

# COMMUNICATIONS : LA PRIORITÉ DES CENTRES D'URGENCE

CONGRÈS ANNUEL du 13 au 15 novembre 2024  
Hôtel du Domaine de Thetford Mines



ASSOCIATION DES  
CENTRES D'URGENCE  
DU QUÉBEC

# PROGRAMMATION EN BREF

## 13 NOVEMBRE 2024

HEURE	CONFÉRENCE	SALLES
13 h	Accueil et inscription	Foyer, salle G.Yves Landry
13 h 30	Ouverture du congrès et Assemblée générale annuelle	Salle G. Yves Landry
14 h 45	Pause au salon des exposants	Hall G. Yves Landry
15 h 15	Conférence : 5 clés pour communiquer avec tact et impact	Salle G. Yves Landry - <i>Jacynthe Dupras</i>
16 h 30	Allocution de la directrice générale de l'agence municipale 9-1-1	Salle G. Yves Landry - <i>Mme Lise Rémillard</i>
16 h 35	Allocution du sous-ministre associé	Salle G. Yves Landry - <i>M. Jean Savard</i>
17 h	Cocktail de réseautage au salon des exposants	Hall G. Yves Landry
19 h	Souper Libre	
20 h 30	Soirée de réseautage - feux de camp et chansonnier	<i>Jessy Brisson</i>

## 14 NOVEMBRE 2024

HEURE	CONFÉRENCE	SALLES
7 h 30	Déjeuner au salon des exposants	Salle G. Yves Landry
8 h 30	Mot de bienvenue par la présidente Émilie Gagnon	Salle G. Yves Landry
8 h 45	Conférence : L'incroyable pouvoir des habiletés relationnelles	Salle G. Yves Landry - <i>Benoit Chalifoux</i>
10 h	Pause au salon des exposants	Hall G. Yves Landry
10 h 30	Modèle Hermann: mieux se connaître pour mieux communiquer	Salle G. Yves Landry - <i>Me Martin B. DeBellefeuille</i>
11 h 45	Dîner au salon des exposants	Salle G. Yves Landry
13 h 15	Présentation par les pairs - L'amélioration de la communication interne à travers la multitude d'outils disponible en 2024 par le SPVQ	Salle G. Yves Landry - <i>Pascal Roy</i>
14 h	Conférence - Introduction aux principes de l'EDI	Salle G. Yves Landry - <i>Marie Angeline Descadres</i>
14 h 45	Pause au salon des exposants	Hall G. Yves Landry
15 h 15	Table d'échange : Favoriser le partage d'expériences, d'idées et de meilleures pratiques entre les différents centres	Salle G. Yves Landry - Animé par le comité Congrès
16 h 30	Fin des conférences	
18 h	Cocktail prébanquet	Foyer, salle G.Yves Landry
19 h	Banquet	Salle G. Yves Landry
19 h 30	Remise du prix Appel méritoire 2024	Salle G. Yves Landry
20 h 30	Hommage à Madame Carole Raïche	Salle G. Yves Landry
21 h 30	Trio musical - Alopozé	Salle G. Yves Landry
23 h 30	Soirée Libre	

## 15 NOVEMBRE 2024

HEURE	CONFÉRENCE	SALLES
8 h	Petit-déjeuner et visite des exposants	Hall et Salle G. Yves Landry
9 h 30	Conférence de clôture - Être et Agir, un tremplin vers le mieux-être!	Salle G. Yves Landry - <i>Sylvie Bernier</i>
11 h	Mot de la fin	

# RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

## Politique d'annulation

Pour toute demande d'annulation, nous vous prions de bien vouloir envoyer un avis à l'adresse suivante : [info@acuq.qc.ca](mailto:info@acuq.qc.ca).

Veuillez noter que les conditions de remboursement sont les suivantes :

- Un remboursement de 50 % sera accordé pour les annulations transmises entre le 28 septembre et le 4 novembre 2024.
- Aucun remboursement ne pourra être effectué après le 4 novembre 2024.
- Aucun remboursement ne sera accordé en cas d'absence d'un participant aux activités.
- Les substitutions de participants sont acceptées sans frais jusqu'au 12 novembre.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre coopération.



ASSOCIATION DES  
CENTRES D'URGENCE  
DU QUÉBEC

### PERMANENCE DE L'ACUQ

CP 89022 - CSP Malec

Montréal (Québec)

H9C 2Z3

1-844-844-2287

[info@acuq.qc.ca](mailto:info@acuq.qc.ca)

# PROGRAMMATION

## MERCREDI 13 NOVEMBRE

### 13 h | ACCUEIL ET INSCRIPTION

Foyer, salle G.Yves Landry

### 13 h 30 | OUVERTURE DU CONGRÈS ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Salle G. Yves Landry

### 14 h 45 | PAUSE AU SALON DES EXPOSANTS

Hall G. Yves Landry



**MERCREDI 13 NOVEMBRE****15 h 15 | CONFÉRENCE****5 clés pour communiquer avec tact et impact**

Jacynthe Dupras

Salle G. Yves Landry

**Biographie :**

Jacynthe Dupras est pharmacienne, spécialiste en information médicale et communication en santé, conférencière, formatrice et consultante. Ses sujets de passion et d'expertise touchent la gestion de la santé, y compris celle du stress, de même que la collaboration, le travail d'équipe, le leadership, la communication et le service à la clientèle.

**Syllabus :**

Avec la technologie qui prend de plus en plus de place dans nos vies, nous pouvons dire que les humaines n'ont jamais autant communiqué! Toutefois, plus de communication ne garantit pas la qualité des échanges interpersonnels. La communication n'est pas qu'un simple échange d'informations...il s'agit plutôt d'un processus extrêmement complexe, souvent fragile, dont les impacts peuvent être tantôt favorables, tantôt dommageables, à 50% de la manière dont se déroule l'interaction, mais encore faut-il en être conscient.

Les habiletés relationnelles sont des déterminants majeurs du succès des individus, des groupes et des organisations. Voilà pourquoi chaque personne a avantage à revoir ses paramètres et ses habitudes en matière de communication interpersonnelle, en vue de l'améliorer. Cette présentation vise à offrir aux participants quelques conseils bien avisés afin qu'ils puissent communiquer plus efficacement, avec tact et impact.

**Objectifs :**

À la suite de cette présentation, les participants seront en mesure de :

- Discuter de l'importance et des enjeux de la communication dans le monde du travail
- Déterminer les conditions propices à une communication efficace et positive
- Utiliser des stratégies communicationnelles simples et concrètes favorisant l'harmonie et la collaboration
- Améliorer la qualité de leurs communications interpersonnelles pour enrichir leurs relations professionnelles (et autres).

**17 h | COCKTAIL DE RÉSEAUTAGE AU SALON DES EXPOSANTS**

Hall G. Yves Landry

**19 h | SOUPER LIBRE****20 h 30 | SOIRÉE DE RÉSEAUTAGE - FEUX DE CAMPS ET CHANSONNIER**

Jessy Brisson

# PROGRAMMATION

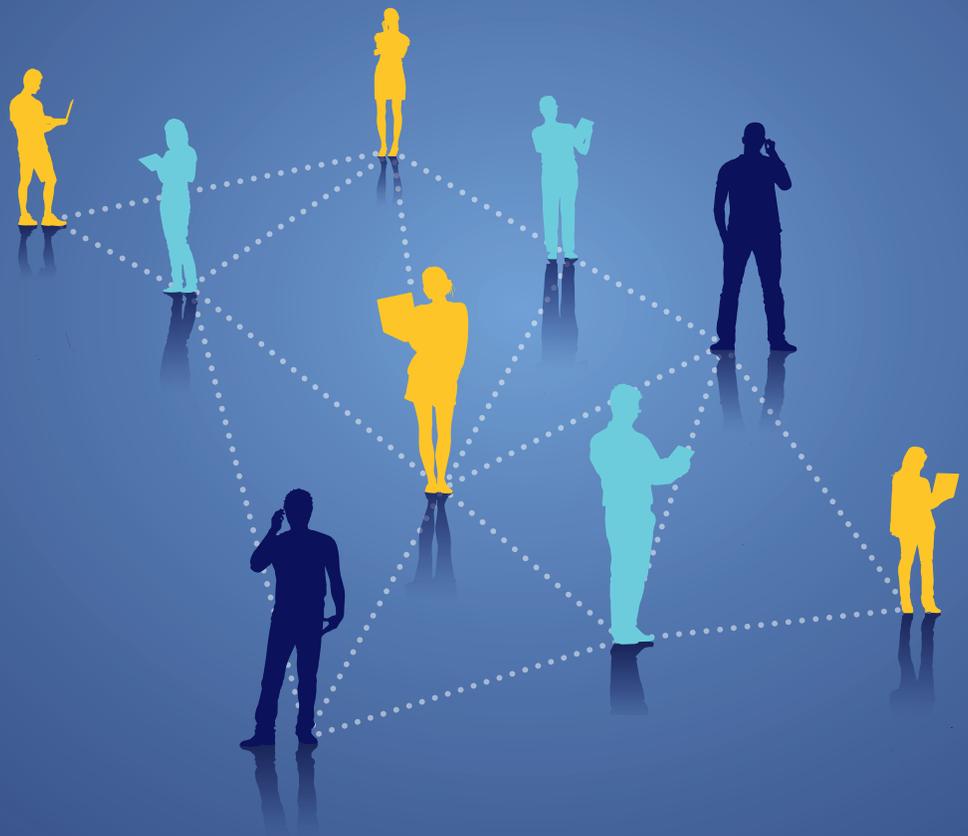
## JEUDI 14 NOVEMBRE

### 7 h 30 | DÉJEUNER AU SALON DES EXPOSANTS

Salle G. Yves Landry

### 8 h 30 | MOT DE BIENVENUE PAR LA PRÉSIDENTE ÉMILIE GAGNON

Salle G. Yves Landry



**JEUDI 14 NOVEMBRE****8 h 45 | CONFÉRENCE****L'incroyable pouvoir des habiletés relationnelles**

Benoit Chalifoux

Salle G. Yves Landry

**Biographie :**

Benoit Chalifoux est un conférencier international dans les domaines des *soft skills*, de la vente et de la diversité dans le secteur des affaires. Il a donné plus de 1 000 conférences au sein d'organisations de toutes tailles au Canada, en Afrique et en Europe. Il enseigne dans plusieurs Écoles de commerce au Québec ainsi qu'en Europe.

Benoit accompagne les chefs d'entreprise, gestionnaires et particuliers dans leur quête d'épanouissement professionnel et personnel. Il est auteur d'un livre *best-seller* portant sur les habiletés relationnelles intitulé : « Être à son meilleur, L'incroyable pouvoir des habiletés relationnelles ». Diplômé de l'Université Paris Dauphine avec un *Executive Master in Business* (EMBA), il est également titulaire d'un MBA de l'ESG UQAM.

**Syllabus :**

Il est important pour les organisations d'encourager leurs employés à cultiver un équilibre de vie et à s'outiller pour devenir plus performants, tout en augmentant leur bien-être, et ce, même en télétravail. Plus que jamais, les relations interpersonnelles sont un facteur crucial pour le succès ou l'échec d'une organisation, mais tout autant pour l'épanouissement des individus qui la composent.

Loin d'être une compétence simple à développer, les habiletés relationnelles pourraient être l'élément déterminant qui fera la différence dans votre parcours professionnel. Cette conférence vous permettra de vous outiller afin d'augmenter votre motivation et votre performance afin d'atteindre vos objectifs, tant professionnels que personnels.

**Objectifs :****Les fondations d'un lien de confiance**

- Notre attitude comme point de départ pour connecter
- Notre pensée souple comme vecteur de changement
- Notre authenticité pour inspirer confiance

**Le coffre à outils des habiletés relationnelles**

- La communication efficace : savoir écouter et inspirer
- L'empathie : pour comprendre l'autre et entrer en relation avec lui
- Les effets extraordinaires d'un geste de générosité

**10 h | PAUSE AU SALON DES EXPOSANTS**

Hall G. Yves Landry

**JEUDI 14 NOVEMBRE****10 h 30 | CONFÉRENCE****Modèle Herrmann : mieux se connaître pour mieux communiquer**

Conférencier : Me Martin B. DeBellefeuille

Salle G. Yves Landry

**Biographie :**

Fondateur et Associé de la firme BDeB Avocats et Consultants RH, Martin œuvre comme conseiller juridique, conférencier et enquêteur auprès de tous les paliers gouvernementaux ainsi qu'auprès d'entreprises privées à travers le Québec.

Détenant un MBA en performance organisationnelle et plusieurs années d'expérience en entreprise, il utilise son expertise, au travers de conférences et d'ateliers d'équipe, pour favoriser la communication, la collaboration et la performance des équipes de travail.

Couplant l'intuition, la théorie ainsi que des outils psychométriques au goût du jour, Martin offre, aux participants de ses ateliers, un moment ludique, formateur et parsemé de moment "Ah-Ha!"

**Syllabus :**

La formation sur le modèle Herrmann vise à vous aider à comprendre comment vos choix professionnels, votre manière de travailler, d'apprendre, de gérer et de communiquer sont influencés par vos préférences cérébrales.

Par une approche ludique et personnalisée, et s'appuyant sur les recherches des neurobiologistes Roger Sperry et Paul McLean sur le fonctionnement cérébral, le modèle Herrmann des préférences cérébrales vous permet d'identifier rapidement votre style de communication, le style de communication de votre interlocuteur et de vous adapter afin de maximiser la portée de votre message.

Dans le modèle Herrmann, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, ce n'est ni un test psychotechnique ni un test de type QI.

Le profil HBDI est une grille qui fonctionne comme une carte simplifiée de l'esprit humain servant à cerner les processus d'apprentissages propres à chacun et de voir, selon la situation, les parties du cerveau qui interviennent et vous permettent de développer votre communication, votre influence et votre leadership.

**11 h 45 | DINER AU SALON DES EXPOSANTS**

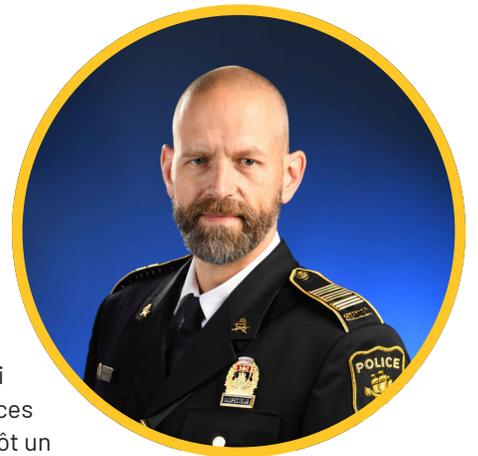
Salle G. Yves Landry

**JEUDI 14 NOVEMBRE****13 h 15 | PRÉSENTATION PAR LES PAIRS**

## L'amélioration de la communication interne à travers la multitude d'outil disponible en 2024 par le SPVQ

Pascal Roy, inspecteur, SPVQ

Salle G. Yves Landry



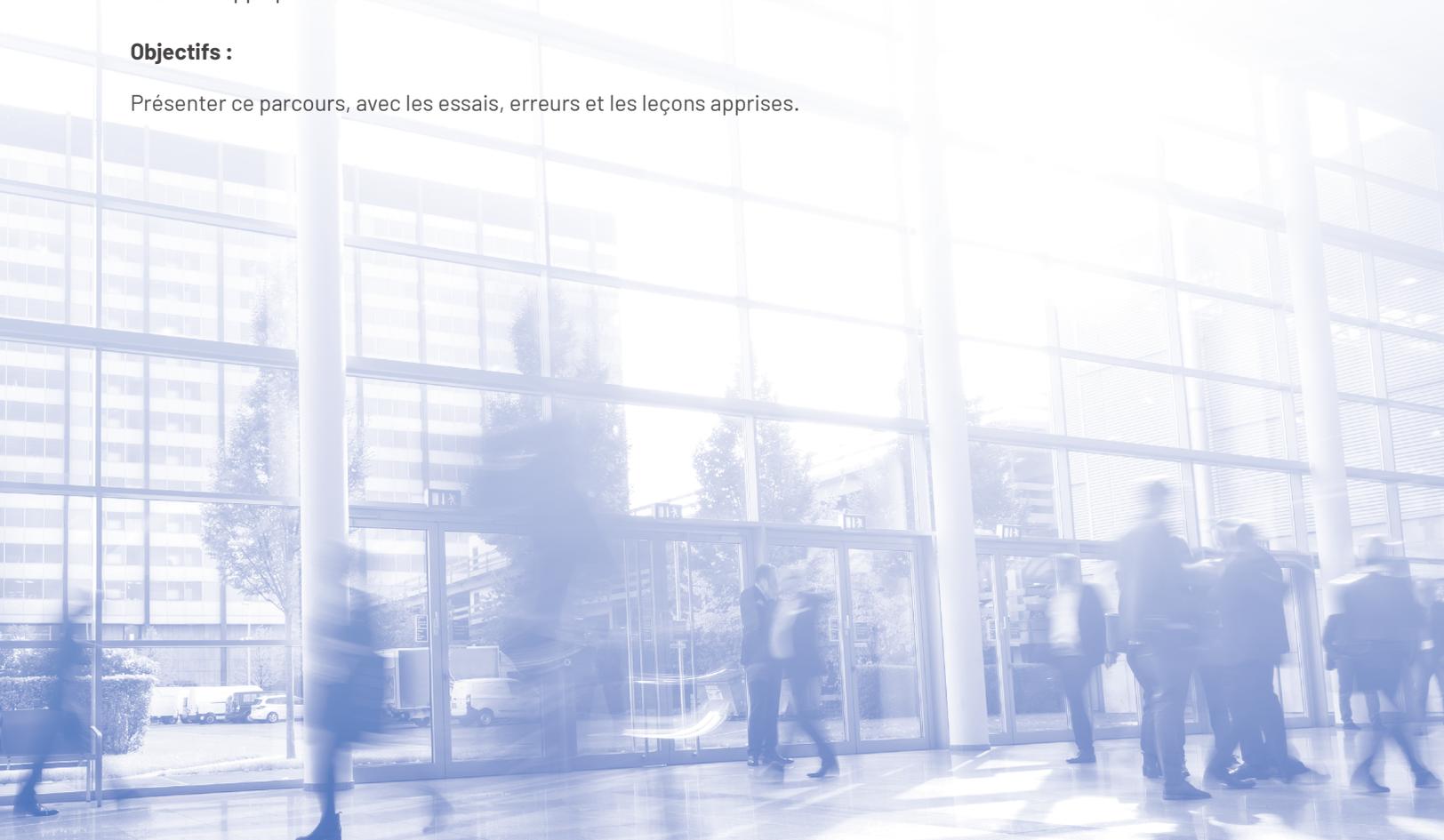
### Syllabus :

La ville de Québec a déployé auprès de ses employés, en 2019, la suite Office 365 qui comporte plusieurs outils de communication. Elle a rapidement mis à contribution ces outils afin, croyait-elle, de mieux communiquer avec leurs employés. Mais c'est plutôt un dédale de courriels, de communications Teams et de SharePoint plus ou moins bien utilisés qui ont réussi à perdre tout le monde. Ils ont donc fait un ménage dans ces solutions afin d'aider les gens à se retrouver. Tout a été centralisé dans un SharePoint avec différentes sections, certaines à caractère éphémère, d'autres permanentes, et surtout en s'assurant de ne pas créer de doublons.

Le résultat est très positif pour les employés du 9-1-1, de l'amélioration continue et pour leurs gestionnaires. Ce modèle a aussi été appliqué dans d'autres unités du service avec le même succès.

### Objectifs :

Présenter ce parcours, avec les essais, erreurs et les leçons apprises.



**JEUDI 14 NOVEMBRE****14 h | CONFÉRENCE****Introduction aux principes de l'EDI**

Marie Angeline Descadres, MBA, Conseillère stratégique en innovation sociale

Salle G. Yves Landry

**Biographie :**

À l'équipe de la Direction générale de la Ville de Repentigny depuis maintenant 3 ans, Marie Angeline Descadres détient un parcours riche en intervention psychosociale et en gestion. Son parcours itératif l'a amené à travailler auprès des personnes vulnérables ainsi qu'à soutenir des équipes multidisciplinaires dans le domaine de la santé et des services sociaux. La gestion des risques et la gestion de projets font également partie de son coffre à outils bien garni.

Détentrice d'un MBA, d'un baccalauréat multidisciplinaire en droit, psychologie et communication organisationnelle et d'une technique en travail social, Mme Descadres est l'architecte du chantier sur le vivre-ensemble à Repentigny. Elle est responsable de diriger la Stratégie 2022-2026 pour une ville inclusive en partenariat avec l'ensemble des services et elle accompagne le Service de police dans l'implantation de son plan d'action Évoluer au rythme de la communauté.

Chanteuse à ses heures, Angeline se décrit comme une femme d'action, à la quête de justice sociale dans une perspective de primauté de la personne, de qualité et d'amélioration continue.

**Objectifs :**

- Consolidation des rôles et responsabilités | Services d'urgence, cohésion sociale
- Sensibilisation | Principes d'équité, de diversité et d'inclusion
- Éveil aux compétences clés | Jugement critique, introspection, communication.

**14 h 45 | PAUSE AU SALON DES EXPOSANTS**

Hall G. Yves Landry

**JEUDI 14 NOVEMBRE****15 h 15 | ATELIER TABLE D'ÉCHANGE****Table d'échange : Favoriser le partage d'expériences, d'idées et de meilleures pratiques entre les différents centres**

Conférencier : Pascal Roberge, Vicky Gionet et Marie-France Côté

Salle G. Yves Landry

**Syllabus :**

Cet atelier d'échange est conçu pour offrir un espace de partage et de collaboration autour de vos défis et de vos succès. L'atelier inclut également des activités pratiques et des sessions de réflexion en petits groupes, permettant d'approfondir des sujets spécifiques tels que les enjeux vécus avec l'implantation du protocole 38 et les pistes de solutions, le projet d'implantation du 9-1-1 PG et vos bons coups en lien avec l'utilisation des outils de communication.

**16 h | FIN DES CONFÉRENCES**

**JEUDI 14 NOVEMBRE****18 h | COCKTAIL PRÉBANQUET**

Foyer, salle G. Yves Landry

**19 h | BANQUET**

Salle G. Yves Landry

**19 h 30 | REMISE DU PRIX APPEL  
MÉRITOIRE 2024**

Salle G. Yves Landry

**20 h 30 | HOMMAGE À MADAME CAROLE RAÏCH**

Salle G. Yves Landry

**20 h 30 | TRIO MUSICAL - ALOPOZÉ**

Salle G. Yves Landry

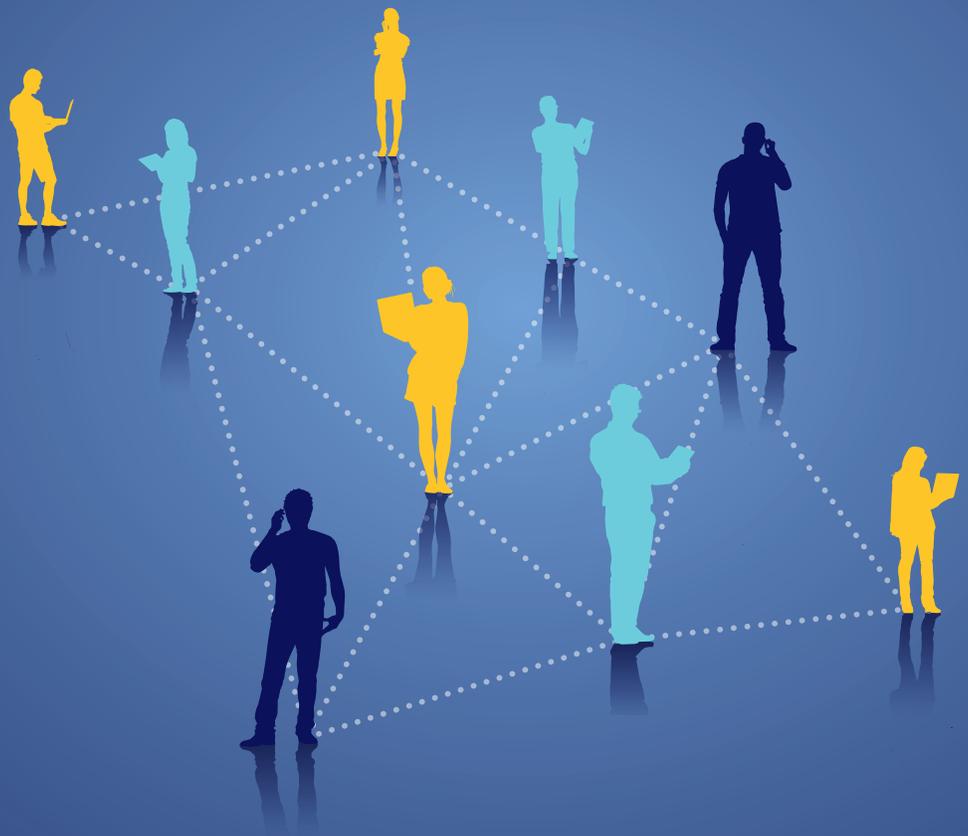
**23 h 30 | SOIRÉE LIBRE**

# PROGRAMMATION

## VENDREDI 15 NOVEMBRE

### 8 h | PETIT-DÉJEUNER ET VISITE DES EXPOSANTS

Hall et Salle G. Yves Landry



**VENDREDI 15 NOVEMBRE**

## 9 h 30 | CONFÉRENCE DE CLÔTURE

### Être et Agir, un tremplin vers le mieux-être!

Sylvie Bernier

Salle G. Yves Landry

#### Biographie :

En remportant la médaille d'or au tremplin de trois mètres aux Jeux olympiques de Los Angeles, en 1984, Sylvie Bernier marquait l'histoire en plus de faire rêver tous les sportifs, témoins de cette mémorable performance. Grâce à cette médaille, elle devenait la première athlète québécoise à remporter l'or à des Jeux olympiques, tous sports confondus et elle demeure, à ce jour, la seule canadienne à avoir gagné l'or olympique en plongeon.

En 1984, Sylvie tire sa révérence de la compétition et entame une nouvelle carrière : promouvoir un mode de vie sain. Elle sensibilise les gens aux bienfaits de la saine alimentation, d'un mode de vie physiquement actif ainsi que de l'importance de prendre soin de notre santé mentale. En 2011, elle obtient sa maîtrise en promotion de la santé (*International Master for Health Leadership*) de l'université McGill. Depuis 2010, elle préside la Table sur le mode de vie physiquement actif (TMVPA) ainsi que la Table québécoise sur la saine alimentation (TQSA). Récemment, elle a complété une formation sur la réduction du stress par la pleine conscience (MBSR).

Récipiendaire de l'Ordre national du Québec et de l'ordre du Canada, elle est également membre du Temple de la renommée internationale des sports aquatiques, la première Canadienne à recevoir cet honneur en plongeon. Elle a été chef de mission et chef de mission adjointe pour la délégation canadienne lors des Jeux olympiques de 2006, 2008 et 2012.

Mère de trois jeunes femmes et grand-mère, Sylvie est sans contredit une source d'inspiration pour la génération qui l'a vue plonger pour l'or et celle de la relève qu'elle souhaite voir grandir en santé!

#### Syllabus :

La carrière d'athlète de Sylvie Bernier, c'est : 13 ans, 4459 journées d'entraînement, 26 754 heures passés dans la piscine, 500 heures de physio, 1000 heures de visualisation, 1 000 000 (1 million) de plongeons. L'atteinte de l'ultime expression de soi a toujours été une motivation dans sa vie. Sa carrière d'olympienne lui a démontré l'importance d'adopter et de maintenir un mode de vie sain pour réaliser ses rêves... sans se donner de limites.

Lors de sa conférence, Sylvie Bernier livrera quelques leçons apprises au cours de ses 40 ans de carrière en tant qu'athlète olympique et de membre de l'équipe de mission canadienne aux Jeux olympiques. Elle fera le lien entre la santé et le dépassement de soi, tant au travail que dans la vie personnelle.

Pour Sylvie Bernier, concilier le dépassement de soi et mieux-être est non seulement possible, c'est un mode de vie! Sylvie est engagée depuis plus de 40 ans à sensibiliser la population à bouger plus et manger mieux pour notre santé et notre mieux-être!



**11h | MOT DE LA FIN**



ASSOCIATION DES  
CENTRES D'URGENCE  
DU QUÉBEC

CP 89022 - CSP Malec, Montréal  
(Québec) H9C 2Z3

**T** 1 844 844-ACUQ (2287)

**C** [info@acuq.qc.ca](mailto:info@acuq.qc.ca)

**W** [www.acuq.qc.ca](http://www.acuq.qc.ca)

