

# Communication en première ligne

Halifax, N.-É.

Hôtel Atlantica, Guild Hall

25 et 26 février 2026

*Les horaires indiqués sont à l'heure de l'Atlantique (HA)*



## Jour 1

- |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 h 00  | <b>Inscription et petit-déjeuner</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9 h 00  | <b>Mot de bienvenue et remarques d'ouverture</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 9 h 30  | <b>Réalités du travail de première ligne : limites, culture et relations avec les clientes et clients</b><br>Animé par Jen Lohnes<br>Le travail de première ligne en établissement nécessite de naviguer les tensions culturelles, de bâtir la confiance sans se surmener et de concilier compassion et limites claires. Dans ce panel modéré, des personnes travaillant en première ligne partageront leurs expériences concrètes liées aux différences culturelles, à la clarification des rôles, aux références et au soutien à l'autonomie des clientes et clients. |
| 10 h 45 | <b>Pause</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11 h 00 | <b>Communication en situation de crise et désescalade non violente</b><br>Cong Chen<br>Lors de cette conférence, Cong Chen explore comment le personnel de première ligne navigue et façonne les tournants dans les moments de crise. La séance met l'accent sur la reconnaissance des réponses de survie, la compréhension que tout comportement a un sens, et l'utilisation intentionnelle du ton, de la posture et du langage pour rediriger les situations vers des résultats sûrs et constructifs.                                                                 |
| 12 h 00 | <b>Déjeuner</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 13 h 00 | <b>Rassemblement de l'après-midi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

13 h 15

## **Sessions simultanées – Rotation 1**

### **Désescalade en pratique : Petites actions, grand impact**

Animé par Cong Chen

Cette session interactive applique les outils de communication en situation de crise présentés le matin à travers des jeux de rôle guidés et des scénarios réels. Les personnes participantes pratiqueront des stratégies verbales, paraverbales et non verbales, expérimenteront de simples scripts pour faire pause et rediriger les moments de tension, et exploreront comment de petits ajustements en communication peuvent influencer les résultats dans des situations à haute pression.

### **Prendre soin de son système nerveux et pratiquer la durabilité en première ligne**

Animé par Kayla Breelove

Cette session explore les réalités du système nerveux dans les rôles exigeants et propose des approches pratiques pour prendre soin de soi après avoir pris soin des autres. Les personnes participantes réfléchiront à l'accumulation du stress, apprendront à reconnaître les signes précoces de surcharge et découvriront comment intégrer des pratiques d'ancrage et de récupération dans le travail quotidien.

14 h 45

## **Pause**

15 h 00

## **Sessions simultanées – Rotation 1**

### **Désescalade en pratique : Petites actions, grand impact**

Animé par Cong Chen

Cette session interactive applique les outils de communication en situation de crise présentés le matin à travers des jeux de rôle guidés et des scénarios réels. Les personnes participantes pratiqueront des stratégies verbales, paraverbales et non verbales, expérimenteront de simples scripts pour faire pause et rediriger les moments de tension, et exploreront comment de petits ajustements en communication peuvent influencer les résultats dans des situations à haute pression.

### **Prendre soin de son système nerveux et pratiquer la durabilité en première ligne**

Animé par Kayla Breelove

Cette session explore les réalités du système nerveux dans les rôles exigeants et propose des approches pratiques pour prendre soin de soi après avoir pris soin des autres. Les personnes participantes réfléchiront à l'accumulation du stress, apprendront à reconnaître les signes précoces de surcharge et découvriront comment intégrer des pratiques d'ancrage et de récupération dans le travail quotidien.

16 h 30

### **Clôture de la journée**

Animé par Kayla Breelove

Un espace guidé d'ancrage et de transition pour aider les personnes participantes à se recentrer, réfléchir aux apprentissages de la journée et entrer dans la soirée avec intention et soin.

## Jour 2

- 8 h 00 **Petit-déjeuner**
- 9 h 00 **Mot de bienvenue**
- 9 h 15 **Intersectionnalité et communication en première ligne**  
Animé par Briana Miller et Ayesha Naqvi  
Cette session introduit le concept d'intersectionnalité et explore pourquoi les stratégies de communication doivent varier selon le contexte, l'identité, le pouvoir et l'expérience vécue. Les personnes participantes examineront comment les identités croisées influencent la confiance, la perception et l'accès, et comment la communication en première ligne peut être adaptée de manière réfléchie et efficace.
- 10 h 15 **Pause**
- 10 h 30 **World Café et synthèse**  
Animé par Briana Miller  
Les personnes participantes tourneront à travers de petits groupes de discussion, appliquant une approche intersectionnelle à des scénarios réels de première ligne. La séance se conclut par un partage collectif mettant en lumière les idées et stratégies pratiques générées lors des conversations.
- 12 h 15 **Déjeuner**
- 13 h 15 **Questions et échanges**  
Une séance de clôture facilitée offrant un espace pour la réflexion, le dialogue et le partage. Les personnes participantes auront l'occasion de poser des questions supplémentaires, de partager leurs expériences et de renforcer les connexions intersectorielles avec d'autres collègues de première ligne.
- 14 h 00 **Fin de l'événement**