



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



**2025 conférence des assistants de direction de l'ACAM
dans les collectivités locales faits marquants**

Un voyage visuel à travers notre séjour dans la capitale nationale
Du 5 au 7 octobre 2025 à Ottawa, en Ontario



MESSAGE DU DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'ACAM

C'est avec une immense fierté et une grande joie que je vous présente cette brochure post-conférence qui retrace les moments inoubliables, les enseignements et les rires de notre 2^e conférence nationale annuelle de l'ACAM pour les assistants de direction dans les administrations locales. Ce qui a commencé comme une vision visant à reconnaître le rôle essentiel des assistants de direction s'est aujourd'hui transformé en un mouvement qui célèbre le leadership, le professionnalisme et les liens qui unissent tous les coins de notre pays.

Des visites guidées à pied dans les rues historiques d'Ottawa à la vue imprenable depuis le penthouse lors de la réception de bienvenue, chaque expérience reflétait la fierté et la détermination que les assistants de direction apportent aux administrations locales. La conférence de cette année a marqué un moment décisif avec le lancement officiel de l'ACAEM, l'Association canadienne des adjoint(e)s exécutif(ve)s municipaux(ales), une voix nationale dédiée exclusivement à votre croissance, à votre reconnaissance et à votre communauté. L'enthousiasme qui régnait dans la salle lorsque ces mots - *Votre association. Votre voix. Votre avenir.*

Au cours de ces trois jours inspirants, nous avons appris, ri et même dansé ensemble, de la conférence hip-hop de Sarah McVanel à l'humour et la sagesse de Rhonda Scharf, en passant par le « toast au Canada » rouge et blanc qui nous a rappelé à quel point cette communauté est puissante lorsqu'elle se réunit.

Nous avons exploré comment les assistants de direction stimulent l'innovation, favorisent la réconciliation, instaurent la confiance et dirigent avec cœur au quotidien dans leurs organisations.

Je tiens à remercier chaleureusement le conseil d'administration de l'ACAM, notre partenaire Gold **Government Frameworks** et l'équipe exceptionnelle d'**Elm City Events**, dont la créativité et la collaboration ont permis de faire de ces rencontres un succès. Mais surtout, merci à tous les AE qui ont participé, fait entendre leur voix et écrit une nouvelle page d'histoire.

Alors que nous tournons la page vers le prochain chapitre avec le lancement officiel de l'ACAEM en janvier 2026, j'espère que ces pages vous rappelleront ce que nous avons construit ensemble : une communauté qui élève, autonomise et dirige avec détermination. Le meilleur reste à venir.

Avec toute ma gratitude et mon admiration,

Jennifer Goodine
Directrice générale, l'ACAM et l'ACAEM

Merci aux photographes **Eric Reid** et **Kamara Morozuk** d'avoir capturé les moments forts et les souvenirs de notre événement.

PREMIER JOUR DE LA CONFÉRENCE - DIMANCHE 5 OCTOBRE 2025

Un moment décisif - Le lancement de ACAEM et une nouvelle ère pour les assistants de direction

La première journée a commencé par une série de visites guidées à pied qui ont permis aux délégués de découvrir Ottawa, offrant un équilibre parfait entre culture, conversation et connexion. Les assistants de direction de tout le Canada ont pris plaisir à découvrir les monuments historiques de la capitale, son architecture époustouflante et les vues panoramiques sur la colline du Parlement, un prélude idéal à une conférence axée sur le leadership, la fierté et la connexion nationale.

Certaines déléguées se sont également jointes à **Laura Campmans, adjointe de direction du comté de Mountain View, en Alberta**, pour participer à la course **CIBC Run for the Cure**, représentant fièrement la communauté ACAEM en soutenant une cause importante.

Les visites et les activités matinales ont permis aux délégués de nouer des contacts dans une ambiance détendue, de partager leurs expériences et de découvrir par eux-mêmes le dynamisme de la ville hôte.



« Ce fut une conférence incroyable – on pouvait sentir la réflexion, le souci du détail et le cœur qui ont été mis dans chaque instant. Je ne me suis jamais sentie aussi comprise et valorisée dans mon rôle. »

- Adjointe de direction inspirée



La deuxième conférence annuelle des adjoints de direction de l'ACAM s'est officiellement ouverte dans une ambiance dynamique, motivée et fière, célébrant la reconnaissance croissante des adjoints de direction dans les administrations locales. La maîtresse de cérémonie, **Jennifer Goodine**, directrice générale de l'ACAM, a donné le ton en accueillant plus de 200 délégués venus de tout le Canada. Elle a souligné le soutien essentiel que les adjoints de direction apportent à leurs municipalités et a partagé son parcours de trois décennies, de la mairie de Fredericton à la direction de l'ACAM. La présidente de l'ACAM, **Brenda Orchard**, a ensuite prononcé un discours sincère au nom du conseil d'administration, félicitant les assistants de direction en tant que « conseillers de confiance, solutionneurs de problèmes et leaders à part entière ». **L'ouverture autochtone dirigée par l'aînée Claudette Commanda** a ancré l'événement dans le respect et la réflexion, rappelant aux participants l'importance des liens, de la communauté et de la gratitude.

La soirée a culminé avec un moment historique lorsque Jennifer a dévoilé **l'ACAEM (Association canadienne des adjoint(e)s exécutif(ve)s municipaux(ales))**, la première association nationale de ce type dédiée exclusivement aux assistants de direction dans les administrations locales. Au milieu des acclamations et de la musique, la « voix de l'autorité » a déclaré : « *ACAEM : votre association, votre voix, votre avenir* ». Cette annonce a marqué une étape décisive, transformant l'esprit collectif et l'identité professionnelle des assistants de direction en un mouvement officiel et uni.





Discours d'ouverture – Sarah McVanel, « Le revers de la médaille de l'échec : stimuler la résilience, les relations et la rétention grâce à l'échec constructif ! »

Ouvrant la conférence avec une énergie et un humour débordants, **Sarah McVanel, experte en reconnaissance**, a donné le ton pour deux jours d'apprentissage, de rires et de découverte de soi. Grâce à son cadre **FLIP (Fail, Learn, Ignite, Praise - Échouer, Apprendre, Stimuler, Louer)** captivant, Sarah a redéfini l'échec comme un catalyseur de croissance plutôt que comme un revers. Elle a mis les assistants de direction au défi d'accepter l'imperfection, de considérer les erreurs comme un moteur d'innovation et de reconnaître la grandeur en eux-mêmes et chez les autres. « L'échec n'est pas le contraire du succès, il fait partie du chemin qui y mène », a-t-elle rappelé à l'auditoire, soulignant que la résilience ne réside pas dans le fait d'éviter l'échec, mais dans le fait d'en tirer des leçons.



Fidèle à son style, Sarah a proposé une session loin d'être traditionnelle. **Le moment fort a été lorsqu'elle s'est mise à danser le hip-hop, invitant le public à se joindre à elle**, transformant la salle de bal en une célébration de la confiance, du rythme et de la joie. Sa leçon de danse spontanée lui a valu le surnom affectueux de « *notre prochaine Beyoncé* », illustrant parfaitement son message selon lequel la grandeur brille le plus lorsque nous osons être authentiques, enjoués et nous-mêmes sans complexe. Les délégués sont repartis inspirés, pleins d'énergie et prêts à « changer » leur état d'esprit, considérant l'échec non pas comme une kryptonite, mais comme un super-pouvoir.

Réception de bienvenue : un lancement en penthouse avec style et connexion

Les délégués se sont réunis au-dessus des toits de la ville, dans le magnifique penthouse du Delta Ottawa, où la vue imprenable sur la colline du Parlement et les toits illuminés du centre-ville a donné le ton parfait pour une soirée inoubliable. Les rythmes doux d'un trio de jazz live ont rempli la salle, créant une atmosphère d'élégance, d'énergie et de chaleur, tandis que les assistants de direction de tout le pays renouaient avec leurs pairs et en rencontraient de nouveaux pour la première fois.

Les invités ont pu déguster des mets exquis et participer à des conversations animées tout en profitant d'expériences uniques conçues pour allier professionnalisme et plaisir. Une fois de plus, les délégués ont pu **se faire prendre en photo**, ce qui leur permettra de rafraîchir leur profil LinkedIn ou de marquer cette étape importante. Les rires ont résonné lorsque d'autres se sont assis pour **se faire dessiner des caricatures personnalisées**, ajoutant une touche créative à la soirée et produisant des souvenirs qui reflétaient parfaitement la personnalité et l'esprit du groupe.

La combinaison de vues panoramiques, de musique live et de réseautage significatif a fait de cet événement bien plus qu'une simple cérémonie d'ouverture : c'était une célébration des liens, de la confiance et de la communauté. La soirée a véritablement préparé le terrain pour une semaine remplie d'inspiration, d'apprentissage et de souvenirs inoubliables.



JOUR 2 DE LA CONFÉRENCE - LUNDI 6 OCTOBRE

Pouvoir d'évolution - Leadership, apprentissage, toast et célébration de la fierté canadienne

La deuxième journée a prolongé l'enthousiasme suscité par l'ouverture, incitant les délégués à embrasser le changement, à diriger avec confiance et à célébrer l'évolution de leurs rôles. De l'exploration de l'impact de l'IA à la planification des parcours de leadership et au renforcement du partenariat entre les AE et les CAO, les sessions ont allié innovation, authenticité et autonomisation. La journée s'est terminée en beauté avec la soirée rouge et blanche, une célébration inoubliable de la fierté, des liens et de la communauté canadiens.

L'IA vous vole-t-elle votre emploi ? L'impact de l'intelligence artificielle sur votre avenir

Rhonda Scharf, conférencière et auteure primée, a prononcé un discours animé, humoristique et stimulant, explorant la manière dont l'intelligence artificielle remodèle la profession administrative et pourquoi les assistants de direction devraient se sentir responsabilisés, et non menacés, par celle-ci. S'appuyant sur son livre « *Alexa is Stealing Your Job: The Impact of Artificial Intelligence on Your Future* » (*Alexa vous vole votre emploi : l'impact de l'intelligence artificielle sur votre avenir*), Rhonda a rassuré les délégués en leur affirmant que l'IA ne remplace pas les assistants de direction, mais transforme plutôt leur rôle en automatisant les tâches répétitives et en leur permettant de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée et centrées sur l'humain.

À travers des anecdotes captivantes et des démonstrations interactives, elle a retracé l'évolution de la technologie sur le lieu de travail, de Clippy à Copilot, soulignant comment l'adaptabilité, la curiosité et l'intelligence émotionnelle définiront la prochaine génération d'excellence administrative. À l'aide d'exemples tirés de municipalités canadiennes qui utilisent déjà l'IA dans la prestation de services, Rhonda a mis les participants au défi d'adopter l'innovation tout en préservant l'authenticité, l'esprit critique et l'empathie, des qualités qu'aucune machine ne peut reproduire. Son message encourageant : **l'IA ne vous volera pas votre emploi, à moins que vous ne refusiez d'évoluer.**



De l'adjointe exécutive à la direction : tracez votre parcours de leadership

Au cours de cette conversation inspirante et sincère, **Brenda Orchard**, présidente de l'ACAM, a animé une discussion avec **Lisa Niblock** et **Shannon Harrower**, deux directrices administratives qui ont commencé leur carrière municipale en tant qu'adjointes de direction. Toutes deux ont partagé des histoires très personnelles sur la persévérance, le mentorat et la confiance en soi, montrant comment les compétences acquises en coulisses se traduisent par un leadership exceptionnel. Lisa a évoqué le fait d'avoir été sous-estimée au début de sa carrière (« *une lettre à la rédaction m'a qualifiée de secrétaire à qui ils ont confié la ville* ») et comment elle a appris à faire abstraction des commentaires négatifs et à se concentrer sur ceux qui la soutenaient. Shannon a parlé de son parcours atypique : elle a commencé dans une décharge, a gravi les échelons pour devenir assistante de direction, puis directrice générale, tout en élevant ses jeunes enfants, qu'elle a même amenés au travail pendant la pandémie.

Le panel a exploré des leçons pratiques pour les aspirants leaders : rechercher des mentors, se porter volontaire pour des projets stimulants, faire preuve d'initiative et ne jamais sous-estimer le sens politique et l'intelligence émotionnelle acquis en tant qu'adjointe exécutive. Lisa et Shannon ont toutes deux insisté sur l'importance de fixer des limites et de rester authentique, en trouvant un équilibre entre des rôles de leadership exigeants, la vie familiale et les valeurs personnelles. Comme l'a résumé Shannon, « vous êtes remplaçable au travail, mais jamais à la maison », tandis que Lisa a rappelé aux délégués que « l'intégrité et la confiance sont vos plus grands atouts : restez fidèle à vous-même ». Ensemble, leurs histoires incarnaient la résilience, le courage et le message selon lequel le leadership n'est pas une destination, mais un état d'esprit ancré dans la confiance, la compassion et l'impact communautaire.





Duos dynamiques : renforcer les partenariats entre les assistants exécutifs et les directeurs généraux pour un leadership moderne

Cette discussion animée et enrichissante, animée par Terri Brennan (adjointe exécutive du directeur général de la municipalité de North Cowichan, en Colombie-Britannique), a mis en évidence la confiance profonde, la communication et la capacité d'adaptation qui caractérisent les partenariats les plus efficaces entre les adjoints exécutifs et les directeurs généraux. Les deux équipes ont souligné que **la confiance s'acquiert grâce à la cohérence, aux valeurs communes et au dialogue ouvert**. Sonya Pritchard (directrice générale, comté de Dufferin, Ontario) a fait remarquer que « la confiance se renforce de jour en jour grâce à la communication ouverte que nous avons », tandis que Peter Neufeld (directeur général, municipalité de Leamington, Ontario) a décrit la prévisibilité comme « la connaissance des valeurs de l'autre et leur application cohérente ». Les panélistes ont expliqué comment leurs relations ont évolué, passant d'un simple soutien administratif à de **véritables partenariats stratégiques**, dans lesquels les AE assument des rôles de leadership dans les initiatives organisationnelles et contribuent à faire progresser la culture d'entreprise. Andrea Palichuk (AE du directeur général, municipalité de Leamington, Ontario) a parfaitement résumé l'état d'esprit moderne des AE en déclarant qu'elle travaille avec son directeur général, « et non pour lui », ajoutant : « J'occupe ce poste parce que mes compétences sont également celles d'une cadre supérieure ». Corinne Nielsen (AE au DG, comté de Dufferin) a souligné la portée stratégique croissante du rôle d'AE, expliquant : « Une chose que nous avons officialisée au fil du temps est que je prends la tête de tout ce qui touche à l'administration au sein de l'organisation... nous avons créé un petit groupe de discussion composé de personnes chargées de l'administration qui avaient vraiment à cœur de rationaliser l'organisation. Cela m'a permis d'instaurer une grande confiance au sein de l'organisation, une confiance qui va au-delà de la relation avec le directeur général. »

Les thèmes clés abordés comprenaient **le respect mutuel, l'intelligence émotionnelle et l'humour comme outils de résilience**, en particulier pour gérer l'épuisement professionnel et garder une bonne perspective. Les duos ont souligné l'importance des vérifications franches (« Tu me mens ? » / « Oui. ») et ont célébré le rire comme élément essentiel à l'endurance. Ils ont également discuté de stratégies de collaboration pratiques (vérifications régulières, outils numériques partagés comme Teams et flexibilité), ainsi que des limites avec le Conseil et de la gestion des doubles rôles entre les priorités politiques et administratives. En clôturant la session, Sonya a salué la capacité de Corinne à « dire aux gens de se ressaisir de la manière la plus gentille possible », tandis que Peter a déclaré qu'Andrea lui rappelait « qui je suis ici pour soutenir : les générations futures ».

Ensemble, les quatre dirigeants ont illustré comment **la relation entre l'AE et le directeur général, lorsqu'elle est fondée sur la confiance et un objectif commun, devient la pierre angulaire du leadership municipal moderne**.



Votre moment FLIP, c'est maintenant : comment les héros méconnus peuvent reconnaître leur propre grandeur

Au cours de cette session très interactive et stimulante, **Sarah McVanel** a une fois de plus encouragé les assistants de direction à embrasser leur propre grandeur en transformant le doute de soi, l'échec et les étiquettes externes en opportunités de croissance et de reconnaissance. À l'aide de son modèle **FLIP** (*Failing Forward, Learning, Igniting, and Praising*, soit « échouer pour mieux rebondir, apprendre, s'enflammer et louer »), Sarah a guidé les participants à travers des exercices visant à passer de l'autocritique à l'auto-compassion. Elle a rappelé aux participants que « ce qui est apprécié se répète », les encourageant à créer des « cartes de visite de la grandeur » personnelles mettant en avant leurs points forts et à transformer les étiquettes négatives (telles que « autoritaire » ou « trop émotif ») en étiquettes valorisantes telles que « leader », « empathique » ou « attentionné ».

L'humour, la chaleur et l'authenticité de Sarah McVanel ont créé une atmosphère de joie et de réflexion. Elle a rappelé aux participants que la reconnaissance de soi alimente la résilience : « Soyez aussi gentils avec vous-mêmes qu'avec les autres. » À travers des rires partagés et des conversations franches, le groupe a exploré comment l'appréciation, tant donnée que reçue, crée des équipes plus solides et des lieux de travail plus sains. En clôturant par une chanson originale célébrant les assistants de direction, Sarah a renforcé son message selon lequel « derrière l'échec se cache votre pouvoir ».



Comment avoir ces conversations difficiles

Avec son mélange caractéristique d'humour, de franchise et de sagesse pratique, **Rhonda Scharf** a abordé l'un des aspects les plus difficiles de la vie professionnelle, à savoir les conversations difficiles, avec empathie et confiance. Elle a rappelé aux participants que « le fait d'éviter les conversations difficiles ne les fait pas disparaître, cela ne fait qu'empirer les choses », et a présenté un cadre clair et concret pour les gérer avec professionnalisme. À travers des exercices interactifs et des exemples concrets, Rhonda a montré comment gérer la défensive, les émotions et le silence, en soulignant le pouvoir de l'utilisation du « langage je » pour désamorcer les conflits (« Je me suis sentie gênée pendant la réunion » au lieu de « Tu m'as mise dans l'embarras »). Son activité pratique de « riposte » a illustré à quel point la tension peut monter rapidement et pourquoi l'écoute, le calme et la compassion sont essentiels pour maintenir la confiance.

Les participants ont découvert le **modèle SAGE** de Rhonda, un outil simple mais puissant pour aborder les discussions difficiles avec sagesse : *State the situation* (exposer la situation), *Ask questions* (poser des questions), *articulate your Goal* (formuler votre objectif) et *Engage in dialogue* (engager le dialogue). Elle a encouragé les assistants exécutifs à se préparer à l'avance, à identifier le véritable problème et à « commencer en ayant la fin en tête », tout en gardant à l'esprit que le ton et le timing sont tout aussi importants que les mots. « Vous ne pouvez pas contrôler le comportement des autres, a-t-elle rappelé à l'auditoire, mais vous pouvez contrôler le vôtre. » Avec chaleur et encouragement, elle a conclu en mettant les participants au défi de cesser de repousser les discussions difficiles : « Nous ne les mènerons peut-être pas à la perfection, mais ne pas avoir la conversation du tout est un véritable échec. »



Soirée rouge et blanche - Un toast au Canada

Alors que le soleil se couchait sur Ottawa, les délégués ont troqué leurs tenues professionnelles contre des **vêtements rouges et blancs** et se sont réunis à la **Lowertown Brewery & Sky Lounge**, dans le marché ByWard, pour la très attendue soirée décontractée « **Casual Night Out - A Toast to Canada** », fièrement parrainée par **Government Frameworks**. La soirée incarnait l'esprit canadien à l'état pur, avec des plats réconfortants, des rires et des chansons.

Vêtus de leurs plus beaux habits aux couleurs de la feuille d'érable, les participants ont rempli la salle de joie et de camaraderie, se régaland de plats canadiens classiques et se relayant au karaoké avec un groupe live.

Le clou de la soirée a été atteint lorsque **Angelina Richards, adjointe de direction du directrice générale de la ville de Paradise**, a livré une interprétation solo inoubliable de « Hallelujah » qui a soulevé l'enthousiasme de la foule. Le plaisir s'est poursuivi avec un **photomaton IA**, où les délégués ont choisi des personnages à « incarner » pour la soirée, ce qui a donné lieu à des clichés hilarants, créatifs et typiquement canadiens.

La **Soirée rouge et blanche** était plus qu'une simple fête, c'était une célébration de la communauté, de la créativité et de la fierté. Elle a parfaitement capturé l'essence même de la conférence : des assistants de direction unis, confiants et pleins de cœur, chantant ensemble pour porter un véritable toast au Canada.





JOUR 3 DE LA CONFÉRENCE - MARDI 7 OCTOBRE

Harmonie dans le leadership - Service, stratégie et pouvoir de la connexion

La dernière journée de la conférence des assistants de direction de l'ACAM a trouvé le parfait équilibre entre réflexion, apprentissage et célébration. Au cours d'une série de sessions dynamiques et sincères, les délégués ont exploré la manière dont les assistants de direction favorisent l'excellence dans la prestation de services, établissent des ponts avec les partenaires autochtones, mènent l'innovation et l'efficacité, et partagent des solutions pratiques avec leurs pairs. La journée s'est terminée par un discours de clôture inoubliable sur le pouvoir apaisant et unificateur de la musique, rappelant à tous que la connexion, l'empathie et l'authenticité restent au cœur d'un leadership efficace. À la fin de la conférence, l'énergie qui régnait dans la salle était empreinte de gratitude, de fierté et d'harmonie, une conclusion parfaite pour ces trois jours qui ont marqué non seulement une évolution professionnelle, mais aussi un véritable mouvement.

« J'ai ri et pleuré pendant cette conférence. Je me suis sentie plus légère en rentrant chez moi. »

- Assistant exécutif ému



Dans les coulisses : les AE à l'origine d'un service à la clientèle interne et externe exceptionnel

Au cours d'une session animée et pratique, **Andrea Chambers**, adjointe exécutive du maire et directeur général de la ville de Lincoln, en Ontario, a partagé le parcours de deux ans de sa municipalité pour transformer de fond en comble la culture du service à la clientèle, sans budget important. Utilisant la métaphore du « **ballon rouge** » pour illustrer la désescalade et la régulation émotionnelle dans les relations avec les résidents difficiles (« laisser l'air s'échapper lentement au lieu de le laisser exploser »), Andrea a souligné que l'excellence du service municipal commence par **l'empathie, la cohérence et la responsabilité**. « Les résidents ne peuvent pas payer leurs impôts ailleurs, a-t-elle déclaré, donc la seule chose qui nous distingue est le service que nous offrons. » Son équipe a élaboré la stratégie de service à la clientèle de Lincoln grâce à la collaboration du personnel, en établissant des normes telles que la réponse aux demandes dans les 24 heures, des modèles de réponse communs et un **programme d'ambassadeurs du service à la clientèle** dans le cadre duquel chaque service, syndiqué ou administratif, promeut l'excellence du service.

Des tables rondes interactives ont invité les délégués à échanger des idées sur les modèles de communication, les solutions technologiques, la désescalade et la collaboration interne. Parmi les points forts, citons les **cartes de visite avec code QR pour le personnel de terrain, les centres de ressources SharePoint** et un outil de « signalement de problèmes » offrant des mises à jour en temps réel aux résidents. L'un des principaux enseignements à retenir est que le **changement de culture ne nécessite pas de budgets importants, mais simplement un engagement commun et de la créativité**. Andrea a également insisté sur la reconnaissance et l'équité, soulignant que le nouveau programme de récompenses de Lincoln permet aux **citoyens de nommer** des membres du personnel, une première pour la municipalité. Concluant par un message de son directeur général proclamant que « le service à la clientèle n'est pas négociable », Andrea a rappelé aux participants que l'excellence durable vient de l'intérieur : « *Le cheminement n'est jamais terminé. Continuez à évoluer, à écouter et à servir.* »





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

Au cours de cette séance réfléchie et profondément personnelle, **Marc Forgetting**, fondateur des **ateliers Makatew** et fier membre algonquin français de la **nation Apitipi Anicinapek**, a invité les participants à explorer comment les municipalités peuvent établir des relations respectueuses, authentiques et durables avec les communautés autochtones. S'appuyant sur ses propres expériences, Marc a souligné que la *réconciliation commence par l'éducation et l'humilité*. Il a encouragé les AE et les dirigeants municipaux à « commencer par la curiosité, et non par la peur », leur rappelant qu'un engagement authentique nécessite de comprendre les protocoles traditionnels, les reconnaissances territoriales et l'importance d'écouter avant d'agir. « *Ce n'est pas une question de perfection, mais d'intention* », a-t-il déclaré, soulignant que de petits gestes de respect constants permettent de bâtir la confiance au fil du temps.

Marc a guidé les participants à travers les « **quatre R** » de l'établissement de relations avec les Autochtones – **respect, réciprocité, responsabilité et pertinence** – et a encouragé les municipalités à refléter ces valeurs dans leurs pratiques quotidiennes, de la manière dont les réunions commencent à la manière dont les partenariats sont formés. Il a également évoqué le pouvoir symbolique des cérémonies et des échanges culturels, soulignant que « *lorsque vous invitez les Autochtones à s'exprimer, vous ne les invitez pas seulement à participer, vous partagez le leadership* ». La conclusion principale était claire : la réconciliation n'est pas un projet, mais un état d'esprit, et le personnel municipal, en particulier les assistants de direction qui donnent souvent la première impression, joue un rôle essentiel pour garantir que les relations avec les partenaires autochtones soient abordées avec sincérité, patience et sensibilité culturelle.

« Vous et votre équipe avez fait un travail formidable ! Chaque détail était parfait : l'énergie, l'organisation, les intervenants... tout était au top. »

– Assistant exécutif impressionné

L'efficacité en action : rationaliser les opérations pour un impact maximal

Cette session dynamique et rapide a exploré la manière dont les assistants de direction peuvent favoriser l'efficacité opérationnelle et l'innovation au sein de leurs organisations. L'animatrice **Pamela Nicholson (consultante principale en stratégie chez Government Frameworks)** a guidé la discussion autour des systèmes, des habitudes et des outils numériques qui permettent de gagner du temps et de renforcer la collaboration, en particulier dans les environnements municipaux complexes. Les panélistes ont partagé des exemples concrets de la manière dont ils ont rationalisé les processus internes grâce à des **flux de travail standardisés, à l'automatisation et à une communication stratégique**, tout en conservant une approche centrée sur les personnes. Un thème récurrent était que l'efficacité ne consiste pas seulement à faire plus avec moins, mais aussi à **clarifier les choses et à réduire les frictions** afin que chacun puisse donner le meilleur de lui-même. Comme l'a fait remarquer Shelley Westlake-Brown (adjointe de direction du maire, du conseil municipal, du directeur général et du directeur général adjoint, canton de Springwater, Ontario), « *l'efficacité ne signifie pas se précipiter, mais travailler avec intention* ».

Le groupe a souligné la puissance des **outils de collaboration** tels que **Microsoft Teams, Power Automate et les tableaux de bord numériques partagés** pour améliorer la transparence et la responsabilité. Tina Lee (adjointe exécutive du directrice générale, municipalité régionale de Durham, Ontario) a souligné que la clarté des attentes et un suivi cohérent sont tout aussi essentiels que les outils eux-mêmes, ajoutant : « *Si tout le monde connaît le processus, la pression disparaît.* » Gema Kramer (adjointe exécutive du médecin hygiéniste en chef, Niagara Public Health & Emergency Services, Ontario) a encouragé les adjoints exécutifs à se considérer comme des « catalyseurs d'efficacité », comblant les écarts entre les services et veillant à ce que les décisions se traduisent en actions. Parmi les points clés à retenir, citons l'importance de documenter les processus reproductibles, de tirer parti de l'automatisation soutenue par l'IA et de revoir régulièrement les flux de travail afin d'éliminer les redondances. Le message général était stimulant : **lorsque les assistants exécutifs défendent l'efficacité, ils améliorent non seulement les opérations, mais aussi la capacité de l'ensemble de l'organisation à diriger, à réagir et à obtenir des résultats.**





Atelier sur les sujets d'actualité – Échange entre pairs pour les assistants de direction

Cette session animée et interactive, dirigée par **Rhonda Scharf**, a redonné de l'énergie à la salle grâce à un échange entre pairs amusant et rapide, conçu pour tirer parti de l'expertise collective des assistants de direction de tout le pays. Les délégués ont tourné entre les tables de discussion thématiques, chacune centrée sur un « sujet d'actualité » pertinent pour le rôle en constante évolution des assistants de direction. L'atelier a exploré :

- **Conseils pour les e-mails et Excel** : astuces pratiques pour gérer les boîtes de réception débordantes, améliorer la productivité et maîtriser les outils de données.
- **Recommandations techniques et organisation du bureau** : meilleures pratiques pour tirer parti des outils numériques, rationaliser les flux de travail et rester organisé dans des environnements hybrides.
- **Obtenir des résultats sans autorité et gérer les personnes difficiles** : stratégies pour influencer les résultats, renforcer la crédibilité et maintenir le professionnalisme sous pression.
- **Établir des partenariats et prendre des notes** : renforcer les relations avec les dirigeants et les équipes tout en consignait de manière claire et exploitable les discussions clés.

Chaque rotation a donné lieu à des conversations animées et à un partage d'idées pratiques, permettant aux participants d'apprendre directement des expériences concrètes des uns et des autres. La session s'est terminée par un débriefing collaboratif, au cours duquel Rhonda a synthétisé les principaux enseignements du groupe, en soulignant que la communication, l'adaptabilité et la confiance sont les pierres angulaires de la réussite dans le rôle moderne d'assistant exécutif.

« Par où commencer ? Tout était exceptionnel : le déroulement fluide des sessions, la nourriture et, surtout, le fait d'être entourée de personnes qui « comprennent ». Je suis repartie inspirée et fière d'être une assistante de direction. »

- Assistant exécutif fier

« C'était formidable d'avoir enfin une conférence spécialement destinée aux AE des administrations locales. Il n'y a vraiment rien de comparable. »

- Assistant exécutif reconnaissant

Discours de clôture : « L'avantage de la musique - Comment le pouvoir de la musique peut améliorer le travail, le bien-être et les relations »

Jennifer Buchanan, musicothérapeute et auteure de renom, a prononcé un discours interactif et profondément émouvant sur la façon dont la musique peut être une force de transformation dans le travail, le bien-être et le leadership. Avec humour, chaleur et vulnérabilité, elle a partagé sa conviction que « *la musique n'est pas seulement un bruit de fond, c'est un outil de guérison, de connexion et de créativité* ». À l'aide d'anecdotes tirées de ses 35 ans de carrière, elle a illustré comment l'utilisation intentionnelle de la musique peut transformer le stress en force, aidant les professionnels à « trouver leur lueur d'espoir » même dans les moments difficiles. Une anecdote marquante sur l'accident vasculaire cérébral de son grand-père et le moment où la musique a reconnecté leurs cœurs a rappelé au public le pouvoir de la musique de créer des ponts entre les générations et les émotions.

Mme Buchanan a guidé les participants à travers la « science du son » (comment le rythme, le ton, le tempo et les paroles affectent l'humeur, la cognition et la concentration) et a invité le public à chanter des classiques tels que « *Country Roads* » et « *Lean on Me* ». À travers le rire, la réflexion et le chant, elle a souligné que chaque individu a « la musique dans son ADN » et a encouragé les participants à intégrer 5 à 10 % de musique en plus dans leur vie quotidienne. Son message était à la fois une source d'inspiration et une prescription : « *La musique nous aide à nous souvenir de ce qui compte le plus. Elle nous rappelle que nous avons notre place.* » La session s'est terminée par un chœur debout sur « *Lean on Me* », symbolisant la connexion, l'espoir et l'harmonie créés lorsque les gens se réunissent dans un but commun et en chantant.



Discours de clôture de la conférence : une célébration de la connexion, de l'héritage et du leadership

La directrice générale de l'ACAM, **Jennifer Goodine**, est montée sur scène après le discours d'ouverture pour prononcer quelques mots de clôture qui résumaient parfaitement l'esprit de la semaine : gratitude, autonomisation et communauté. Visiblement émue, elle a remercié les participants d'avoir écrit une page d'histoire. « *N'oubliez jamais à quel point vous êtes tous spéciaux, tant sur le plan personnel que professionnel* », a-t-elle déclaré à l'assemblée, s'engageant à rester leur plus grande supportrice en coulisses. Jennifer a donné un aperçu de l'avenir prometteur de la nouvelle **association ACAEM**, annonçant sa date de lancement officiel (le 7 janvier 2026), les prochains programmes de mentorat et de réseautage Leadership Link, ainsi que la prochaine **série de master classes AE** sur les thèmes de la désescalade, des relations avec les populations autochtones, de la santé mentale et d'un panel AE.

Elle a conclu son discours par un hommage sincère aux maîtres de cérémonie, aux conférenciers, aux sponsors, au personnel incroyable et à l'équipe d'Elm City Events. La salle de bal s'est remplie d'acclamations et de musique lorsqu'elle a remercié chaque personne qui a contribué à rendre cette conférence vraiment inoubliable.



La célébration s'est terminée par une vidéo sur **Calgary 2026** et un message de clôture puissant qui a capturé l'essence même du mouvement :

« *Ce fut plus qu'une conférence, ce fut le début d'un mouvement. En rentrant chez vous, n'oubliez pas que vous faites partie de quelque chose de plus grand. Continuez à construire, continuez à croire et continuez à briller.* » Entre larmes, rires et les notes joyeuses de « Celebration » qui résonnaient dans la salle de bal, le discours de clôture de Jennifer a inspiré les participants, les a unis et leur a donné de la fierté, clôturant ainsi la conférence l'ACAM AE sur une note inoubliable.



HOMMAGE À L'ÉQUIPE EN COULISSES

Célébration des champions de la conférence all-star de l'ACAM

C'est avec une immense fierté et gratitude que nous rendons hommage à l'incroyable équipe dont le talent, le dévouement et le cœur ont fait de cette conférence une expérience vraiment harmonieuse et inoubliable. Nous tenons à remercier tout particulièrement **Julia McDevitt** et **Carolina Correa** d'*Elm City Events* pour leur engagement sans faille, leur créativité et leur expertise ; Alycia Bartlett pour son précieux soutien ; et Doreen Nakhle pour ses contributions exceptionnelles.

Leur professionnalisme, leur positivité et leur travail d'équipe ont donné vie à la vision de l'ACAM, créant un événement qui a dépassé toutes les attentes. Ensemble, ils forment véritablement la *Dream Team* !

- Jennifer Godine, directrice générale de l'ACAM
- Julia McDevitt, propriétaire et planificatrice principale, Elm City Events
- Carolina Correa, directrice des événements, Elm City Events
- Alycia Bartlett, directrice des communications, province du Nouveau-Brunswick
- Doreen Nakhle, adjointe de direction, bureau du greffier municipal, ville de Fredericton



Jennifer Goodine



Julia McDevitt



Carolina Corre



Alycia Bartlett



Doreen Nakhle

Remerciements à nos maîtres de cérémonie

Nos maîtres de cérémonie exceptionnels méritent tout autant d'être reconnus, car ils ont joué un rôle essentiel dans le déroulement et l'esprit de la conférence. Avec confiance, chaleur et professionnalisme, ils ont guidé les participants tout au long de chaque session, assurant des transitions fluides, maintenant le rythme et créant une atmosphère à la fois accueillante et engageante.

Leur présence a apporté structure, personnalité et cohésion à l'événement. Qu'il s'agisse de donner le ton chaque matin ou de célébrer les moments les plus importants, ils ont fait preuve d'élégance sous pression et d'un engagement sincère à rendre cette expérience mémorable pour tous.

En bref, ils ont été le cœur battant de la conférence.

- Cassandra Rutland, adjointe exécutive du directeur général de la région de Peel, en Ontario
- Tina Lee, adjointe exécutive du directeur général de la municipalité régionale de Durham, en Ontario
- Terri Brennan, adjointe exécutive du directeur général de la municipalité de North Cowichan, en Colombie-Britannique
- Sara Jones, adjointe exécutive à la directrice générale et au maire de la ville de Canmore, en Alberta
- Dee Blais, adjointe administrative à la directrice générale du comté d'Essex, en Ontario



Cassandra Rutland



Tina Lee



Terri Brennan



Sara Jones



Dee Blais

Homage à nos conférenciers et panélistes EA

L'un des moments forts de la conférence a été le talent remarquable qui s'est manifesté au sein de notre propre communauté d'assistants de direction. Plusieurs assistants de direction se sont portés volontaires pour animer des présentations, modérer des discussions et partager leur expertise en tant que panélistes, apportant authenticité, perspicacité pratique et professionnalisme à chaque session.

Leurs contributions ont reflété la profondeur des connaissances, l'expérience et le leadership au sein de ce réseau en pleine expansion. Qu'il s'agisse de relever des défis municipaux complexes ou de partager des outils et des stratégies concrets, ces assistants de direction ont fait preuve de confiance, de collaboration et d'excellence à chaque instant. Leurs sessions étaient captivantes, instructives et très pertinentes, nous rappelant que la force de cette communauté réside dans sa volonté collective de partager, de se soutenir et de s'élever les uns les autres.

- Andrea Palichuk, adjointe exécutive au directeur général et au maire, municipalité de Leamington, Ontario
- Corinne Nielsen, adjointe exécutive au directrice générale, comté de Dufferin, Ontario
- Shelley Westlake-Brown, adjointe exécutive du maire, du conseil municipal, du directeur général et du directeur général adjoint, canton de Springwater, Ontario
- Andrea Chambers, adjointe exécutive du maire et du directeur général, ville de Lincoln, Ontario
- Gema Kramer, adjointe exécutive du médecin hygiéniste, région de Niagara, Ontario
- Jennifer Sparks-Zahn, adjointe exécutive du président régional, région de Niagara, Ontario
- Tina Lee, adjointe administrative au directrice générale de la municipalité régionale de Durham, Ontario
- Terri Brennan, adjointe exécutive au directeur général de la municipalité de North Cowichan, Colombie-Britannique



Andrea Palichuk



Corinne Nielsen



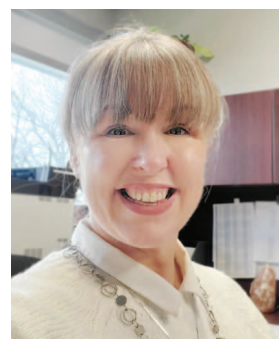
Shelley Westlake-Brown



Andrea Chambers



Gema Kramer



Jennifer Sparks-Zahn



Tina Lee



Terri Brennan

UN GRAND MERCI À NOTRE PARTENAIRE DE LA CONFÉRENCE 2025

L'ACAM tient à exprimer sa sincère gratitude à son précieux partenaire de conférence, Government Frameworks, notre estimé partenaire Or. Son partenariat continu et son engagement à promouvoir l'excellence dans les administrations locales ont joué un rôle essentiel dans la réalisation de cet événement.

Government Frameworks a non seulement parrainé l'une de nos sessions les plus intéressantes, « *L'efficacité en action : rationaliser les opérations pour un impact maximal* », mais a également organisé la soirée décontractée « *Casual Night Out - Red & White : A Toast to Canada* », au cours de laquelle les délégués se sont réunis pour célébrer la communauté, les liens et la fierté canadienne.

Leur dévouement à soutenir les dirigeants municipaux par l'innovation, la collaboration et l'excellence en matière de gouvernance illustre parfaitement l'esprit de cette conférence. L'ACAM est fière de s'associer à une organisation aussi fiable et avant-gardiste qui continue d'avoir un impact significatif sur les administrations locales au Canada et au-delà.



Government
Frameworks.com

À BIENTÔT À CALGARY !

La 3^e conférence annuelle de l'ACAEM vous attend

Préparez-vous à vous retrouver, à renouer des liens et à poursuivre l'incroyable élan de cette communauté en pleine croissance lors de la **3^e conférence annuelle de l'ACAEM** !

Rejoignez-nous du **4 au 6 octobre 2026** au prestigieux **Westin Calgary**, situé dans le cœur animé du centre-ville de Calgary, en Alberta. Ce nouveau chapitre promet une expérience encore plus enrichissante, avec des sessions dynamiques, des rencontres enrichissantes et des moments inoubliables conçus pour inspirer, autonomiser et élever votre parcours professionnel.

Restez à l'écoute pour connaître les détails de la réservation d'hôtel lorsque les **réservations seront ouvertes en avril 2026**, et assurez-vous de réserver votre place tôt pour participer à ce rassemblement extraordinaire. Le voyage de connexion, d'apprentissage et de leadership se poursuit, et nous sommes impatients de le vivre avec vous à Calgary !



Votre travail soutient le
leadership.
ACAEM
vous soutient.



Joignez-vous à l'ACAEM :

le réseau national et la voix des
adjoint(e)s exécutif(ve)s et des
professionnel(le)s de l'administration

Ouverture des adhésions le 7 janvier 2026

Pour l'année 2026–2027 (1^{er} avril au 31 mars)

- Inscrivez-vous en janvier 2026 et obtenez **3 mois gratuits!**
- Inscrivez-vous du 7 au 20 janvier
Bonus exclusif : invitation à un webinaire spécial*
- L'adhésion est individuelle et non par organisation/municipalité.

*Webinaire spécial

Feuille de route 2026 pour les administrateurs avec Rhonda Scharf, experte internationale en excellence administrative

21 janvier 2026 | 13 h HNE

« Tools & strategies to thrive in an AI-driven, hybrid workplace in 2026. »

Pourquoi adhérer à l'ACAEM?

- Réseau national des administrateurs municipaux
- Trousse d'outils, ressources et inspiration
- Master Classes pour les AE et mentorat
- Rabais exclusifs
- Une voix dans la profession

Membership Rates (2026-2027)

- 250 \$/année si vous travaillez pour une municipalité membre de l'ACAM,
- \$400/année si vous travaillez pour une municipalité non membre de l'ACAM

