



ASSOCIATION DES
CENTRES D'URGENCE
DU QUÉBEC

CHÂTEAU BROMONT • 11-12-13 NOVEMBRE 2015

LES RISQUES MAJEURS UNE GESTION DE CRISE QUI NOUS ATTEND

MERCREDI 11 NOVEMBRE

13 h 30 à 16 h : Salon A

Atelier de formation : *Les défis entourant la gestion du stress dans un centre d'appels d'urgence*

Présentée par l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec

Cette formation permettra aux participants de se familiariser avec les réactions psychosociales liées au stress vécu par les préposés dans les centres d'appels d'urgence. Elle soulignera également l'importance d'établir des mécanismes de soutien afin de contrer les problèmes d'adaptation.

Après un tour d'horizon sur les enjeux entourant la gestion du stress opérationnel, des exercices individuels et de groupe seront proposés.

FORMATEUR : M. Pierre-Paul Malenfant, Conseiller et formateur national, Direction des services sociaux généraux et des activités communautaires du ministère de la Santé et des Services Sociaux.

16 h 30 à 17 h 30 : Salon A

Assemblée générale annuelle des membres

JEUDI 12 NOVEMBRE

7 h 30 - 15 h 30 : Salon B-C : SALON DES EXPOSANTS OUVERT

7 h 30 : Salon B-C : PETIT-DÉJEUNER

8 h 45 - 10 h 15 : Salon A

CONFÉRENCE : *Résilience et situations de désastre : l'avant, le pendant et l'après.*

Présentée par Bell

La gestion des situations d'urgence peut entraîner différentes réactions émotives et psychologiques, tant chez les intervenants sur le terrain que pour le personnel répondant aux appels d'urgence. La conférence vous proposera des stratégies individuelles pour résister psychiquement aux épreuves de la vie à partir d'expériences vécues et d'études en psychologie classique, neurosciences et ergothérapie.

INVITÉE : M^{me} Rachel Thibeault, Ph.D. erg.(c)
Programme d'ergothérapie
Faculté des sciences de la santé
Université d'Ottawa

10 h 15 : Salon B-C : PAUSE

Offerte par l'Association canadienne des télécommunications sans fils

11 h à 12 h

CONFÉRENCE : *Quand un accident industriel majeur survient : Le cas de l'incident environnemental à l'usine de KRONOS à Varennes*

Présentée par Komutel

Le 21 mars 2015, une fuite de Tétrachlorure de titane survenait à l'usine de Kronos, à Varennes. La conférence mettra en lumière la séquence des événements, l'organisation des secours et l'impact de cet incident sur le travail des services d'urgence et sur la population environnante.

INVITÉ : Norman La Forest, Chef de section, Centre d'Appels d'Urgence (C.A.U.), Régie intermunicipale de police Richelieu Saint-Laurent

Midi : Salon B-C : LUNCH

13 h 30 : Salon A

CONFÉRENCE : *Les règles de base sur la diffusion de renseignements personnels*

Les activités d'un centre d'appel impliquent la possession de nombreux renseignements personnels, lesquels sont considérés confidentiels par la loi. La conférence portera sur les règles de base visant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels tels que les appels enregistrés, les cartes d'appels, etc. Également, le conférencier abordera la marche à suivre en présence d'une demande d'accès à ce type de renseignements.

INVITÉ : Me Jean-François Lecours
Beauvais, Truchon, S.E.N.C.R.L.

14 h 45 : Salon B-C : PAUSE

15 h 30 : Salon A

CONFÉRENCE : *L'accident tragique de Lac Mégantic; ce que vous ne saviez pas sur l'organisation des secours*

Le 6 juillet 2013, le déraillement d'un train transportant du pétrole dans la ville de Lac-Mégantic causait la mort de 47 personnes. Différents intervenants d'urgence ont participé aux opérations et tous ont accompli leur travail en coordination avec les autres partenaires. De manière générale, sommes-nous prêts à faire face à une catastrophe de cette ampleur? Les plus grands défis sont généralement ceux que nous n'avions pas prévus!

INVITÉS : M. René Cayer, capitaine
Direction des mesures d'urgence
Sûreté du Québec

M. Gaëtan Drouin, directeur général adjoint de la Ville de Sherbrooke

15 h 30 : Salon B-C : RAPPEL - Fermeture Salon des exposants

17 h 30 : Atrium : COCKTAIL

19 h : Salon A : BANQUET - Avec la formation musicale ByUs

VENDREDI 12 NOVEMBRE

9 h 30 - 11 h : Salon A

CONFÉRENCE : *« Intelligence émotionnelle et psychologie de la performance : outils et stratégies »*

Présentée par Emergensys solutions

Certaines journées, nous sommes en forme, pleins d'énergie, confiants et « inarrêtables ». C'est difficile pour nos interlocuteurs de résister à notre charme et au pouvoir de nos arguments lorsque nous sommes dans de tels états de performance, n'est-ce pas? Alors que d'autres jours, le doute, l'insécurité, la mauvaise humeur nous affaiblissent. Sachez que des solutions existent : nous pouvons déjouer notre propre cerveau émotionnel et reprendre le contrôle.

INVITÉE : M^{me} Isabelle Fontaine
Stratège et experte en psychologie de la performance et de l'influence

ASSOCIATION DES CENTRES D'URGENCE DU QUÉBEC • 514 282-2747 • www.acuq.qc.ca • info@acuq.qc.ca

Présentateurs principaux



EMERGENSYS

Présentateurs



komutel
COMMUNICATION • SOLUTIONS

Collaborateur

