



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC

CONGRÈS 2017

Gestion de crise et opinion publique ;

Quand la confiance des citoyens est en jeu

PROGRAMMATION DÉTAILLÉE

Hôtel Delta Trois-Rivières

8 au 10 novembre 2017



Mot de la présidente

À l'heure où les citoyens sont de plus en plus exigeants à propos de la qualité des services rendus et que la reddition de compte prend une place sans cesse croissante dans l'univers médiatique, l'ACUQ croit nécessaire de proposer un congrès sous le signe de la confiance des citoyens envers nos organisations dans un contexte de gestion de crise.

Pour bien marquer le coup, nous avons fait appel aux services de Pierre Craig, journaliste bien connu qui a fait carrière à Radio-Canada, entre autres à l'émission La Facture, en plus d'avoir collaboré à des émissions d'affaires publiques telles que Le Point et Enjeux.

Il nous accompagnera pour une partie du congrès et animera une table ronde sur les enjeux de la confiance des citoyens à l'occasion du sinistre de l'Isle Verte, en janvier 2014.

Bien entendu, toutes nos conférences seront tournées vers le développement des meilleures pratiques, le réseautage et le soutien aux gestionnaires.

Bon congrès !!

Carole Raïche
Présidente de l'ACUQ



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC

PROGRAMME

DU 8 AU 10 NOVEMBRE 2017

MERCREDI 8 NOVEMBRE	
13 h 30 à 14 h 45 CONFÉRENCE no.1	Soutenir ses employés face à la tempête Madame Cindy Larabie, psychothérapeute chez BCH Consultants
15 h 00 à 16 h 30	Assemblée générale annuelle des membres
17 h 00 à 19 h 00	Accord vins / bières et fromages
JEUDI 9 NOVEMBRE	
7 h 30 à 15 h 30	Ouverture du Salon des exposants
7 h 30 à 8 h 30	Petit-déjeuner dans le Salon des exposants
9 h 15 à 10 h 30 CONFÉRENCE no.2	Centre d'appels d'urgence dans la tourmente: quels sont nos droits et nos responsabilités? Me Jean-François Lecours chez Beauvais Truchon, avocats
10 h 30 à 11 h 00	Pause dans le Salon des Exposants
11 h 00 à midi CONFÉRENCE no.3	Apprendre à connaître les médias sociaux: un enjeu de communication stratégique Madame Nadia Seraiocco, conseillère en communications Web et médias sociaux et chargée de cours à l'École des médias de l'UQAM
Midi – 13 h 00	Dîner dans le Salon des Exposants
13 h 00 à 13 h 30	Présentation spéciale de l'Officier responsable de la région de recherche et de sauvetage de Trenton concernant leur rôles et leur structure
13 h 45 à 14 h 45 CONFÉRENCE no.4	La tragédie de l'Isle-Verte : la gestion de crise au CAUREQ et l'enquête publique vue de l'intérieur Madame Carole Raïche, directrice générale du CAUREQ et madame Noémie Simard-Jean, superviseuse du CAUREQ
14 h 45 à 15 h 15	Pause dans le Salon des Exposants
15 h 15 à 16 h 30 CONFÉRENCE no.5	Table ronde : La tragédie de l'Isle-Verte Animateur : Monsieur Pierre Craig, journaliste Invitées : <ul style="list-style-type: none">• Madame Carole Raïche, directrice générale du CAUREQ• Madame Nadia Seraiocco, conseillère en communications Web et médias sociaux• Madame Paule Vermot-Desroches, journaliste au Nouvelliste• Madame Marie-Andrée Gagnon, directrice du Service des Communications et relations avec le milieu, Ville de Rigaud
À partir de 18 h30	Soirée Banquet
VENDREDI 10 NOVEMBRE	
	Petit-déjeuner libre
9 h 30 à 11 h 00 CONFÉRENCE no.6	Travailler avec les médias: le défi de la gestion de l'image publique de votre organisation Monsieur Pierre Craig, journaliste



Conférencière 8 Novembre 2017

13 H 30 À 14 H 45

CINDY LARABIE,
Psychothérapeute, BCH Consultants

Madame Larabie a trente ans d'expérience comme psychothérapeute, intervenante/consultante et formatrice dans le domaine des programmes d'aide aux employés et de la santé organisationnelle. Elle détient une éducation et formation avancées en psychologie, sociologie et service social. Elle possède une expérience extensive et des certifications avancées dans le domaine de la santé organisationnelle et ses multiples composantes.

Elle œuvre principalement dans ce type d'intervention en tant que spécialisation et ce, dans un contexte systémique qui vise à améliorer/bonifier l'ensemble de l'organisme. Nous sommes heureux de compter Madame Larabie au sein de l'équipe de Consultants BCH, et ce, depuis plus de 10 ans.

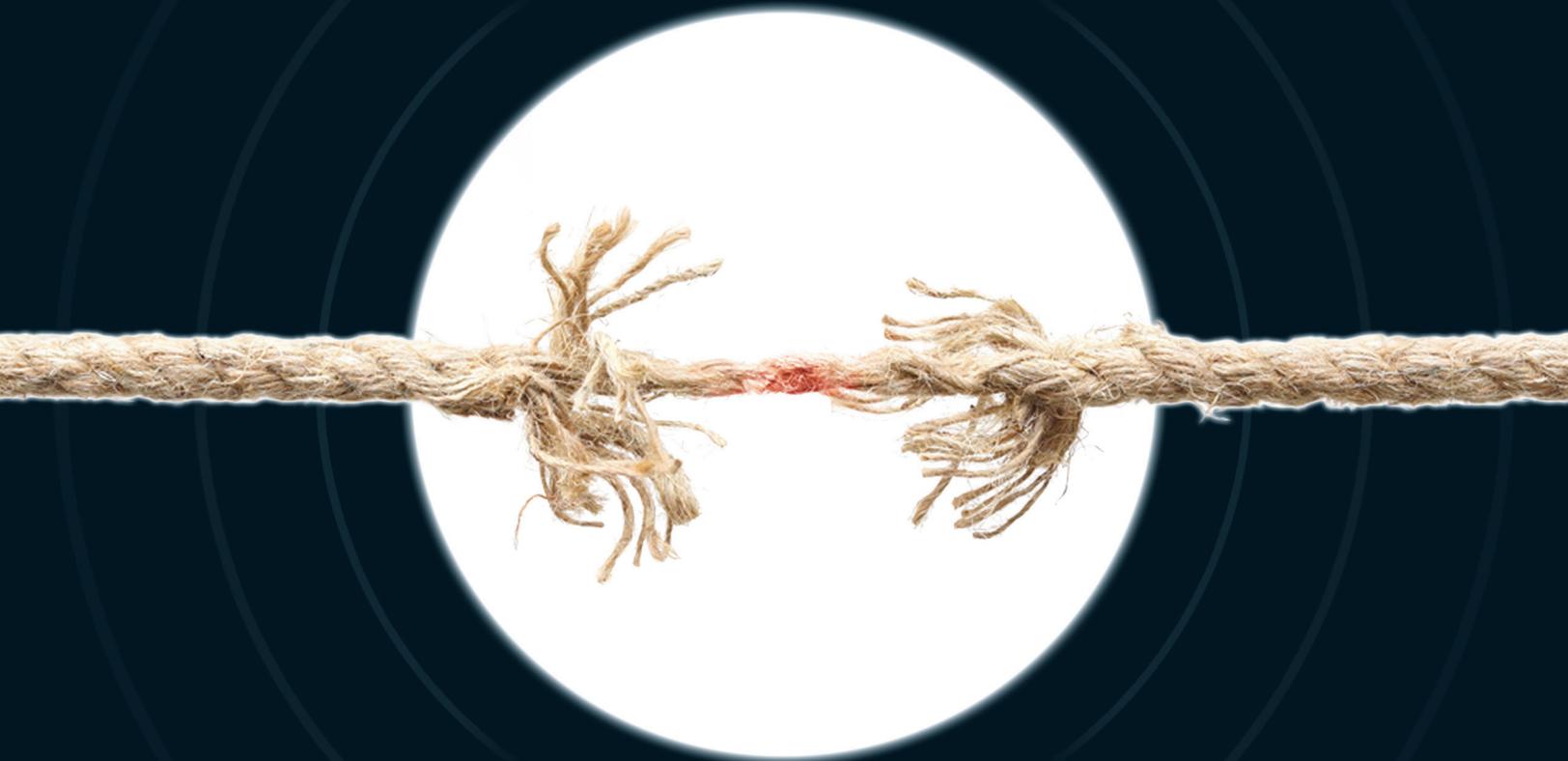
Parmi ses clients, Mme Larabie compte une grandes variétés d'organismes : tant dans le secteur des cols bleus que dans le domaine des cols blancs, tels les ministères fédéraux et provinciaux, les secteurs du transport, de la sécurité publique, de l'éducation et de la santé.

Titre de la plénière : Soutenir ses employés face à la tempête

Au-delà des structures et des organisations qui vivent des crises ou des drames de grande ampleur, il y a des employés qui vivent ces situations. La conférence examinera les conséquences des situations traumatisantes et les façons d'intervenir auprès de préposés soumis à un degré élevé de stress, et ce, tant sur les lieux de travail que dans la collectivité.

Ces situations incluent d'éventuels cas de stigmatisation par des voisins, des proches ou des parents, suite à un événement majeur impliquant du personnel du centre d'appels d'urgence local.

GESTION DE CRISE ET OPINION PUBLIQUE :
QUAND LA
CONFIANCE
DU PUBLIC EST
EN JEU



BON CONGRÈS 2017!



AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT
ET DE DÉVELOPPEMENT
DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC

Partenaire de votre rencontre annuelle de formation professionnelle

WWW.AGENCE911.ORG



Conférencier 9 Novembre 2017

9 H 15 À 10 H 30

Me JEAN-FRANÇOIS LECOURS

Beauvais Truchon, avocats

Possédant plus de 20 ans de carrière, Me Lecours représente les clients du cabinet Beauvais Truchon depuis 2007. Avocat émérite, spécialisé notamment en droit public et en droit d'accès à l'information de la vie privée, il agit régulièrement à titre de procureur pour le compte de diverses organisations du secteur public, devant la Commission d'accès à l'information.

Co-auteur du livre « Tout ce qu'il faut savoir sur les renseignements personnel en matière d'emploi – Volet II : Droit d'accès de l'employé à ses renseignements personnels », Me Lecours, Me Lecours a à son actif une longue série de conférences sur le thème de l'accès à l'information et les relations de travail.

Titre de la plénière :

Centre d'appels d'urgence dans la tourmente : quels sont nos droits et nos responsabilités ?

Une situation d'urgence ou une crise sont souvent le prétexte pour des demandes d'information sur un aspect ou un autre de la situation en question. Dans ces cas, la transparence est souvent la meilleure façon de rassurer les publics internes et externes.

Mais, jusqu'à quel point doit-on ou peut-on transmettre certaines informations aux médias, aux avocats, aux partenaires ou aux familles, par principe de transparence ?

Ces questions et bien d'autres seront répondues au cours de cet atelier qui vise à outiller les gestionnaires sur les obligations et les limites du droit à l'information.



Conférencière 9 Novembre 2017

11 H 00 À 12 H 00

NADIA SERAIOCCO,

conseillère en communications Web et médias sociaux et chargée de cours, École des médias de l'UQAM

Nadia Seraiocco est diplômée de la maîtrise en histoire de l'art à l'UQAM a étudié à HEC au DESS en gestion et est maintenant étudiante au doctorat en communications de l'UQAM. Depuis 2013, elle est chargée de cours à l'École des médias de l'UQAM.

Elle a pratiqué le journalisme culturel en arts visuels et en théâtre dans quelques médias, dont Voir Québec, Ici Québec, CKRL et le FM93. Puis, elle a travaillé en relations publiques dont comme porte-parole pour la ville de Montréal, au Musée des beaux-arts du Canada et pour la société RECYQ-Québec. Au fil des ans, elle a développé une expertise en communications numériques.

En 2010, elle a cosigné un des premiers ouvrages québécois à-propos des réseaux sociaux, Les médias sociaux 101, publié chez Groupe Librex. Lors de la saison télé 2010-2011 de V, elle débattait chaque semaine de sujets d'actualité avec Mario Dumont. Elle a aussi été recherchiste pour l'émission Cliquez!, diffusée à TV5. Blogueuse à son adresse depuis 2002 (cheznadia.com), elle a aussi écrit deux années pour Triplex, le blogue techno de Radio-Canada et elle est chroniqueuse techno pour Ici Première et collaboratrice à La Sphère.

Titre de la plénière :

Apprendre à connaître les médias sociaux : un enjeu de communication stratégique

Un événement survient, les rumeurs s'emballent et les médias sociaux soufflent les braises du mal entendu, tout en soulevant le doute sur la gestion de vos opérations.

Faut-il sauter dans la mêlée pour replacer le contexte? Qui se cachent derrière les pseudonymes ? Jusqu'à quel point les réseaux sociaux aident-ils à influencer l'opinion publique. Savons-nous comment ils fonctionnent ?

C'est à toutes ces questions – et à bien d'autres – que la conférence de Mme Seraiocco répondra.

Conférencières

9 Novembre 2017

13 H 45 À 14 H 45



CAROLE RAÏCHE, directrice générale du CAUREQ

Directrice générale du Centre d'appels d'urgence de l'Est du Québec (CAUREQ) depuis 1997, Mme Raïche est une gestionnaire aguerrie possédant une solide connaissance du fonctionnement des services d'urgence au Québec. En 2000, elle fonde l'Association des centres d'urgence du Québec avec d'autres gestionnaires de centres d'appels d'urgence 9-1-1 de la province. Elle en devient présidente en 2007.

Reconnue pour son leadership, sa franchise et sa rigueur, elle a su positionner l'ACUQ en tant qu'acteur de premier plan lorsque sont discutés les enjeux majeurs des services d'urgence de la province.

Mme Raïche est détentrice d'un baccalauréat en finance de l'Université de Sherbrooke.



NOÉMIE SIMARD-JEAN, superviseure du CAUREQ

Superviseure au Centre d'appels d'urgence de l'Est du Québec (CAUREQ) depuis 2014, Mme Simard-Jean est nommée coordonnatrice de l'Unité d'assurance-qualité du CAUREQ en 2006, poste qu'elle occupe jusqu'en 2014.

Arrivée dans l'organisation en 2002, elle possède une solide expertise dans la gestion des appels d'urgence en provenance d'un territoire aussi vaste que tout l'Est de la province.

Elle fut au cœur de la gestion des appels d'urgence logés lors de l'incendie tragique de l'Isle-Verte, l'un des plus grands drames ayant marqué le Québec ces dernières années.

Conférencières 9 Novembre 2017

13 H 45 À 14 H 45

Titre de la plénière :

La tragédie de l'Isle-verte : la gestion de crise au CAUREQ
et l'enquête publique vue de l'intérieur

Le 23 janvier 2014 survenait un tragique incendie à la Résidence du Havre à l'Isle-Verte, dans lequel 32 personnes ont perdu la vie. Ce drame a incité le gouvernement à mettre sur pied une enquête publique, présidée par le coroner Cyrille Delâge.

Comment le Centre d'appels d'urgence de l'est du Québec (CAUREQ) a-t-il géré l'impact de cet événement dans les médias et dans l'opinion publique ? Quel effet a eu l'enquête publique sur la confiance des citoyens, des élus et des partenaires envers l'organisation ? Comment ce drame a-t-il été vécu par le personnel du CAUREQ ?

Cette présentation relatara les détails de cette tragédie telle que vécue par le personnel du CAUREQ lors de l'événement, ainsi que durant l'enquête publique qui a eu lieu quelques mois plus tard.

Table Ronde 9 Novembre 2017

15 H 15 À 16 H 30

Titre de la Table Ronde : La tragédie de l'Isle-Verte

La tragédie du 23 janvier 2014 a provoqué de nombreuses réactions dans la population, particulièrement au niveau local. La table ronde fera un tour d'horizon des mesures qui doivent être mises en place pour maintenir le lien de confiance avec la population, protéger l'intégrité du centre d'appels d'urgence et soutenir les employés qui peuvent être confrontés à des conflits avec des citoyens ou des proches, suite à un tel drame.

Table Ronde 9 Novembre 2017

15 H 15 À 16 H 30



Animateur de la table ronde : PIERRE CRAIG, Journaliste



CAROLE RAÏCHE,
Directrice générale du CAUREQ



NADIA SERAIOCCO,
Conseillère en communication
Web et médias Sociaux



PAULE VERMOT-DESROCHES,
Journaliste au Nouvelliste



MARIE-ANDRÉE GAGNON,
Directrice du Service des
Communications et relations avec
le milieu, Ville de Rigaud



Le réseau sur lequel les services 9-1-1
de prochaine génération peuvent compter.

Bell

Invitées Table Ronde 9 Novembre 2017

PAULE VERMOT-DESROCHES,

Journaliste au Nouvelliste



Paule Vermot-Desroches compte plus de seize ans d'expérience en presse écrite. Ayant oeuvré au Nouvelliste à Trois-Rivières et à La Presse à Montréal, elle a été appelée à couvrir de nombreux événements en situation d'urgence, comme l'enlèvement et le meurtre de Cédrika Provencher, le grand incendie de Pointe-du-Lac et les triples meurtres de la rue Sicard et de Saint-Gérard-des-Laurentides, pour ne nommer que ceux-là. En parallèle, elle a complété un DESS en Communication sociale en rédigeant un mémoire portant sur la couverture journalistique en gestion de crise. Pour ce faire, elle a analysé le cas de la tuerie du Collège Dawson en 2006.



MARIE-ANDRÉE GAGNON,

Directrice du Service des Communications
et relations avec le milieu, Ville de Rigaud

« Riche de 10 ans d'expérience en communications, relations médias et organisation d'événements et de plusieurs années d'expérience à titre de responsables des communications dans différentes organisations, Mme Gagnon dirige maintenant le Service des Communications et relations avec le milieu de la Ville de Rigaud.

Diplômée en relations publiques (Université Laval) et détentrice d'un Baccalauréat en Communication, rédaction et multimédia (Université de Sherbrooke), elle maîtrise l'art de la communication politique en milieu municipal. Elle démontre un sens aiguisé de la coordination du travail et du leadership, des atouts indéniables lorsque vient le temps d'affronter une crise organisationnelle ».



Conférencier 10 Novembre 2017

9 H 30 À 11 H 00

PIERRE CRAIG,
journaliste

Pierre Craig est journaliste depuis 1976. Il a commencé sa carrière à la radio de Radio-Canada à Québec à l'émission Présent Québec, qu'il a par la suite animée, puis s'est joint à l'équipe de l'émission télé Contrechamp, diffusée à Québec. Animateur de Montréal ce soir en 1996-1997 avec Pascale Nadeau, il a auparavant été journaliste à cette même émission durant deux ans et aux magazines Le Point pendant cinq ans et Enjeux pendant trois ans. Il a animé le téléjournal Le Midi en 1997 devenu en septembre 2001 L'Heure du midi. Il a été animateur de l'émission La Facture de 2003 à 2016.

Titre de la plénière :

Travailler avec les médias : le défi
de la gestion de l'image publique
de votre organisation

Votre organisation se retrouve sur la place publique pour les mauvaises raisons et les médias ne vous lâchent pas? Les demandes s'entrevues s'empilent et vous ne savez pas comment y répondre? Les journalistes sont-ils là pour alimenter la crise ou pour expliquer aux citoyens?

La conférence de M. Craig répondra à toutes ces questions et positionnera le rôle des médias lorsque survient une situation de crise, à plus forte raison si un service public est impliqué.