifs standards, et 10% sur les tarifs flexibles et plus**. Vous aurez besoin du code de réduction indiqué ci-dessous pour profiter de cette offre. Veuillez visiter le [site web d'Air Canada](#) pour effectuer une réservation en ligne.

## Règles applicables

- La réservation doit être effectuée auprès de la ville suivante : Ottawa, YOW (CA)
- La période de voyage commence le samedi 27 septembre 2025 et se termine le mercredi 15 octobre 2025.
- Les voyages sont valables les lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi et dimanche.
- Code de réduction : **TUA2B3J1**



À l'occasion de la Conférence des adjointes de direction de l'ACAM 2025, WestJet est heureuse d'offrir un **rabais de 5 % sur les tarifs Econo et de 10 % sur les tarifs EconoFlex et Premium pour les voyages à l'intérieur du Canada et un rabais de 2 % sur les tarifs Econo, de 5 % sur les tarifs EconoFlex et de 10 % sur les tarifs Premium pour les invités qui voyagent d'un pays à l'autre. Aucune réduction ne s'applique aux réservations en classe de base ou en classe affaires**. Pour profiter de cette offre, vous aurez besoin du code de réduction indiqué ci-dessous. Veuillez consulter le [site Web Westjet](#) pour effectuer une réservation en ligne.

## Règles applicables

- La réservation doit être effectuée auprès de la ville suivante : Ottawa, YOW (CA)
- La période de voyage commence : Le samedi 27 septembre 2025 et se termine le mercredi 15 octobre 2025.
- **Coupon Code for Guest web / Travel Agent web : 4B6O8LQ. Veuillez vous assurer que le code est saisi manuellement plutôt que copié et collé. Code promo pour l'agent de voyage GDS uniquement : YBC44**

# TOURISME

## Découvrez Ottawa : La capitale du Canada vous attend

Bienvenue à Ottawa, la capitale vivante et dynamique du Canada ! Nichée au confluent des rivières des Outaouais, Gatineau et Rideau, Ottawa allie le charme d'une petite ville à l'énergie d'une cité cosmopolite. Que vous vous promeniez le long du canal Rideau (site du patrimoine mondial de l'UNESCO) ou que vous exploriez le marché By animé, Ottawa offre une multitude d'expériences qui célèbrent l'histoire, la culture et l'innovation du Canada.

Cœur politique et culturel du pays, Ottawa abrite des musées nationaux de classe mondiale, des monuments historiques comme la colline du Parlement et de superbes espaces verts, dont le parc de la Gatineau, juste de l'autre côté de la rivière. Du Musée canadien de l'histoire au Musée des beaux-arts du Canada, vous trouverez l'inspiration à chaque tournant.

Les visiteurs peuvent également profiter d'une scène culinaire florissante avec divers restaurants, cafés locaux et brasseries artisanales. Le mélange d'héritage anglais et français d'Ottawa se reflète dans son atmosphère accueillante, ses festivals uniques et ses activités tout au long de l'année.

Profitez de votre séjour pendant la conférence EA pour découvrir tout ce qu'Ottawa a à offrir !

Pour plus d'informations et pour planifier votre visite, consultez le site : [www.ottawatourism.ca/fr](http://www.ottawatourism.ca/fr)



## Programme « Montrez votre porte-nom »

Pendant votre séjour à Ottawa, ne manquez pas le **programme « Montrez votre porte-nom »**, qui offre des réductions exclusives et des offres spéciales dans une variété d'attractions, de visites et de restaurants participants. Ce programme est disponible pour tous les délégués, les participants et un invité - aucune inscription n'est requise ! Il vous suffit de présenter votre badge dans l'un des établissements participants pour bénéficier de la réduction annoncée. Veuillez noter que certaines offres peuvent nécessiter des réservations à l'avance. Pour profiter au maximum de votre séjour à Ottawa, cliquez [ici](#) pour consulter la liste complète des partenaires participants, et n'oubliez pas que le code QR permettant un accès facile sera imprimé au dos de votre badge de délégué.



**Montrez votre porte-nom**

Ce porte-nom de Délégué initié vous permet (ainsi qu'à un invité) de découvrir de nombreux attraits à Ottawa à moindre coût. Nul besoin d'imprimer ce passeport, il suffit de présenter votre porte-nom toujours valide auprès des entreprises participantes pour en profiter. Veuillez communiquer avec les attraits et les restaurants participants pour effectuer une réservation et/ou pour confirmer la disponibilité.

**Musées**

**Musée de l'agriculture et de l'alimentation du Canada**

Profitez de **50 % de réduction** sur une entrée adulte. Stimulez vos sens en découvrant le monde rafraîchissant et fascinant de l'agriculture et de l'alimentation. Non valable pour les enfants et les offres spéciales.

# INFORMATIONS SUR L'INSCRIPTION À LA CONFÉRENCE

## Programme des délégués

Obtenez le tarif préférentiel pour la conférence en vous inscrivant avant le 1<sup>er</sup> août 2025. Si vous travaillez pour une administration municipale et que votre municipalité a un directeur général ou un autre employé qui est membre de l'ACAM, veuillez indiquer le nom du membre sur le formulaire d'inscription (aucun numéro d'identification de membre ni aucun autre renseignement n'est nécessaire).

Les frais d'inscription comprennent la réception de bienvenue, toutes les sessions de la conférence, les petits déjeuners, les pauses rafraîchissement, les déjeuners et la soirée décontractée.

Type de délégué	Inscription anticipée avant le 1 <sup>er</sup> août 2025 (+13% TVH)	Frais d'inscription après le 1 <sup>er</sup> août 2025 (+13% TVH)
<b>Membre Municipalité (gouvernement municipal)</b> Choisissez cette catégorie si vous travaillez pour une administration municipale et que votre municipalité a un directeur général ou un autre employé qui est membre de l'ACAM.	750,00 \$ + 97,50 \$ TVH = <b>847,50 \$</b>	850,00 \$ + 110,50 \$ TVH = <b>960,50 \$</b>
<b>Municipalité non membre (gouvernement municipal)</b> Choisissez cette catégorie si vous travaillez pour une administration municipale et que votre municipalité n'a pas d'employé membre de l'ACAM.	1 150,00 \$ + 149,50 \$ TVH = <b>1 299,50 \$</b>	1 250,00 \$ + 162,50 \$ TVH = <b>1 412,50 \$</b>
<b>Assistante de direction à la retraite / étudiante</b> Choisissez cette catégorie si vous êtes un(e) assistant(e) de direction retraité(e) qui n'a plus d'emploi actif, ou si vous êtes un(e) étudiant(e) inscrit(e) dans un établissement d'enseignement post-secondaire.	450,00 \$ + 58,50 \$ TVH = <b>508,50 \$</b>	550,00 \$ + 71,50 \$ TVH = <b>621,50 \$</b>
<b>Non-membre (non municipal)</b> Choisissez cette catégorie si vous ne travaillez pas pour une administration locale. Il peut s'agir du gouvernement provincial, du gouvernement fédéral ou d'une entreprise privée.	1 250,00 \$ + 162,50 \$ TVH = <b>1 412,50 \$</b>	1 350,00 \$ + 175,50 \$ TVH = <b>1 525,50 \$</b>

Cliquer [ici](#) pour vous inscrire

## Programme d'accompagnement

Les compagnons ont la possibilité de se joindre aux délégués pour la réception de bienvenue du dimanche soir et la « Soirée décontractée du lundi soir : Un avant-goût du Canada »

Activité	Coûts
Réception de bienvenue	50,00 \$ + 6,50 \$ TVH = <b>56,50 \$</b>
Soirée décontractée	100,00 \$ + 13,00 \$ TVH = <b>113,00 \$</b>

## Informations importantes sur l'inscription

- Si vous payez par chèque, vous n'êtes pas considéré comme inscrit tant que le paiement n'a pas été reçu.
- Si vous assistez à l'ensemble de la conférence, les tickets pour tous les repas et fonctions sociales sont inclus dans le prix de l'inscription des délégués.
- Des frais administratifs de 200 \$ pour chaque inscription annulée s'appliquent jusqu'au 15<sup>e</sup> août 2025. **Aucun remboursement ne sera effectué après le 15<sup>e</sup> août 2025.** Les remplacements sont autorisés. Veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante [admin@camacam.ca](mailto:admin@camacam.ca)
- La date limite d'inscription est fixée au 15 septembre 2025.
- L'ACAM prendra des photos et des vidéos lors de la Conférence 2025 de l'ACAM pour les adjointes de direction des gouvernements locaux et pourra les utiliser dans les nouvelles ou le matériel promotionnel de l'ACAM, que ce soit dans les médias imprimés, électroniques ou autres, y compris le site Web de l'ACAM. En participant à cet événement, vous accordez à l'ACAM le droit d'utiliser votre nom et votre photographie à ces fins.

# MESSAGES DE BIENVENUE

Salutations du président de l'ACAM. Bienvenue à la deuxième conférence annuelle de l'ACAM pour les assistants exécutifs des collectivités locales !

Les assistantes de direction sont la force tranquille de tous les dirigeants municipaux qui réussissent. Vous résolvez les problèmes, vous êtes des conseillers de confiance et vous êtes la main ferme qui assure le bon fonctionnement de nos organisations. Votre influence s'étend bien au-delà de vos titres de poste : vous contribuez à façonner la culture et l'efficacité des collectivités locales.



*Brenda Orchard*

C'est pourquoi cette conférence est importante. Le thème « Adjointes de direction de demain - Vers plus d'autonomie » est plus qu'un simple thème, c'est un appel à l'action. Le rôle de l'assistant(e) exécutif(ve) évolue en même temps que les exigences imposées aux collectivités locales. Que vous naviguez dans des environnements politiques complexes, que vous mettiez en œuvre de nouvelles technologies ou que vous serviez de lien vital entre le Conseil, la haute direction et la communauté, vous avez un impact significatif chaque jour.

Au nom du conseil d'administration de l'ACAM, je vous remercie de nous avoir fait profiter de votre expertise, de votre professionnalisme et de votre leadership. Nous sommes fiers d'être à vos côtés alors que vous continuez à vous développer et à façonner l'avenir des collectivités locales.

J'espère que cette conférence vous laissera inspirés, connectés et qu'elle vous rappellera à quel point vous êtes indispensables au succès de nos municipalités.

Profitez de chaque instant.

*Brenda Orchard*

Brenda Orchard  
Présidente de l'ACAM

# MOT DE BIENVENUE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'ACAM

C'est avec beaucoup de fierté et d'enthousiasme que je vous souhaite la bienvenue à la deuxième conférence nationale annuelle de l'ACAM pour les assistants exécutifs des collectivités locales.

Le succès de l'événement inaugural de l'année dernière a confirmé ce que je crois depuis longtemps : **les assistantes exécutives sont des leaders essentiels au sein des collectivités locales**. Vous êtes ceux qui équilibrent les priorités concurrentes, anticipent les besoins avant qu'ils ne se manifestent et apportent le calme dans le chaos. Vous êtes les connecteurs, les résolveurs de problèmes et les alliés de confiance qui permettent aux municipalités d'aller de l'avant.

Ayant passé près de trente ans en tant qu'assistante de direction et administratrice de bureau auprès d'un maire et d'un DG, je sais de première main à quel point ce rôle peut être complexe et gratifiant. C'est pourquoi cette conférence tient une place particulière dans mon cœur. Plus qu'un simple développement professionnel, il s'agit de reconnaître votre influence, d'amplifier votre voix et de vous fournir les outils nécessaires pour prospérer dans un environnement exigeant et en constante évolution.

Cette année, nous poursuivons sur cette lancée avec un programme conçu pour vous mettre au défi, vous inspirer et vous donner les moyens d'agir pour l'avenir. Que vous soyez ici pour affiner vos compétences, explorer les voies du leadership ou établir des liens durables avec des pairs de tout le pays, vous avez votre place ici. Cet espace est le vôtre.

Je suis profondément honorée de continuer à défendre la profession d'assistant(e) de direction et de vous accueillir à ce rassemblement national. Célébrons votre impact, renforçons notre réseau et traçons ensemble la voie à suivre.

J'ai hâte de vous voir à Ottawa

Jennifer Goodine  
Directrice Générale de l'ACAM



Jennifer Goodine

# PREMIER JOUR

Dimanche 5 octobre 2025

9 h 30 à 13 h 30	Inscription à la conférence
10 h 00 à 12 h 00	Activité pré-conférence : Visite historique à pied - Explorez la capitale du Canada un pas à la fois
13 h 00 à 15 h 00	Activité pré-conférence : Visite historique à pied - Explorez la capitale du Canada un pas à la fois !
16 h 00 - 20 h 00	Inscription à la conférence
17 h 15 - 17 h 45	Cérémonies d'ouverture
17 h 45 - 18 h 45	Discours d'ouverture : « Le côté FLIP de l'échec : Susciter la résilience, les relations et la fidélisation par l'échec ! » (Sarah McVanel)
19 h 00 - 21 h 00	Réception de bienvenue (Hôtel Delta)

**9 h 30 à 13 h 30**  
Inscription à la conférence





**10 h 00 à 12 h 00 /  
13 h 00 à 15 h 00**

**Visite historique à pied : Explorez la capitale du Canada, un pas à la fois !**

**Coût : 25,00 \$ + TVH**

Il n'y a pas de meilleure façon de découvrir le cœur de la capitale bilingue du Canada qu'à pied. Rejoignez votre guide professionnel et compétent pour une visite privée à pied du centre-ville d'Ottawa, où chaque coin de rue raconte une histoire et où chaque arrêt fait revivre l'histoire.

De l'emblématique Colline du Parlement à la solennelle Tombe du Soldat inconnu, de la charmante promenade de la rue Sparks au paisible parc Major's Hill, et du majestueux Château Laurier au pittoresque canal Rideau, classé au patrimoine mondial de l'UNESCO, vous découvrirez les points d'intérêt les plus chers de la capitale, ainsi que quelques joyaux cachés en chemin.

Cette visite informative et tranquille est l'occasion de se plonger dans la riche tapisserie de l'histoire, de la politique, de l'architecture et de la culture d'Ottawa. Que vous visitiez Ottawa pour la première fois ou que vous y reveniez, vous découvrirez le passé, le présent et l'avenir de la ville d'une manière attrayante et divertissante.

**Les détails :**

- La visite se termine dans le vibrant marché By, où vous êtes libre d'explorer ou de retourner à votre hôtel à votre propre rythme (transport en commun disponible).
- Qu'il pleuve ou qu'il vente, habillez-vous en fonction du temps !
- Distance totale de marche : Environ 2,2 km (rythme confortable).

Lacez vos chaussures de marche et préparez-vous à découvrir l'âme de la ville, un pas fascinant à la fois !

## 16 h 00 à 20 h 00

### Inscription à la conférence

## 17 h 15 à 17 h 45

### Cérémonie d'ouverture

Préparez-vous à donner le coup d'envoi à la conférence nationale d'EA de l'ACAM au cœur de la capitale du Canada ! Nos cérémonies d'ouverture donneront le ton à quelques jours inoubliables d'inspiration, d'apprentissage et d'établissement de liens. Nous sommes ravis d'accueillir la présidente de l'ACAM, Brenda Orchard, directrice générale du comté de Lennox et Addington, qui lancera officiellement l'événement et nous aidera à célébrer le rôle vital que jouent les adjointes de direction au sein des administrations locales. C'est l'occasion de se rassembler, de faire le plein d'énergie et de commencer la conférence sur une bonne note !

## 17 h 45 à 18 h 45

### Discours d'ouverture : « Le côté FLIP de l'échec : Susciter la résilience, les relations et la rétention grâce à l'échec ! »

Conférencière: Sarah McVanel

L'échec n'est pas une mince affaire. Soit nous le traitons comme l'autre « mot en F », soit nous en vantons les mérites pour l'apprentissage. Ne nous voilons pas la face. Nous ne sommes pas très résistants lorsque l'échec s'abat sur nos vies et nos carrières. Le plus souvent, nous jouons la carte de la sécurité. Nous l'évitons ou nous ressentons de la honte ou de la culpabilité lorsque l'échec survient inévitablement. Nous avons eu de nombreuses expériences qui nous ont incités à éviter l'échec à tout prix.

Avant que vous ne pensiez qu'il s'agit d'un discours « démotivant », croyez-moi quand je vous dis que c'est l'autonomisation personnifiée. Nous remettons en question les définitions mêmes de la réussite et de l'échec que nous avons acceptées aveuglément et qui sabotent notre bien-être, nos performances et notre satisfaction.

Que signifie l'échec pour vous ? Vous définit-il ?  
Pouvez-vous vous autoriser à échouer ?

Au cours de cette session, vous ferez l'expérience du cadre **F.L.I.P.** et l'assimilerez : **Échouer, Apprendre, S'enflammer, Louer**. Chaque dimension de FLIP vous permet d'exploiter le pouvoir qui découle de l'échec et de laisser tomber l'ego ou le jugement.

**Apprendre de ses échecs, c'est se frayer un chemin vers la grandeur.** Ces leçons vous changeront à jamais et vous aideront à devenir plus décisif, plus confiant et plus orienté vers l'action.

La question est ... où est votre FLIP ? Comment pouvez-vous devenir plus résistant à l'échec ? Si vous êtes prêt à explorer comment la reconnaissance inconditionnelle de vous-même et des autres peut déclencher la passion et la performance, cette session est pour vous. Dans cette session énergisante et divertissante (avec quelques rebondissements amusants), vous éveillerez des possibilités, approfondirez les connexions, trouverez des solutions et améliorerez la performance individuelle et organisationnelle en reconnaissant la grandeur sous un tout nouveau jour. Plutôt que la kryptonite, laissez l'échec devenir votre superpouvoir.

#### Résultats de l'apprentissage :

- Développer une plus grande résistance à l'échec en déconstruisant les résistances malsaines à l'échec.
- Identifier la meilleure façon de partager, d'explorer et d'exploiter les échecs inévitables pour stimuler la performance et l'innovation.
- Faites l'expérience du revers de la médaille de l'échec et réfléchissez à sa pertinence sur le plan personnel et professionnel.
- Créer une intention de résilience à l'échec au niveau de l'individu, de l'équipe et de l'organisation.

## À propos de la conférencière

Sarah est une experte en reconnaissance, une conférencière professionnelle, une coach, une auteure, une perfectionniste invétérée et une créatrice de mouvement. Elle a créé F.R.O.G. Forever Recognize Others' Greatness™ pour revigorer les entreprises afin qu'elles puissent considérer leurs collaborateurs comme exceptionnels et, ensemble, créer une culture succulente et florissante où chacun a sa place.



*Sarah McVanel*

Sarah a plus de 25 ans d'expérience dans la formation, le coaching et la direction d'équipes. Après avoir occupé un poste de direction, elle a fondé sa société de conseil *Greatness Magnified*. Surnommée la « dame aux grenouilles », on peut la trouver en train d'effrayer de parfaits inconnus (dans le bon sens du terme) en leur distribuant des grenouilles moelleuses et en leur demandant « Avez-vous été grenouillé récemment ? »

Elle est une professionnelle senior certifiée en développement organisationnel (CSODP), une coach professionnelle certifiée (PCC) et une leader certifiée en ressources humaines (CHRL). Elle fait partie des 700 Certified Speaking Professionals (CSP) dans le monde. Elle est titulaire d'une licence en psychologie, d'un master en relations familiales et de diplômes en ressources humaines et en administration des soins de santé.

Vous pouvez la surprendre en train de faire du kayak l'été et des raquettes l'hiver avec son mari ou de cuisiner un festin (tout en écoutant un livre audio à double vitesse). C'est une carnivore invétérée, une amatrice de hip-hop et une embarrassée de TikTok pour ses deux enfants.

## 19 h 00 à 21 h 00

### Réception de bienvenue : Mélanger, se mêler et capturer le moment !

Après la cérémonie d'ouverture et le discours d'ouverture, l'excitation se poursuit avec la réception de bienvenue, une soirée conçue pour créer des liens, des célébrations et des moments inoubliables.

Entrez dans une atmosphère animée, avec une cuisine exquise, des expériences interactives et le doux son du jazz en direct. Que vous retrouviez d'anciens collègues ou que vous rencontriez de nouveaux amis venus de tout le pays, c'est l'occasion de nouer des contacts avec des assistantes exécutives qui partagent votre passion pour l'excellence dans l'administration locale.

Et voici un bonus que vous ne voudrez pas manquer : des photos professionnelles gratuites ! Que vous souhaitiez rafraîchir votre profil LinkedIn ou simplement obtenir un portrait soigné qui reflète votre rayonnement professionnel, notre photographe sur place s'occupe de vous. Affichez votre plus beau sourire et laissez briller votre confiance en vous !

C'est plus qu'une simple réception, c'est l'occasion de se mélanger et de créer des souvenirs qui resteront longtemps après la fin de la conférence.

# DEUXIÈME JOUR

Lundi 6 octobre 2025

7 h 00 à 16 h 00	Inscription à la conférence
7 h 45 à 8 h 30	Petit-déjeuner
8 h 30 à 9 h 30	<b>Séance plénière</b> : « L'IA vous vole-t-elle votre travail ? L'impact de l'intelligence artificielle sur votre avenir » (Rhonda Scharf)
9 h 30 à 10 h 30	<b>Session plénière</b> : « De l'EA à l'exécutif : Naviguer vers le leadership » (Brenda Orchard, Lisa Niblock, Shannon Harrower)
10 h 30 à 11 h 00	Pause rafraîchissement
11 h 00 à 12 h 00	<b>Séance plénière</b> : « Duos dynamiques : renforcer les partenariats EA-CAO pour un leadership moderne » (Terri Brennan, Peter Neufeld, Andrea Palichuk, Sonya Pritchard, Corinne Nielsen)
12 h 00 à 13 h 00	Dîner
13 h 00 à 14 h 30	<b>Atelier</b> : « Votre moment FLIP, c'est maintenant - Comment les héros méconnus peuvent reconnaître leur propre grandeur » (Sarah McVanel)
14 h 30 à 15 h 00	Pause rafraîchissement
15 h 00 à 16 h 00	<b>Atelier</b> : « Comment avoir ces conversations difficiles » (Rhonda Scharf)
16 h 00 à 19 h 00	Temps libre pour explorer le centre-ville
19 h 00 à 22 h 00	Soirée décontractée - Soirée rouge et blanc - Un toast au Canada (Lowertown Brewery & Sky Lounge au marché By)

**7 h 00 à 16 h 00**  
Inscription à la conférence

**7 h 45 à 8 h 30**  
Petit-déjeuner

## 8 h 30 à 9 h 30

### Session plénière : « L'IA vous vole-t-elle votre travail ? L'impact de l'intelligence artificielle sur votre avenir »

#### Conférencière : Rhonda Scharf

L'intelligence artificielle envahit nos vies et est l'un des sujets les plus brûlants dans le monde des affaires aujourd'hui. Nous savons qu'elle peut nous faire gagner du temps et des efforts, mais à quel prix ? Votre pertinence ou votre emploi sont-ils en jeu ?

Tout ce que nous faisons change aujourd'hui plus rapidement que jamais (et ce n'est pas peu dire !). Ce que vous faisiez hier ne sera plus ce que vous ferez demain. Le changement est plus rapide que jamais et nous pouvons nous attendre à ce que notre vie professionnelle évolue d'une manière que nous n'aurions jamais pu imaginer. L'IA est-elle en train de voler VOTRE travail ?

Ne manquez pas de découvrir pourquoi Rhonda pense que votre avenir est prometteur !

- Comprendre quelles compétences seront essentielles à l'avenir.
- Apprenez à maximiser votre valeur et à fournir des compétences que l'IA ne peut pas fournir, afin de vous rendre inestimable.
- Obtenir une mise à jour des technologies émergentes (telles que ChatGPT et d'autres programmes qui peuvent vous faciliter la vie).
- Ayez une conversation franche sur l'éthique et la confidentialité de l'IA et sur la manière dont cela affecte votre entreprise et votre secteur d'activité.

Rhonda est l'auteur de huit livres, mais son dernier, « *Alexa is Stealing Your Job : The Impact of Artificial Intelligence on Your Future* » est le fondement de cette conférence animée, divertissante et instructive.

### À propos de la conférencière

Rhonda Scharf est une conférencière, une auteure, une consultante et une formatrice renommée et primée, et l'experte incontournable pour la communauté des professionnels de l'administration et des assistants de direction. Avec plus de 250 000 personnes formées dans le monde, Rhonda est connue pour offrir une formation amusante, stimulante et perspicace aux administrateurs, parce que #ADMINSROCK !



Rhonda Scharf

Sa carrière de conférencière a commencé à l'âge de deux ans (lorsque sa mère lui a versé 25 cents pour qu'elle se taise pendant cinq minutes !) Humoristique, engageante et stimulante, Rhonda a un don unique pour transformer l'ordinaire en quelque chose d'extraordinaire.

Rhonda a obtenu le prestigieux titre de Certified Speaking Professional (CSP), a été intronisée au Speaking Hall of Fame (2017) et a obtenu le titre de Global Speaking Fellow (GSF) en 2019. Elle est la seule personne au monde à détenir ces quatre distinctions, y compris le prix Spirit of CAPS (2008).

Membre de longue date du « Who's Who in Professional Speakers » depuis 1998, Rhonda représente également le Canada au sein de la World Administrators Alliance.

Rhonda et son mari Warren partagent leur temps entre Ottawa, au Canada, et Fort Myers, en Floride, où ils apprécient le golf, la course à pied et un verre de vin au bord de la piscine. Voyageuse hors pair, Rhonda est toujours prête à sauter dans un avion pour inspirer et responsabiliser les professionnels du monde entier.

Sa mission est d'apporter son point de vue unique, amusant et pertinent sur l'administration, la communication et l'efficacité sur le lieu de travail aux cadres et aux professionnels de l'administration partout dans le monde.

## 9 h 30 à 10 h 30

### Session plénière : « De l'AE à l'exécutif : Naviguer sur la voie du leadership »

**Modératrice : Brenda Orchard, présidente de l'ACAM, représentante du conseil d'administration pour l'Ontario, directrice générale, comté de Lennox & Addington, Ontario**

#### Conférencières :

- **Lisa Niblock, directrice générale, ville de Paradise, NL / représentante du conseil d'administration de l'ACAM pour Terre-Neuve-et-Labrador**
- **Shannon Harrower, directrice générale, ville de Vermilion, AB**

De nombreux assistants de direction possèdent les compétences, la vision et la détermination nécessaires pour accéder à des postes de direction. Mais comment réussir à passer du statut d'assistant de direction à celui de dirigeant ? Cette session présente des histoires inspirantes de DGA qui ont commencé leur carrière en tant qu'assistants de direction et qui ont gravi les échelons. Découvrez comment ils ont tiré parti de leur connaissance des coulisses, gagné en confiance et en influence, et développé les compétences de leadership nécessaires pour passer à l'étape suivante.

Au cours de discussions franches, les panélistes partageront leurs points de vue :

- Les tournants décisifs et les décisions qui ont façonné leur parcours professionnel.
- Comment leur expérience en matière d'évaluation environnementale est devenue un atout dans leurs fonctions de direction.
- Stratégies pour surmonter les doutes, les préjugés et les obstacles courants.
- Conseils pour renforcer la crédibilité et gagner des opportunités dans les cercles de direction.
- Comment ils ont concilié l'avancement de leur carrière avec leur épanouissement personnel et leur résilience.

Que vous soyez un AE qui aspire à devenir cadre ou que vous cherchiez simplement à développer votre potentiel de leadership, cette session vous fournira des conseils pratiques et une bonne dose d'inspiration.

### À propos de la modératrice

**Brenda Orchard, présidente de l'ACAM Représentante du conseil d'administration pour l'Ontario Directrice Générale Comté de Lennox & Addington, Ontario**



*Brenda Orchard*

Brenda Orchard est directrice générale de l'administration du comté de Lennox et d'Addington (Ontario). Elle a 25 ans d'expérience dans la haute administration municipale et 16 ans en tant que DG. Elle a travaillé avec des conseils municipaux dans trois provinces différentes (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse et Ontario) et dans des environnements urbains et ruraux. Elle a été DG en Nouvelle-Écosse (comté d'Annapolis) ainsi que dans le sud-ouest et l'est de l'Ontario (comté de Huron et actuellement comté de Lennox et Addington), et dans des structures à un seul niveau ou à un niveau supérieur.

Elle possède une expérience municipale en matière de développement économique, ayant été membre de l'Association canadienne de développement économique (ACDE) au cours des 25 dernières années. Elle se passionne aujourd'hui pour l'engagement des employés et le développement du personnel. Elle se consacre à la croissance et au développement du personnel, convaincue que le succès de nos communautés repose sur des équipes d'employés performants qui peuvent travailler avec les conseils pour réaliser le plein potentiel d'une communauté. Brenda a siégé à de nombreux comités au cours de ses sept années au conseil d'administration, mais le comité de la trousse d'outils de l'ACAM est celui qui la passionne le plus. Elle a travaillé sur un certain nombre de documents de référence pour aider les DG à établir des relations professionnelles avec les conseils et le personnel.

Elle est membre de l'Association canadienne des administrateurs municipaux depuis 16 ans. Elle a également été membre du conseil d'administration de l'Association des municipalités de l'Ontario (AMO).



## A propos des conférencières

**Lisa Niblock**  
**Directrice générale**  
**Ville de Paradise, T.-N-L**  
**Représentante du**  
**conseil d'administration**  
**de l'ACAM pour Terre-**  
**Neuve-et-Labrador**

Lisa Niblock est directrice générale de l'administration de la ville de Paradise, la troisième plus grande municipalité de Terre-Neuve et celle qui connaît la plus forte croissance. Elle a commencé sa carrière municipale en tant que gestionnaire des finances à la ville de Torbay en 2008, est devenue administratrice exécutive à la ville de Paradise en 2015 et a été nommée directrice générale en 2017. Elle est titulaire d'une licence en gestion, d'un diplôme en marketing commercial (co-op) et des certifications Lean Six Sigma Executive Green et Yellow Belt.

La première expérience municipale de Lisa a été un stage à la ville de Hamilton, où elle a commencé à se passionner pour l'administration locale. Elle a travaillé dans le secteur privé avant de revenir à Terre-Neuve en 2006.

En tant que DGA, Lisa a dirigé des initiatives stratégiques majeures et des interventions d'urgence. Elle siège à des comités de Municipalities Newfoundland et fait du mentorat auprès de Professional Municipal Administrators.

Lisa vit à Conception Bay South avec son mari, ses deux enfants en âge d'aller à l'université et ses trois animaux de compagnie. Elle aime le yoga, la randonnée et passer du temps dans sa maison d'été.



*Lisa Niblock*

**Shannon Harrower**  
**Directrice générale**  
**Ville de Vermilion, AB**

Shannon Harrower est directrice administrative de la ville de Vermilion, maquilleuse indépendante et mère de deux enfants.

Shannon est titulaire d'une licence en sociologie et géographie de l'université Queen's, d'un certificat national supérieur en administration locale (niveaux I et II), d'un certificat en aménagement du territoire appliqué de l'université de l'Alberta, ainsi que du titre de Certified Local Government Manager de la Society of Local Government Managers (SLGM).

Shannon a passé les dix dernières années à travailler dans diverses fonctions pour plusieurs municipalités de l'Alberta rurale. Sa passion pour l'élaboration et la mise en œuvre de nouveaux programmes et initiatives a permis à Shannon de motiver ses collègues et son personnel grâce à une communication efficace, à sa fiabilité et à ses approches axées sur la recherche de solutions. À seulement trente-quatre ans, Shannon est la preuve que le travail acharné, la détermination et la passion pour la construction de communautés fortes sont tout ce dont vous avez besoin pour développer votre potentiel de leadership.



*Shannon Harrower*

## 10 h 30 à 11 h 00

### Rafrâichissement

## 11 h 00 à 12 h 00

### Session plénière : « Duos dynamiques : renforcer les partenariats EA-CAO pour un leadership moderne »

Modératrice : Terri Brennan, Coordinatrice exécutive, Bureau du maire et du DG, Municipalité de North Cowichan, C.-B.

#### Conférencières :

- **Municipalité de Leamington, ON :**  
Peter Neufeld, Directeur général  
Andrea Palichuk, Adjointe de direction du DG et du maire
- **Comté de Dufferin, ON :**  
Sonya Pritchard, CAO  
Corinne Nielsen, Adjointe de direction - Bureau du DG

Derrière chaque grand dirigeant municipal se cache une star de l'EA - mais qu'est-ce qui transforme ce partenariat de bon à vraiment puissant ? Le panel de cette année renverse le scénario en se plongeant dans les histoires vraies qui se cachent derrière les collaborations EA-CAO réussies. Attendez-vous à des conversations honnêtes sur les victoires, les défis et les faux pas occasionnels qui renforcent en fin de compte ces partenariats vitaux.

#### Ce que vous explorerez :

- **Le facteur confiance :** Comment les EA et les CAO cultivent-ils le respect et la confiance mutuels ?
- **Dynamique de la prise de décision :** Quand diriger et quand soutenir - comprendre les rôles dans les situations de haute pression.
- **Le code de la communication :** Des stratégies pour favoriser la transparence et rester aligné, même lorsque la charge de travail monte en flèche.
- **L'innovation en action :** Explorez les outils, les stratégies et les astuces technologiques que les équipes modernes utilisent pour garder une longueur d'avance.

#### Défi de résolution de problèmes en direct

Pour ajouter une touche amusante et interactive, le panel s'attaquera à des défis en temps réel soumis par les participants. Qu'il s'agisse de gérer des priorités contradictoires, des relations difficiles avec le Conseil ou des paysages politiques changeants, les experts et les DGA expérimentés réfléchiront à des solutions pratiques sur place.

#### Pourquoi participer ?

Cette séance ne se limite pas à la théorie - elle est remplie de conseils pratiques donnés par des professionnels qui ont vécu l'expérience. Que votre objectif soit de renforcer votre relation de travail, de découvrir des conseils pratiques pour gagner du temps ou simplement de vous inspirer, vous repartirez équipé pour libérer un nouveau potentiel dans votre partenariat EA-Manager.

## A propos de la modératrice :

**Terri Brennan**  
**Coordinateur exécutif**  
**Bureau du maire et du**  
**DG**  
**Municipalité de North**  
**Cowichan, C.-B.**

Terri est coordinatrice exécutive et possède trente ans d'expérience dans l'administration locale et provinciale, dont les six dernières années et demie passées à soutenir le directeur général et le maire de la municipalité de North Cowichan.

Connue pour son engagement incessant envers l'excellence et sa curiosité insatiable pour l'apprentissage, Terri permet aux individus et aux équipes d'atteindre leur plus haut potentiel. La capacité unique de Terri à adapter son approche en fonction des besoins et des préférences des personnes qu'elle soutient, combinée à ses aptitudes à travailler sous pression, à établir des priorités dans la charge de travail et à maintenir la discrétion et la confidentialité, fait d'elle une assistante de direction hors pair. Terri a une véritable passion pour aider les autres à réussir dans leurs entreprises.



*Terri Brennan*

## A propos des conférenciers :

**Peter Neufeld**  
**Directeur général**  
**Municipalité de**  
**Leamington, ON**

Peter est né et a grandi à Leamington. Il est diplômé de l'université de Windsor, où il a obtenu une licence en sciences politiques avec spécialisation en administration publique et une licence en droit.

Peter possède une vaste expérience de la haute direction, notamment en tant que directeur des relations de travail à l'hôpital régional de Windsor et directeur des opérations à la Windsor Utilities Commission. Après plusieurs années de pratique privée du droit à Leamington, Peter a rejoint la municipalité de Leamington en tant qu'agent administratif principal en juillet 2014.

Peter a siégé au conseil d'administration de l'Association des administrateurs municipaux de l'Ontario (AAMO) à partir de 2019, occupant les postes de deuxième vice-président et de premier vice-président, où il a également été président du comité de planification de la conférence. Peter a été nommé président de mai 2023 à mai 2024 et a terminé son mandat de président sortant en avril 2025.



*Peter Neufeld*

En tant que DGA, Peter loue les efforts des quelque 225 employés de la municipalité et met en avant l'histoire, la culture, le caractère unique et le potentiel de Leamington chaque fois que cela est possible, afin de garantir un sentiment de communauté parmi les habitants, alors que Leamington connaît une transformation grâce à une croissance et un développement sans précédent.

**Andrea Palichuk**  
**Adjointe de direction du**  
**DG et du maire**  
**Municipalité de**  
**Leamington, ON**

Résidant depuis toujours dans le comté d'Essex, en Ontario, Andrea est titulaire d'une licence en arts et d'une licence en éducation de l'université de Windsor. Depuis l'obtention de son diplôme, la carrière d'Andrea lui a permis d'acquérir de l'expérience dans divers secteurs.

Elle a d'abord travaillé dans l'enseignement privé, avant de passer au soutien administratif de première ligne dans le secteur des soins de santé, puis à la gestion du conseil d'administration d'une compagnie d'assurance maladie basée dans le Michigan et de ses filiales. Andrea a rejoint la municipalité de Leamington en 2017 en tant qu'adjointe exécutive du DGA et du maire où, en plus du soutien administratif des deux bureaux, elle supervise des projets alignés sur la vision stratégique de la municipalité.

En 2022, Andrea a terminé le programme d'administration municipale de l'AMCTO et a obtenu son titre de professionnelle municipale agréée en 2023 ; en 2024, elle a terminé le cours de maître pour adjointes de direction de l'ACAM, série 1, et travaille actuellement à l'obtention de la série 2. Engagée dans l'apprentissage continu et l'excellence professionnelle, Andrea participe régulièrement à des formations sur les politiques municipales, l'équité, la compétence culturelle et la réconciliation dans l'action. En tant que membre du Comité de l'engagement et du bien-être des employés et du Comité mixte de la santé et de la sécurité de la municipalité, Andrea travaille en collaboration pour soutenir un milieu de travail qui assure le bien-être holistique de ses employés.



*Andrea Palichuk*

**Sonya Pritchard**  
**Directrice générale**  
**Comté de Dufferin, ON**

Sonya Pritchard est actuellement directrice administrative du comté de Dufferin. Elle a occupé pendant 25 ans des postes de direction au niveau municipal dans les domaines de l'administration, des loisirs et des finances. Auparavant, Sonya était officier des finances dans l'armée de l'air canadienne, stationnée dans les bases de North Bay, en Ontario, et de Goose Bay, au Labrador. Elle est titulaire d'une licence avec mention du Collège militaire royal et a ensuite obtenu le titre de comptable professionnelle agréée. Elle est également une professionnelle certifiée de la gestion du changement. Tout au long de sa carrière, Sonya a poursuivi son parcours d'apprentissage en participant à divers programmes et certificats de leadership. Elle croit qu'il est important de redonner à la profession et elle est actuellement bénévole en littératie financière pour CPA Canada, membre du comité de la conférence des administrateurs municipaux de l'Ontario et du comité de perfectionnement professionnel de l'ACAM.



*Sonya Pritchard*

**Corinne Nielsen**  
**Adjointe de direction,**  
**Bureau du DG**  
**Comté de Dufferin, ON**

Corinne Nielsen est actuellement l'assistante exécutive du directeur général du comté de Dufferin. Elle a neuf ans d'expérience municipale dans des fonctions administratives, soutenant la prestation d'Ontario Works et des services de logement, en plus de l'administration de bureau. Auparavant, Corinne a travaillé dans le domaine des services sociaux, apportant son soutien à un large éventail de personnes, allant des enfants à double diagnostic aux personnes âgées. Elle est diplômée de l'Université Wilfrid Laurier, où elle a obtenu un baccalauréat spécialisé en anglais et en religion et culture. Corinne est également une professionnelle certifiée en gestion du changement.



*Corinne Nielsen*

**12 h 00 à 13 h 00**  
**Dîner**

**13 h 00 à 14 h 30**  
**Atelier : « Votre moment FLIP, c'est maintenant - Comment les héros méconnus peuvent reconnaître leur propre grandeur ».**

**Animatrice / conférencière : Sarah McVanel** - Voir la biographie en [page 14](#)



*Sarah McVanel*

Les assistants de direction sont le pouls d'une organisation. Ils anticipent les besoins avant qu'ils ne se manifestent, mettent de l'ordre dans le chaos et réalisent l'impossible, souvent sans tambour ni trompette.

Mais inversons les rôles un instant. Et si c'était VOUS qui étiez reconnu ?

Au cours de cette session immersive qui vous ouvrira le cœur, nous découvrirons :

- Les échecs qui vous ont façonné (mais qui ne vous définissent pas).
- Les leçons que vous avez maîtrisées (et qui vous rendent inestimables).
- Le feu à l'intérieur de vous (qui a toujours été là, attendant la permission).
- La reconnaissance que vous êtes enfin prêt à vous accorder, à vous-même et aux autres.

Vous repartirez avec le sentiment qu'on ne peut plus vous arrêter. Non pas parce que je vous l'ai dit, mais parce que vous le sentirez par vous-même.

Et parce que si quelqu'un est un faiseur, un exécutant, un planificateur extraordinaire, c'est bien VOUS, cette séance ne se contentera pas de vous inspirer. Vous repartirez avec votre propre plan d'action FLIP - un guide simple et puissant pour reconnaître votre impact, renforcer votre résilience et apporter davantage de cette énergie dans votre vie quotidienne (et peut-être même sur votre lieu de travail).

## 14 h 30 à 15 h 00

### Rafrâichissement

## 15 h 00 à 16 h 00

### Atelier : « Comment avoir ces conversations difficiles ».

Animatrice /  
conférencière : **Rhonda Scharf** - Voir bio en  
[page 16](#)



*Rhonda Scharf*

Avoir des conversations difficiles n'est agréable pour personne. Dire à quelqu'un qu'il ne sent pas bon, dire non à un client ou devoir dire à son patron que sa demande n'est pas raisonnable est quelque chose que personne n'a hâte de faire. Nous nous sentons anxieux et mal à l'aise.

Pourtant, notre rôle exige que nous sachions comment et que nous soyons prêts à avoir ces conversations difficiles. Nous devons être efficaces et instaurer la confiance et le respect, sans endommager les relations en cours de route.

Cette séance avec Rhonda vous montrera comment faire. Vous recevrez un cadre facile et amusant qui vous permettra de rester professionnel et concentré afin que vous sachiez exactement *comment avoir ces conversations difficiles*.

#### Voici ce que vous apprendrez :

- 10 conseils pour gérer les conversations difficiles afin d'être préparé et sûr d'être concentré et clair.
- Gérer ses émotions (*et celles de l'autre personne*).
- Zones de danger à surveiller (ne tombez pas dans ces pièges courants).
- Un modèle à suivre étape par étape pour faciliter la tâche à chaque fois !

Apprenez à mener ces conversations difficiles de manière professionnelle, respectueuse et fructueuse.

## 16 h 00 à 19 h 00

### Temps libre pour explorer le centre-ville

Profitez de cette occasion pour vous détendre et découvrir le charme de la capitale du Canada à votre rythme ! Que vous vous promeniez le long de l'historique canal Rideau, que vous parcouriez les boutiques de la rue Sparks ou que vous preniez un café confortable au marché By, le centre-ville d'Ottawa offre quelque chose pour tout le monde. Des points d'intérêt culturels aux sites pittoresques en passant par les bijoux locaux, votre soirée vous appartient.



## 19 h 00 à 22 h 00

### Soirée décontractée - Rouge et blanc - Les saveurs du Canada Lowertown Brewery & Sky Lounge au marché Byward

#### Parrainé par les Government Frameworks

Government Frameworks est un fournisseur de premier plan de services spécialisés de planification, de cartographie des processus, d'automatisation des processus et des formulaires, de gestion des documents et de rapports d'entreprise, destinés aux collectivités locales d'Australie, du Canada, des États-Unis et de Nouvelle-Zélande.

Notre offre phare, le Local Government Framework<sup>®</sup>, est un outil de gouvernance basé sur le cloud qui simplifie les besoins complexes en matière d'administration et de reporting, permettant aux collectivités locales de fonctionner de manière efficace et de garantir la conformité.

Préparez-vous à vivre une soirée palpitante, purement canadienne ! Nous faisons monter la sauce au cœur d'Ottawa, à la brasserie Lowertown et au Sky Lounge - un mélange parfait d'ambiance chaleureuse et d'énergie sur les toits. Préparez-vous à festoyer comme un vrai Canuck avec une cuisine canadienne alléchante - pensez à la poutine gluante, aux délices infusés à l'érable et aux aliments réconfortants qui feront danser vos papilles gustatives ! Mais attendez, la fête ne s'arrête pas là....prenez le micro, montez sur scène et libérez la rock star canadienne qui sommeille en vous lors de notre karaoké en direct sur la banque.

Code vestimentaire : Adoptez votre fierté canadienne ! Portez du rouge et du blanc, arborez des feuilles d'érable, enfiler un chandail de hockey ou arborez la flanelle classique du Canada ! Plus c'est osé, mieux c'est !

Et juste quand vous pensez que ça ne peut pas être mieux... il y aura quelques surprises qui vous attendront tout au long de la soirée ! Alors, venez curieux, venez affamés et préparez-vous à chanter à tue-tête pendant que nous célébrons l'incroyable communauté EA à la canadienne !

# TROISIÈME JOUR

Mardi 7 octobre 2025

7 h 00 à 16 h 00	Inscription à la conférence
7 h 45 à 8 h 30	Petit-déjeuner
8 h 30 à 9 h 30	Session plénière/atelier : « Derrière les coulisses - Les AE à l'origine d'un service à la clientèle interne et externe exceptionnel » (Andrea Chambers)
9 h 30 à 10 h 15	<b>Session plénière</b> : « Protocoles et partenariats : soutenir l'engagement des Autochtones dans les administrations municipales » (Marc Forgette)
10 h 15 à 10 h 45	Rafraîchissement
10 h 45 à 11 h 45	<b>Session du panel</b> : « L'efficacité en action : Rationalisation des opérations pour un impact maximal » (animée par les cadres gouvernementaux / (Pamela Nicholson, Shelley Westlake-Brown, Jennifer Sparks-Zahn, Tina Lee)
11 h 45 à 12 h 45	Déjeuner
12 h 45 à 14 h 15	<b>Atelier</b> : « Atelier sur les sujets d'actualité - Échange de pair à pair pour les AE » (Rhonda Scharf)
14 h 15 à 14 h 45	Pause rafraîchissement
14 h 45 à 15 h 45	<b>Discours de clôture</b> : « L'AVANTAGE MUSICAL : comment le pouvoir de la musique peut améliorer le travail, le bien-être et la connexion » (Jennifer Buchanan)
15 h 45 à 16 h 00	Cérémonies de clôture

**7 h 00 à 16 h 00**  
Inscription à la conférence

**7 h 45 à 8 h 30**  
Petit-déjeuner

## 8 h 30 à 9 h 30

### Atelier : Derrière les coulisses - Les AE à l'origine d'un service à la clientèle interne et externe exceptionnel

**Animatrice / conférencière : Andrea Chambers, Adjointes de direction du maire et du DG, ville de Lincoln, ON**

Le service à la clientèle n'est pas une solution unique - chaque municipalité suit son propre parcours. En tant qu'assistants de direction, vous jouez un rôle crucial dans l'élaboration de la collaboration interne et de la prestation de services externes. Que vous soyez en train d'affiner les processus ou de créer une culture de service à partir de zéro, cette session vous fournira des informations pratiques adaptées à votre rôle.

Les AE sont le pont entre la direction, le personnel, le Conseil et la communauté. Cette session interactive examinera comment renforcer la collaboration interne, fournir un service externe sans faille et équilibrer les priorités sous pression.

Andrea Chambers, assistante de direction du maire et directrice générale de la ville de Lincoln, partagera les meilleures pratiques de sa stratégie de service à la clientèle et de son manuel de service à la clientèle, y compris les normes de service, les modèles de réponse et le programme d'ambassadeurs du service à la clientèle. Elle proposera aux assistantes de direction des stratégies concrètes pour favoriser une communication claire entre la direction et le personnel, gérer les demandes des habitants, des entreprises et du conseil municipal avec professionnalisme et cohérence, et assurer des flux de travail fluides, même dans les situations de forte pression.

#### Principaux enseignements :

- Comprendre le rôle de l'AE dans la mise en relation des équipes internes avec les objectifs des services externes.
- Découvrez comment la maîtrise des deux permet d'obtenir de meilleurs résultats au niveau municipal.
- Vous en retirerez deux ou trois bonnes pratiques à mettre en œuvre immédiatement.

#### Solution Exchange - Partage des meilleures pratiques et des outils

Après la présentation, les participants s'engageront dans des discussions en petits groupes pour échanger des solutions concrètes, telles que des modèles de

communication efficaces et des cadres de réponse, des outils technologiques pratiques tels que des logiciels de suivi des demandes, des stratégies de désescalade pour gérer les conversations difficiles, et des techniques pour améliorer la collaboration interne et réduire les goulots d'étranglement.

Cette session interactive vous fournira les outils nécessaires pour améliorer le service à la clientèle au sein de l'administration locale, quel que soit l'état d'avancement de votre municipalité.

### À propos de la conférencière

**Andrea Chambers  
Adjointes de direction  
du DG et du maire  
Ville de Lincoln, ON**

Andrea Chambers est actuellement l'assistante exécutive du maire et du directeur général de la ville de Lincoln, l'une des municipalités de la région de Niagara qui connaît la croissance la plus rapide. Elle occupe ce poste depuis près de dix ans.



**Andrea Chambers**

Andrea est une professionnelle hautement qualifiée, dotée d'une solide expérience dans le domaine des affaires et de la finance. Elle a obtenu un diplôme en commerce et en finance au Royaume-Uni, complété par une spécialisation en tourisme. Forte d'une vaste expérience en tourisme et en gestion du service à la clientèle, Andrea s'est tournée vers l'administration municipale en 2011 après avoir émigré au Canada en 2003. Depuis, elle excelle dans le service public et l'engagement communautaire.

Andrea est un membre apprécié du comité exécutif du service à la clientèle de la ville de Lincoln et sert d'ambassadrice pour le comité stratégique du service à la clientèle, mis en place en 2023. Elle a joué un rôle essentiel dans l'élaboration de l'excellence du service au sein de l'organisation et a reçu plusieurs prix d'excellence de l'entreprise. Andrea est également reconnue pour ses compétences avancées en matière de résolution de problèmes et sa planification réussie d'événements, qui ont contribué de manière significative aux initiatives de la ville. En reconnaissance de ses contributions exceptionnelles au projet de mosaïque murale de Canada 150, aux 50 visages de Lincoln et au tournoi de golf annuel du maire, qui a permis de récolter plus de 110 000 dollars, elle s'est vu décerner la médaille du maire.

Passionnée de voyages, Andrea a exploré une grande partie du monde, l'Amérique du Sud étant le dernier continent qu'il lui reste à visiter. Animée par l'amour des cultures et des langues du monde, Andrea continue de s'épanouir tant sur le plan professionnel que personnel, toujours à la recherche de nouvelles aventures et d'opportunités de croissance.

## 9h30 à 10h15

### Atelier : Protocoles et partenariats : soutenir l'engagement des Autochtones dans les administrations municipales

Conférencier : **Marc Forgette**

Les assistants exécutifs jouent un rôle essentiel dans la promotion de pratiques municipales respectueuses et inclusives, en particulier dans le soutien à l'engagement des Autochtones. En tant que coordinateurs clés et souvent premiers points de contact, les assistants exécutifs organisent des réunions et des événements qui peuvent impliquer la reconnaissance territoriale, la participation culturelle et le protocole.

Cette session fournit les connaissances essentielles et la sensibilisation culturelle nécessaires pour aider les assistants exécutifs à soutenir les relations avec les Autochtones avec professionnalisme et confiance. Apprenez à naviguer dans les protocoles, à établir des relations respectueuses et à éviter les erreurs courantes. Les sujets abordés comprennent :

- Quand et comment reconnaître les droits territoriaux
- Inviter les aînés et les dirigeants autochtones
- Honoraires, cadeaux et considérations cérémonielles
- Reconnaître les objets sacrés et les sensibilités culturelles
- Gérer les drapeaux, les symboles et la représentation lors d'événements
- Établir des relations à long terme respectueuses des cultures

Qu'il s'agisse de coordonner une réunion ou une cérémonie civique, les assistants exécutifs acquerront les outils nécessaires pour contribuer de manière significative à la réconciliation et à une gouvernance inclusive.

## À propos du modérateur

**Marc Forgette**  
Propriétaire  
Makatew Workshops

Marc Forgette est un fier membre français de la nation algonquienne Apitipi Anicinapek (anciennement la Première Nation Wahgoshig) originaire du nord-est de l'Ontario, au Canada.

En 2019, Marc s'est lancé dans un voyage de redécouverte culturelle et a fondé Makatew Workshops. Le nom « Makatew » rend hommage à son arrière-arrière-arrière-grand-père et signifie « noir » dans la langue de ses ancêtres, avant que les colons anglais ne donnent à la famille un nom de famille anglais.

Marc Forgette a transformé son parcours personnel de reconquête de son héritage en une plateforme culturelle dynamique. À travers Makatew Workshops, il crée des espaces sûrs et respectueux où les gens, autochtones et non autochtones, peuvent se rencontrer, créer, apprendre et s'engager profondément dans la culture autochtone et la réconciliation.



**Marc Forgette**

## 10 h 15 à 10 h 45

### Rafrâichissement

## 10 h 45 à 11 h 45

### Session d'experts : « L'efficacité en action : Rationaliser les opérations pour un impact maximal »

**Animatrice:** Pamela Nicholson, conseillère principale en stratégie nationale, Cadres gouvernementaux

#### Conférencières :

- Tina Lee, Assistante exécutive du DG, Municipalité régionale de Durham, ON
- Shelley Westlake-Brown, assistante exécutive du maire, du conseil et du DG et DGA, canton de Springwater, ON
- Jennifer Sparks-Zahn, assistante exécutive du président régional, région de Niagara, ON

#### Parrainé par les **Government Frameworks**

Government Frameworks est un fournisseur de premier plan de services spécialisés de planification, de cartographie des processus, d'automatisation des processus et des formulaires, de gestion des documents et de rapports d'entreprise, destinés aux collectivités locales d'Australie, du Canada, des États-Unis et de Nouvelle-Zélande.

Notre offre phare, le Local Government Framework<sup>®</sup>, est un outil de gouvernance basé sur le cloud qui simplifie les besoins complexes en matière d'administration et de reporting, permettant aux collectivités locales de fonctionner de manière efficiente et de garantir la conformité.

Les assistantes de direction sont l'épine dorsale des opérations municipales, car elles veillent à ce que tout se passe bien en coulisses. Mais comment optimiser les flux de travail, réduire les goulets d'étranglement et créer des efficacités qui font vraiment la différence ? Au cours de cette table ronde, des experts en évaluation environnementale partageront leurs meilleures pratiques, outils et stratégies pour rationaliser les opérations quotidiennes, de la gestion du flux d'informations à l'affinement des processus qui permettent de gagner du temps et d'améliorer la productivité. Animée par Government Frameworks, cette session interactive offrira des perspectives concrètes, des enseignements pratiques et la possibilité d'échanger des idées avec des pairs qui comprennent les défis uniques du travail dans les collectivités locales. Ne manquez pas cette occasion d'apprendre à travailler plus intelligemment, et non plus difficilement !

#### A propos de l'animatrice :

**Pamela Nicholson**  
Conseillère principale en stratégie nationale  
Government Frameworks



*Pamela Nicholson*

Pamela Nicholson est conseillère stratégique principale au niveau national chez Government Frameworks, où elle dirige une équipe qui soutient les municipalités d'un bout à l'autre du pays. Elle travaille en étroite collaboration avec les DGA pour mettre en œuvre des solutions de gouvernance basées sur le cloud qui rationalisent la communication, renforcent la gestion des risques et soutiennent l'exécution des priorités stratégiques.

Forte de son expérience dans l'administration municipale, l'éducation et le secteur privé, Pamela apporte une approche pratique et bien équilibrée de la planification, de l'exécution et de la réalisation de projets. Elle siège également au conseil d'administration du Georgian College à Barrie, en Ontario.

Installée dans le comté de Simcoe, en Ontario, elle partage sa vie avec son mari et ses deux énergiques chiens d'arrêt allemands à poil court. En dehors du travail, Pamela est mentor, artiste, jardinière et adepte du yoga. Elle s'engage à aider les autres à créer de l'espace pour ce qui compte le plus.

#### A propos des intervenants :

**Tina Lee**  
Assistante exécutive du DG  
Municipalité régionale de Durham, ON



*Tina Lee*

Depuis 2012, Tina est l'adjointe exécutive du chef de l'administration de la municipalité régionale de Durham. Tina a 23 ans d'expérience dans l'administration régionale et une formation en gestion d'entreprise, en administration, en finances et en services sociaux.

Tina est titulaire d'un diplôme en administration des affaires et d'un certificat en administration municipale de l'Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario (AMCTO). En quête d'excellence, Tina continue d'améliorer ses compétences et ses pratiques en participant aux séances de la classe de maître des adjoints exécutifs de l'Association canadienne des administrateurs municipaux (ACAM) et aux programmes personnalisés de leadership supérieur de la Rotman School of Management de l'Université de Toronto.

Tina est passionnée par le mentorat et le soutien aux collègues, en particulier aux assistants administratifs et exécutifs, les encourageant à atteindre leurs objectifs et à réussir leur carrière.

**Shelley Westlake-Brown**  
Assistant exécutif du  
maire,  
Conseil et CAO et DGA  
Canton de Springwater,  
ON

Shelley Westlake-Brown est l'assistante exécutive du maire, du directeur général et du conseil municipal du canton de Springwater. Elle met à profit ses 45 années d'expérience dans l'administration municipale. Réputée pour son habileté dans des contextes administratifs complexes, la carrière de Shelley met en évidence son engagement envers le service public et sa capacité à conduire le changement tout en conseillant la haute direction.

Son parcours professionnel témoigne d'un dévouement au service public et d'une capacité unique à s'adapter et à diriger dans le changement. Elle a apporté son soutien à de multiples administrations, contribué à des initiatives clés au sein de l'entreprise et servi de conseillère stable et de confiance à la haute direction. Connue pour son sens aigu de l'organisation, sa communication réfléchie et son engagement en faveur de l'excellence, Shelley a établi la norme pour le rôle d'assistante de direction dans le secteur municipal.



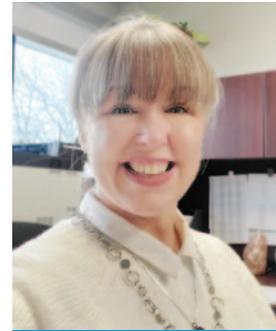
*Shelley Westlake-Brown*

**Jennifer Sparks-Zahn**  
Assistante exécutive de  
la présidente régionale  
Région de Niagara, ON

Jennifer Sparks-Zahn est une assistante de direction qui possède plus de 23 ans d'expérience en matière de soutien administratif aux cadres supérieurs dans le secteur public. Elle assiste actuellement le président de la région de Niagara, Jim Bradley, et apporte régulièrement un soutien stratégique et opérationnel aux cadres supérieurs de l'organisation.

Dans son rôle précédent d'assistante exécutive du chef de l'administration et de responsable de l'administration, elle a participé à plusieurs comités et groupes de travail internes. Elle a été chef d'équipe pour le groupe des assistants exécutifs/administratifs municipaux des entreprises et des collectivités locales, trésorière du comité Centraide des employés de l'entreprise et coprésidente du tournoi de golf du président régional.

Reconnue pour son approche collaborative et son engagement en faveur de l'excellence, Jennifer joue un rôle clé dans les initiatives interfonctionnelles qui favorisent le développement des employés et encouragent une culture d'entreprise positive. Elle est également une ressource de confiance en matière de législation sur l'accessibilité, offrant des formations et des conseils sur la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) aux équipes internes et aux parties prenantes externes. Son expertise en matière de documentation accessible soutient l'engagement de la région de Niagara en faveur de l'inclusion et de la conformité. Son leadership reflète un engagement profond en faveur de l'efficacité organisationnelle et de l'engagement communautaire.



*Jennifer Sparks-Zahn*

## 11 h 45 à 12 h 45

Déjeuner

## 12 h 45 à 14 h 15

Atelier : « Atelier sur les sujets d'actualité - Échange de pair à pair pour les AE »

Conférencière : **Rhonda Scharf** - Voir la biographie en [page16](#)

Rejoignez-nous pour un atelier captivant et rapide, conçu pour exploiter les connaissances collectives des assistantes de direction de tout le pays. Au cours de cette session interactive, vous passerez d'une table à l'autre, chacune se concentrant sur un « sujet d'actualité » différent en rapport avec le rôle de l'assistant exécutif. Partagez vos propres expériences, recueillez des conseils pratiques et écoutez les nouvelles perspectives de vos pairs. La session s'achèvera par un débriefing collaboratif, mettant en évidence les principaux enseignements et les idées pratiques que vous pourrez rapporter à votre organisation.



*Rhonda Scharf*

## 14 h 15 à 14 h 45

Rafraîchissement

## 14 h 45 à 15 h 45

Discours de clôture : « L'AVANTAGE MUSICAL : comment le pouvoir de la musique peut améliorer le travail, le bien-être et la connexion ».

Conférencière : [Jennifer Buchanan](#)

La musique est plus qu'un simple bruit de fond : c'est un outil de résilience, de concentration et de motivation. Elle nous rappelle qui nous sommes et sert de compagnon de confiance, offrant soutien et encouragement lorsque nous en avons le plus besoin. Cette conférence explore la manière dont la musique peut réduire le stress, améliorer la clarté et créer des moments significatifs de validation et de connexion, nous aidant à nous montrer sous notre meilleur jour au travail et dans la vie. Il s'agit d'une conférence pleine de notes clés :

- Plongez dans le lien fascinant entre la musique et le cerveau, en explorant les découvertes qui révèlent la relation puissante entre la musique, les émotions et les actions.
- Découvrez comment utiliser la musique pour améliorer l'humeur, renforcer la mémoire et maintenir l'énergie tout au long de la journée.
- Laissez-vous inspirer par des histoires passionnantes qui montrent comment l'utilisation intentionnelle de la musique peut transformer des moments d'accablement en moments d'autonomisation.

Vous repartirez avec des stratégies pratiques et des idées nouvelles qui changeront votre façon de vivre la musique, tant sur le plan personnel que professionnel.

## À propos de la conférencière

### Jennifer Buchanan, MBA, MTA

Jennifer Buchanan, MBA, MTA, est une pionnière de la musicothérapie, alliant expertise clinique et sens des affaires pour créer un changement durable dans les domaines de la santé, de l'éducation et du bien-être sur le lieu de travail. Depuis plus de trente ans, elle dirige JB Music Therapy, une entreprise primée, connue pour son approche innovante et son engagement en faveur de l'autonomisation des individus par la musique. Sous sa direction visionnaire, JB Music Therapy est devenu le plus grand employeur de musicothérapeutes agréés au Canada et un tremplin pour les nouveaux professionnels travaillant dans divers milieux médicaux, éducatifs et communautaires.

En dehors de son entreprise, Jennifer a été présidente et directrice générale de l'Association canadienne des musicothérapeutes, ce qui a permis de faire progresser le domaine dans tout le pays. En tant que directrice du Centre national de musique, elle continue de promouvoir l'intégration de la musicothérapie dans les domaines de la santé, du rétablissement et de l'apprentissage, la considérant comme une composante essentielle du bien-être général. Son travail au Centre national de musique continue de sensibiliser aux bienfaits de la musicothérapie à l'échelle nationale.



Jennifer Buchanan

Jennifer est également une auteure primée. Son livre, *Wellness, Wellplayed*, explore le lien profond entre la musique, le cerveau et son impact sur le travail, les relations et la santé. Ses idées ont trouvé un écho auprès de divers publics, des entreprises aux forces de l'ordre, et lui ont valu d'être reconnue par des médias réputés.

La plus grande réussite personnelle de Jennifer a été d'apprendre à nager à l'âge de 36 ans, ce qui témoigne de son engagement en faveur de la croissance et de l'excellence dans tous les domaines de sa vie. Cette persévérance se reflète dans son parcours professionnel, où elle reste une conférencière et une consultante recherchée. Le dévouement de Jennifer à sa profession, son approche novatrice et sa capacité à communiquer avec un large éventail de publics continuent de faire la promotion de son travail à travers le Canada et au-delà.

## 15 h 45 à 16 h 00 Cérémonies de clôture

Joignez-vous à nous pour conclure trois jours d'apprentissage, d'inspiration et d'échanges à la Conférence des adjointes de direction à Ottawa. Nous nous réunissons une dernière fois pour célébrer les amitiés nouées, les connaissances acquises et les contributions incroyables des adjointes de direction de tout le pays. Terminons l'événement sur une note positive et renvoyons à la maison avec le sentiment d'être habilités, appréciés et prêts à continuer à faire une différence.



## CONFÉRENCE DE L'ACAM POUR LES ADJOINTES DE DIRECTION DES ADMINISTRATIONS LOCALES

*Adjointes de direction de demain - Vers plus d'autonomie*

### Des questions ?

Contactez Jennifer Goodine  
Directrice exécutive de l'ACAM

CP 128, Station A  
Fredericton (N.-B.) | Canada E3B 4Y2  
1-866-771-2262 ou [admin@camacam.ca](mailto:admin@camacam.ca)

Inscrivez-vous avant le 1<sup>er</sup> août 2025  
pour bénéficier du tarif préférentiel !

# REJOIGNEZ-NOUS L'ANNÉE PROCHAINE À CALGARY, EN ALBERTA !

Réservez les dates : Du 4 au 6 octobre 2026  
(Westin Calgary)