



CCIRC 2012 Québec

DU 28 AU 30 octobre 2012/October 28- 30 2012

A GATEWAY TO INNOVATION

UNE VAGUE D'INNOVATION

V-14

PROGRAMME PROVISOIRE/CONFERENCE PROGRAM (project)

Conférence d'ouverture

LUNDI 29 OCTOBRE/MONDAY OCTOBER 29,

9H-10H

Conférencier/Presenter : Gaétan Morency, Vice-président Citoyenneté, Cirque du Soleil

- ***The Cirque du Soleil: Community Engagement, Innovation and Social Change***
The Founders had dreamed of changing the world... one Community at a time.
And they are doing it around the world every day! As Vice president Service
citoyenneté/Global citizenship service, Mr Morency will show how their actions contribute
to Social change.
- ***S'engager dans la communauté : l'innovation au service du changement social***
*Le Cirque du Soleil a toujours privilégié l'engagement concret au sein des communautés
plutôt que la philanthropie traditionnelle. Comment les relations ainsi établies sont-elles
propices au respect, à la solidarité et au changement social ?*

Ateliers/Workshops

Services aux Aînés et Bénévolat/Aging and Volunteer

A-1 LUNDI 29 OCTOBRE/MONDAY OCTOBER 29,

10H30-11H45 AM

Conférencier /Presenter : M. Benoit Poirier, Agent de développement, Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

- **BE : Bringing Experts and Community Services together**

Centraide Québec is putting forward a new initiative called *Bénévolat d'expertise*. The purpose: bring new expertise to our Community Agencies. This session will outline the concept and partners involved in making it a reality.

- ***Bénévoles d'expertise : quand l'expertise trouve un lieu d'engagement !***

Le territoire de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches est sur le point de voir naître une initiative aussi novatrice qu'attendue: Bénévoles d'expertise. Celle-ci vise le jumelage de bénévoles provenant de différents milieux professionnels à des organismes à but non lucratif ayant des besoins spécifiques en gestion. Quelles sont les motivations qui ont amené Centraide à rassembler différents partenaires pour collectivement mettre en place ce service ? Quels sont les résultats attendus en termes de développement communautaire ? Ce sont là des questions auxquelles cet atelier tentera de répondre.

A-2 LUNDI 29 OCTOBRE/MONDAY OCTOBER 29,

14H-15H30 PM

Conférencière/Presenter: Ruth McKensie, President and CEO, Bénévole/Volunteer Canada

- **Corporations and Volunteerism: The Home Depot Initiative**

This session highlights the National initiative undertaken by the Canadian Corporate Council to support volunteers among the work force; the Home Depot Initiative will serve to outline the strength of this approach.

- ***Le conseil canadien des entreprises : Une solution d'avenir pour le bénévolat***

Mme Ruth Mackenzie présentera l'initiative novatrice que représente le conseil canadien des entreprises, qui a vu le jour en 2005, entre BénévolesCanada et Home Depot Canada. Le Conseil réunit un groupe dynamique de 20 chefs d'entreprises canadiens chevronnés qui reconnaissent et soutiennent les initiatives de bénévolat des employés et veut inspirer d'autres chefs d'entreprises dans cette direction.

A-3 LUNDI 29 OCTOBRE/MONDAY OCTOBER 29,

14H-15H30 PM

Conférencier/Presenter : M. Jacques Lavigne, coprésident, Aînés Solidaires
M^{me} Diane Duval, agente de développement, Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

- **Les AS : Seniors engagement with a twist**

This session will outline the history of this United Way initiative reaching newly retired citizens and highlighting its outstanding achievements.

- ***Les Aînés Solidaires : Un plaidoyer en faveur de l'engagement bénévole à la retraite***
Les Aînés du Québec, des snowbirds ? Oui, parfois. Mais la majeure partie des aînés s'active auprès de leur famille, au sein d'une association les regroupant ou dans un organisme d'entraide communautaire. Nés de la volonté de stimuler l'engagement bénévole chez les retraités, Les Aînés solidaires (Les AS) ont observé et cherché à comprendre la mécanique de l'offre et de la demande de bénévoles dans le secteur de l'entraide afin de mettre en place des actions pouvant soutenir l'une et l'autre. C'est l'histoire de ces actions, des constats qui les ont déclenchées, qui sera racontée dans cette présentation.

A-4 MARDI 30 OCTOBRE/TUESDAY OCTOBER 30, 10H15-11H45 AM
 Conférencier/Presenter : Marc Cochrane, coordonnateur, Carrefour d'information pour Aînés (CIA) de la région 03

- **CIA : the New Service Centers for Seniors**
Every region of the province of Quebec is establishing Service Centers for their elders; this workshop will highlight the context and goals of the Carrefours d'information pour Aînés and describe how volunteers will be key to success.
- ***Carrefours des Aînés : le Québec à l'écoute de ses aînés.***
26 carrefours sont présentement à se mettre en place au Québec pour aider les aînés à repérer et comprendre les divers services gouvernementaux; s'appuyant sur la présence active de bénévoles, un ensemble de services d'accompagnement verront le jour grâce au financement du Secrétariat aux Aînés. Cet atelier vous permettra de comprendre ce nouvel outil québécois spécifique aux aînés.

A-5 MARDI 30 OCTOBRE/TUESDAY OCTOBER 30, 10H15-11H45 AM
 Conférencier/Presenter: Maude Martin-Gagnon, coordonnatrice du programme PREB, Centre d'action bénévole de Québec (CABQ)

- **VERP: A National Roll-out**
The Volunteer Experience Recognition Program (VERP) provides non-profit organizations with a practical and credible tool for recognizing the volunteers who help them while increasing their employability by focusing on the tasks they performed and the competencies they developed. This workshop will make sure you have all the information and tools to start a VERP in your Agency.
- ***Le PREB: déploiement canadien***
Le Programme de Reconnaissance des Expériences de Bénévolat (PREB) offre aux organismes sans but lucratif un outil pratique et crédible pour offrir de la reconnaissance aux bénévoles qui les aident et leur permettre d'augmenter leur employabilité, en mettant l'accent sur les actions effectuées et les compétences développées; cet atelier vous fournira les outils pour l'implanter au sein de votre organisme.

Base de données et Centre d'appel/Service Delivery

B-1 LUNDI 29 OCTOBRE/MONDAY OCTOBER 29,

10H30-11H45 AM

Conférencier/Presenter: Harvey Low, Manager, Social Research & Analysis Unit,
Social Development, Finance & Administration Division,
City of Toronto

- **211 as a Resource for Municipal Services Planning**
Effective solutions to complex problems require concrete data. Municipal program and service planning is no exception. Whether the goal is supporting a Council direction, outreach, or support for a site analysis, the use of 211 data as a research resource has been invaluable for the City of Toronto. Examples will include: Site & Service Planning, Emergency Planning, Strategic Policy Initiatives, Urban Revitalization and Neighbourhood Place-Based Planning.
Harvey will provide many examples of how 211 data has been used in the municipal sector over the last 15 years.
- ***L'utilisation des données du 211: une mine d'information pour la ville de Toronto.***
Le service d'urbanisme de la Ville de Toronto utilise les données recueillies par Findhelp et 211 Toronto depuis maintenant 15 ans; cet atelier vous permettra de voir concrètement différentes utilisations de ces données sur les organismes et vous aidera à identifier des secteurs des opérations pour les mettre à contribution localement et régionalement.

B-2 LUNDI 29 OCTOBRE/MONDAY OCTOBER 29,

14H-15H30 PM

Conférencier/Presenter: iCarrol users from BC, Ontario and Alberta

- **iCarol : the new tools for IMS**
We've heard about this new Information Management System being used across North America; this session will give you the opportunity to hear from first hand users about iCarol and ask all the question you've always wanted to ask.
- ***iCarol: les nouveaux outils de saisie des ressources***
Un nouveau logiciel de saisie des données est en implantation canadienne pour tous les services 211; cet atelier vous présentera ses caractéristiques et sera une occasion de poser des questions aux utilisateurs actuels.

B-3 MARDI 30 OCTOBRE/TUESDAY OCTOBER 30,

8H30-9H45 AM

Conférencière/Presenter : Brittany Blais, Superviseure du Centre d'appels de Québec/Call Center Supervisor -211 Québec

- **Creating a Mystery Call Project: the Québec experience.**
Quality Assurance can be easier than it appears; this workshop will highlight the Mystery Calls process, including the use of College students and the results. We'll compare this with the 2-1-1 Mystery Call Project undertaken in 2010 by the AIRS Quality Assurance Committee.

- ***Appels mystères: une façon simple de vérifier la qualité de la réponse téléphonique.***
Le Service 211 a expérimenté l'utilisation d'appels mystères afin de vérifier la qualité de la réponse offerte par les préposées. Cet atelier présentera la méthodologie utilisée ainsi que les résultats obtenus, en comparant ceux-ci avec les résultats des 211 Américains.

B-4 MARDI 30 OCTOBRE/TUESDAY OCTOBER 30, 8H30-9H45 AM
Conférencière/Presenter : Jacky Roddy, InformCanada

- **What about Questions? Exploring the When, Why and How of Effective Questioning.**
A fundamental skill to provide effective I&R is the ability to question. This session will explore the different types of questions and when best to use one over another. This session will also review what to avoid in your questioning strategies.
- ***Le travail au Centre d'appels: l'art de poser les bonnes questions***
En information et référence, notre habilité à cerner le besoin est directement reliée aux questions posées. Cet atelier vous aidera à identifier les meilleures stratégies.

B-5 MARDI 30 OCTOBRE/TUESDAY OCTOBER 30, 10H15-11H45 AM
Conférencier/Presenter: Faed Hendry, Manager Findhelp Information Services and President at AIRS

- **Coping with Change in the I&R Sector**
It sometimes seems that the only thing that is constant in the field and practice of Information and Referral is change. There is the introduction of new programs and services, new technologies, funding allocation, new reporting requirements and new partnerships.....and that is just the tip of the iceberg. There are many reasons why we as individuals find change difficult. We like the familiarity of the processes and functions we have learned over the years which make us feel comfortable in our day to day work activities.
In this interactive workshop we will learn how to manage change effectively. In this session, we will cover:
 - The three phases of change
 - Examples of change in the Information & Referral Sector
 - Why we resist change
 - Strategies for managing change
- ***Faire face aux changements du secteur de l'information et de la référence: réflexions et stratégies***
Le secteur de l'information et référence est en pleine mutation. Cet atelier vous permettra de partager la réflexion et les stratégies d'un des pionniers dans le domaine au Canada et actuel président de l'AIRS.

Gestion/Executive

C-1 LUNDI 29 OCTOBRE/MONDAY OCTOBER 29, 10H30-11H45 AM

Conférencier/Presenter: Keith Seel, Director, Institute for Nonprofit Studies,
Mount Royal College

- **Are Agencies Really Essential?**
Want your Agency to become essential to your Community? This session will give you the tools to achieve your goal... for the next 25 years!
- **Les OBNL sont-elles réellement indispensables dans leur communauté?**
M. Keith Seel présentera le rôle des organisations sans but lucratif dans leur communauté et les moyens de devenir indispensables. Il présentera entre autre l'importance de bien définir l'identité organisationnelle pour mettre en valeur l'unicité de chaque organisation. Il viendra aussi expliquer les avantages pour une organisation de planifier sur 25 ans son développement afin de mieux orienter ses stratégies d'affaires.

C-2 MARDI 30 OCTOBRE/TUESDAY OCTOBER 30, 8H30-9H45 AM

Conférencières/Presenters: R. Thoms,ED, Information Niagara
P. Hillier,ED, Community Connection
others

- **Role of 211 in Emergency Response and Recovery: The Ontario Experience**
211 has proven its importance in Emergency Response and Recovery many times. This workshop will outline 211's ability to respond and cope with disasters in Ontario and how it changed its relationship with local and regional response agencies.
- **Le rôle du 211 en période de crise: l'approche ontarienne**
Le Service 211 peut jouer un rôle de support non négligeable en cas de catastrophe, en mettant ses outils au service des autorités compétentes dans les phases de réponse et récupération. Cet atelier illustrera concrètement ce rôle, tel que vécu en Ontario lors de situation récentes.

Keynote Speakers/Conférenciers principaux

LUNDI 29 OCTOBRE/MONDAY OCTOBER 29, 12H30-13H30

Conférencier /Presenter: Alain Lambert, Associé, vice-président développement et alliances
de marques, Parallèle

(TO BE CONFIRMED)

- **Thinking Outside the Box: Branding your Agency**
- **L'Alliance de marques: penser autrement**
En ces temps de compétition entre organismes pour trouver des commanditaires privés, notre façon d'aborder les démarches s'avère cruciale. Venez entendre un professionnel du domaine vous convaincre de l'importance de penser en terme de gestion de marque dans nos démarches de commandites.

LUNDI 29 OCTOBRE/MONDAY OCTOBER 29,

15H45-16H45 PM

Conférencière/Presenter : Dr. Tracey O'Sullivan, Interdisciplinary School of Health Sciences,
Faculty of Health Sciences, University of Ottawa

- **The EnRiCH Approach to Collaboration and Community Engagement: Upstream Emergency Management to Promote Resilience Among High Risk Populations**
- Resilience is a central component influencing disaster response and recovery. It is a dynamic, complex concept which can be enhanced by recognizing and building on the assets that exist within each individual and organization in the community, while ensuring appropriate support mechanisms are available before, during and following a disaster. This workshop will provide an overview of The EnRiCH Project which is a multi-community initiative designed to enhance resilience and preparedness among high risk populations. Tangible tools for collaboration and community engagement will be presented for discussion about how they can be tailored and used to enhance social networks and map resources to enhance resilience in any community.
- **EnRiCH: les outils EnRiCH pour les organismes œuvrant auprès de clientèles vulnérables en cas de catastrophe**
La ville de Québec participe à un projet canadien visant à développer différents outils pour les organismes communautaires travaillant avec des clientèles vulnérables; cet atelier vous présentera l'ensemble des outils qu'EnRiCH met à votre disposition pour vous aider à vous préparer et préparer votre clientèle.

Conférence de clôture/ Closing Presentation

MARDI 30 OCTOBRE/TUESDAY OCTOBER 30,

13H-14H PM

Conférencière/Presenter: Mary Herbert-Copley, Centraide United Way Canada
Vice President, Public Policy and Stakeholder Relations
Vice-présidente, Politique publique et Relations avec les collaborateurs

- **Building a National Network: The New 211 Canada Vision**
Much progress has been achieved in building a truly pan-Canadian 211 system: - we have moved from 35% to 60% of Canadians having access to the 211 services – both by phone and the Internet. Last year the United Way -Centraide Canada Board of Directors made a series of pivotal decisions to bring 211 clearly into the UW-Centraide brand framework; to continue positioning 211 as a key asset in our work to strengthen community; and to build individual capacity.

The Closing Conference will be mapping out the new 211 Canada Vision with a view to transition the currently decentralized system to one that is much more centralized and ensures we achieve the outreach and functionalities needed in a modern human services information system.

- **L'avenir du 211 au Canada: vision et perspectives de Centraide Canada**
*Le réseau 211 a connu une expansion constante au Canada depuis 2002 et 60% des citoyens y ont maintenant accès.
Cette conférence de clôture viendra présenter la vision d'avenir développée par Centraide Canada afin d'assurer le développement du Service 211 partout au pays tout en assurant une utilisation optimale des technologies qui s'offrent au monde de la référence sociale et communautaire.*

2012-07-23