

FORMATION CONTINUE

Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques

PRÉSENTATION

Cette formation est offerte par le [Centre de formation continue de la Faculté de droit](#), en collaboration avec le Forum canadien des ombudsmans.

Pour une courte présentation de la formation, visionnez la capsule vidéo ci-dessous.

Contexte

Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques est une formation intensive élaborée par le Forum canadien des ombudsmans et la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke.

Au cours de ce programme réparti en 13 ateliers en ligne et en présentiel, des ombudsmans aguerris et des professionnels de disciplines variées partageront avec vous leurs connaissances, leur expérience et leur expertise sur les aspects théoriques et pratiques de la fonction d'ombudsman, quels que soient le contexte et le milieu dans lequel elle est exercée.

Que vous envisagiez d'accéder à la fonction d'ombudsman ou que vous soyez un ombudsman expérimenté, bénéficiez d'une revue des meilleures pratiques et intégrez les notions et les compétences essentielles grâce à des présentations, des échanges, des discussions, des mises en situation, des exercices en petit groupe, et plus encore.

Le Forum canadien des ombudsmans et la Faculté de droit remercient Osgoode Law School, York University, de leur avoir permis de s'inspirer de la formation *Essentials for Ombuds*.

Comité aviseur :

- Nadine Mailloux, Présidente, Forum canadien des ombudsmans et

DURÉE

32.5 heures

TARIF RÉGULIER

2 635 \$

TARIF PRÉFÉRENTIEL

2 370 \$

OÙ ET QUAND **Dates à venir**

Renseignements

819 821-7571

1 866 234-9355 (sans frais)

- Ombudsman de Montréal
- Nicolas Ouimet, Coordonnateur, Centre de formation continue de la Faculté de droit, Université de Sherbrooke
- Caroline Roy, Ombudsman, Université de Montréal
- Joelle Thibault, Ombuds et avocate spécialisée en prévention et résolution de conflits

Objectifs

Cette formation vous permettra de mieux comprendre l'importance du rôle et les défis liés à l'exercice de la fonction. Elle vous aidera à développer vos compétences en ce sens, en insistant sur l'importance d'une approche rigoureuse, structurée, respectueuse et professionnelle.

Les personnes qui auront complété cette formation seront en mesure :

- De comprendre les caractéristiques essentielles de la fonction d'ombudsman;
- D'expliquer les différents types de mandats d'ombudsman;
- De comprendre les exigences et les attentes liées à la fonction d'ombudsman dans un contexte où la fonction évolue et se développe dans divers milieux dont le contexte et les réalités sont différents;
- D'échanger sur les meilleures pratiques, dans l'exercice d'un tel mandat;
- D'expliquer le cadre historique, juridique et social de la fonction d'ombudsman, la portée et les limites d'un tel mandat ainsi les défis relatifs à l'exercice d'un tel rôle;
- De développer les habiletés et comprendre les outils susceptibles de les aider dans l'exercice de leurs fonctions.

Public cible

- Ombudsmans législatifs, institutionnels, universitaires et corporatifs
- Ombudsmans adjoints, directeurs de bureaux d'ombudsman, commissaires aux plaintes et responsables des enquêtes
- Intervenants en prévention et en résolution des conflits
- Commissaires à l'équité, à l'intégrité et à la protection des droits
- Protecteurs et défenseurs des droits
- Toute personne ayant un intérêt pour la fonction d'ombudsman

CONTENU

Contenu

Ateliers	lieux	Dates	Horaire
Atelier 1 – Rôle et mission de l'ombudsman	à distance	9 avril	8h30-11h

Atelier 2 – Défis de la confidentialité	à distance	11 avril	8h30-10h30
Atelier 3 - Protection des renseignements personnels : Regard sur la Loi 25 et ses impacts pour les ombudsmans	à distance	11 avril	10h30-12h30
Atelier 4 - Psychologie et gestion des situations problématiques	à distance	18 avril	8h30-11h30
Atelier 5 - Défis de la diversité et de l'inclusion	à distance	23 avril	8h30-11h30
Atelier 6 – Stratégies utiles avec un interlocuteur difficile	à distance	25 avril	8h30-11h30
Atelier 7 – Le rôle de l'ombudsman selon le type d'organisation et de mandat	Campus Longueuil	1 mai	9h-12h00
Atelier 8 – Intervention de l'ombudsman	Campus Longueuil	1 mai	13h30-16h30
Atelier 9 - Équité décisionnelle	Campus Longueuil	2 mai	9h-12h
Atelier 10 – Rédaction de documents	Campus Longueuil	2 mai	13h30-16h30
Atelier 11 - Discussion de cas	Campus Longueuil	3 mai	9h-10h30
Atelier 12 - Création et prise en main d'un bureau d'ombudsman	Campus Longueuil	3 mai	10h30-12h00
Atelier 13 - Créer des collaborations efficaces avec les partenaires internes et externes	Campus Longueuil	3 mai	13h30-15h30

Approche pédagogique

Revue des meilleures pratiques, présentations, échanges et discussions, mises en situation, exercices en petits groupes, et plus encore. Cette formation vous permettra de mieux comprendre l'importance du rôle et les défis liés à l'exercice de la fonction d'ombudsman. Nous vous aiderons à développer vos compétences en ce sens, en mettant l'accent sur l'importance d'une approche rigoureuse, structurée, respectueuse et professionnelle.

PERSONNE FORMATRICE

TARIFS ET HORAIRE

Tarifs

TYPES D'INSCRIPTION	PRIX
Inscription régulière	2 635,00 \$

Inscription à rabais pour membre accrédité UdeS/IMAQ (voir note ci-dessous)

2 370,00 \$

Note : Les prix indiqués sont pour une personne et ne comprennent pas les taxes.

NOTE: Rabais de 265 \$ pour médiateurs et arbitres accrédités UdeS/IMAQ : Pour obtenir votre code rabais et vous inscrire avec le tarif pour médiateur et arbitre accrédité UdeS/IMAQ, veuillez transmettre le titre et la date de la formation, votre nom, votre organisation, et votre téléphone à : formationcontinue.droit@usherbrooke.ca.

Politique d'annulation et d'abandon

ACCREDITATION OU PARTENARIAT

Accréditation

Université de Sherbrooke - Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (UdeS/IMAQ)



Québec 

Partenaire

Forum canadien des ombudsmans

