

## Calendar of Events

info@ombudsforum.ca

April 17, 2024

**Virtual Coffee Chat \*\* Members Only \*\* - April 2024 / Pause-café virtuelle \*\* réservée aux**

**Live Virtual / Virtuel**

12:00 PM - 01:00 PM EST

Tracy Blyth, FCO Executive Director,

info@ombudsforum.ca

*Virtual Coffee Chat*

*Wednesday April 17, 2024 - Collaboration – Fostering leadership from all levels of an Ombuds organization - How to encourage and provide an environment to support it.*

*Mark your calendar now. Join FCO members on the third Wednesday of each month at noon (Eastern time) for a virtual coffee break. It's a chance to ask questions, share ideas and talk with colleagues and peers about topics of interest to the Canadian ombuds community.*

*Coffee chats are restricted to FCO members only. Become an FCO member now!*

- - - -

*Pause-café virtuelle mensuelle*

*Mercredi 17 avril 2024 - Encourager le leadership dans nos bureaux d'Ombuds - Comment favoriser et créer un environnement propice.*

*Inscrivez ces rendez-vous mensuels à votre agenda sans tarder! Joignez-vous aux membres du FCO le troisième mercredi de chaque mois à 12 h 00 (heure de l'Est) pour une pause-café virtuelle. C'est l'occasion de soumettre des questions, de partager vos idées et d'échanger avec vos collègues de tout sujet qui vous préoccupe ou vous passionne!*

*Les pauses-café virtuelles sont réservées aux membres du FCO. Adhérez maintenant !*

May 15, 2024

**Virtual Coffee Chat \*\* Members Only \*\* - May 2024 / Pause-café virtuelle \*\* réservée aux membres du FCO**

**Live Virtual / Virtuel**

12:00 PM - 01:00 PM EST

Tracy Blyth, FCO Executive Director,  
info@ombudsforum.ca

*Virtual Coffee Chat*

*Wednesday May 15, 2024 - Staff retention and recruitment – How do we attract and maintain a diverse and talented workforce?*

*Mark your calendar now. Join FCO members on the third Wednesday of each month at noon (Eastern time) for a virtual coffee break. It's a chance to ask questions, share ideas and talk with colleagues and peers about topics of interest to the Canadian ombuds community.*

*Coffee chats are restricted to FCO members only. Become an FCO member now!*

- - - -

*Pause-café virtuelle mensuelle*

*Mercredi 15 mai 2024 - Rétention et recrutement chez les Ombuds - Comment attirer et maintenir une main-d'œuvre diversifiée et talentueuse ?*

*Inscrivez ces rendez-vous mensuels à votre agenda sans tarder! Joignez-vous aux membres du FCO le troisième mercredi de chaque mois à 12 h 00 (heure de l'Est) pour une pause-café virtuelle. C'est l'occasion de soumettre des questions, de partager vos idées et d'échanger avec vos collègues de tout sujet qui vous préoccupe ou vous passionne!*

*Les pauses-café virtuelles sont réservées aux membres du FCO. Adhérez maintenant !*

September 23, 2024  
- September 27, 2024

**Essentials for Ombuds - Osgoode/FCO Certificate / L'essentiel pour les mÃ©diateurs - Certificat**  
**Osgoode Professional Development - Downtown Toronto**  
**1 Dundas St. West**  
**Toronto, ON M5G 1Z3**

5 Days / 5 jours

StÃ©phane McRoberts, Program Lawyer, Osgoode Professionnel Development, (416) 597-9724  
smcroberts@osgoode.yorku.ca

*The Essentials for Ombuds is a five-day intensive training collaboration between the Forum of Canadian Ombudsman and Osgoode Professional Development, and is the authoritative course for today's Ombuds and similar investigating and dispute resolution roles.*

*Program Dates: September 23-27, 2024*

*Venue: In-person only*

-----  
*Now in its 12th year, this unique program, both comprehensive and in-depth, is intended to meet the needs of recent appointees to the Ombuds role or Office, as well as providing those with more experience an opportunity to become conversant with both the theory and practice of the Ombuds role, wherever it is located.*

*You will develop a deeper understanding of the requirements and expectations for Ombuds by exploring and examining the myriad of evolving issues and challenges facing those who practise in the Ombuds field today, and by reviewing best practices of Ombuds across the country.*

*What You'll Learn*

*You will get practical tips and strategies on key areas including:*

*The initial handling of concerns and complaints*

*Effective early resolution techniques*

*Inquiries and investigations (gathering and assessing evidence, developing cooperative resolution techniques and preparing case summaries)*

*Trend analysis and own motion investigations*

*Choice of path – assessing the issues and possible paths*

*Dealing with human rights complaints against the Ombudsman and/or Ombudsman staff*

*Coping with difficult people: handling disrespect, anger or rage*

*Developing recommendations and appropriate remedies*

*This course sells out fast so register today!*

- - - -

*L'essentiel pour les ombudsmans est une formation intensive de cinq jours organisée en collaboration avec le Forum canadien des ombudsmans et Osgoode Professional Development. Il s'agit d'un cours qui fait autorité pour les ombudsmans d'aujourd'hui et les fonctions similaires d'enquête et de résolution des litiges.*

*Dates du programme : Du 23 au 27 septembre 2024*

*Lieu du cours : En personne seulement*

-----

*Ce programme unique, à la fois complet et approfondi, qui en est à sa 11<sup>e</sup> édition, est destiné à répondre aux besoins des personnes récemment nommées au poste de médiateur ou au bureau du médiateur, ainsi qu'à ceux des personnes plus expérimentées, qui ont ainsi l'occasion de se familiariser avec la théorie et la pratique du rôle de médiateur, quel que soit le lieu où il est exercé.*

*Vous développerez une compréhension plus approfondie des exigences et des attentes des médiateurs en explorant et en examinant la myriade de questions et de défis évolutifs auxquels sont confrontés ceux qui exercent aujourd'hui dans le domaine de la médiation, et en examinant les meilleures pratiques des médiateurs à travers le pays.*

*Ce que vous apprendrez*

*Vous obtiendrez des conseils pratiques et des stratégies dans des domaines clés tels que*

*Le traitement initial des préoccupations et des plaintes*

*Les techniques efficaces de résolution rapide*

*Enquêtes et investigations (collecte et évaluation des preuves, développement de techniques de résolution coopérative et préparation de résumés d'affaires)*

*L'analyse des tendances et les enquêtes de propre initiative*

*Choix de la voie à suivre - évaluation des problèmes et des voies possibles*

*Traitement des plaintes relatives aux droits de l'homme déposées contre le Médiateur et/ou son personnel*

*Faire face à des personnes difficiles : gérer le manque de respect,*

October 22, 2024  
- October 24, 2024

**FCO/ACCUO Conference 2024 / Congrès FCO-AOUC 2024**  
**Fairmont Empress Victoria**  
**721 Government Street**  
**Victoria, BC V8W 1W5**  
3 Days / 3 jours  
Tracy Blyth,  
info@ombudsforum.ca  
*Registration Now Open!*

*We are happy to confirm that registration for the 2024 FCO/ACCUO conference in beautiful Victoria, BC is now open. The dates are October 22 – 24, 2024 and speaker submissions are due April 5th. Please register before June 30th to benefit from early bird pricing. We look forward to welcoming the Canadian ombuds community to Victoria and sharing in an amazing conference experience.*

- - - -

*L'inscription est ouverte !*

*Nous sommes heureux d'annoncer le début de l'inscription au congrès FCO/AOUC 2024 qui se tiendra à Victoria, la magnifique capitale de la Colombie-Britannique, du 22 au 24 octobre 2024. Les personnes intéressées à soumettre un projet de présentation ont jusqu'au 5 avril pour ce faire. Veuillez vous inscrire avant le 30 juin pour bénéficier du tarif lève-tôt. Le FCO a très h te d'accueillir la communauté des ombudsmans canadiens à Victoria pour partager des moments qui s'annoncent exceptionnels!*

Coming Soon

**Advanced Issues Ombuds Practice, Osgoode/FCO Certificate / Questions avancées Pratiques**

**Osgoode Professional Development - Downtown Toronto**

**1 Dundas St. West**

**Toronto, ON M5G 1Z3**

All Day!

Stéphane McRoberts, Program Lawyer, Osgoode Professional Development, 647-999-5723

smcroberts@osgoode.yorku.ca

*For the more experienced Ombuds professional, this four-day advanced certificate – offered in two distinct modules – will explore and analyze some of the most challenging problems confronting today's Ombuds.*

*Program Dates: 2025*

*Venue: TBD*

-----

*Module 1: Complex Investigations and the Inside/Outside Perspectives on Ombuds Practice*

*Investigations: conducting, funding, monitoring, reactions, results and recommendations*

*Interacting with the media and addressing the perils that can arise from "fake news"*

*Module 2: Peer and Self-Evaluation of Service and Building Staff Capacity in Ombuds Practice*

*Creating an inclusive working environment for Ombuds staff that are receptive to and supportive of a wide diversity of points of view, backgrounds, differences of all kinds  
?Conducting an Ombuds-driven evaluation of Ombuds' effectiveness and value for money*

-----

*Pour les médiateurs professionnels plus expérimentés, ce certificat avancé de quatre jours - proposé en deux modules distincts - explorera et analysera certains des problèmes les plus difficiles auxquels sont confrontés les médiateurs d'aujourd'hui.*

*Dates du programme : 2025*

*Lieu : A DÉTERMINER*

-----

*Module 1 : Enquêtes complexes et perspectives internes/externes sur la pratique des médiateurs*

*Enquêtes : conduite, financement, suivi, réactions, résultats et recommandations*

*Interagir avec les médias et aborder les dangers qui peuvent découler des "fake news" (fausses nouvelles).*

*Module 2 : Évaluation du service par les pairs et auto-évaluation et renforcement des capacités du personnel dans la pratique du médiateur*

*Créer un environnement de travail inclusif pour le personnel des médiateurs, qui soit réceptif et favorable à une grande diversité de points de vue, d'origines et de différences de toutes sortes.*

*Mener une évaluation de l'efficacité du Médiateur et de son rapport qualité-prix sous l'égide du Médiateur.*

*?*