



**Solutions de formation de Ceridian**  
**Catalogue de 2011**



## Table des matières

### **Programmes d'apprentissage hybride**

Nos programmes d'apprentissage hybride comprennent des séances de formation en classe, des séances d'encadrement téléphonique en groupe et l'accès au portail Web personnalisé d'apprentissage en ligne de Ceridian.

<b>Notions de base à l'intention des dirigeants</b>	<b>2</b>
Notions de base de la gestion du personnel	3
Recrutement et fidélisation des membres de votre équipe	3
Mobilisation des employés	4
Promotion de la communication au travail	4
Perfectionnement des employés	5
Gestion du rendement	5
<b>Transition de dirigeant à meneur</b>	<b>6</b>
Connaissance approfondie de soi <b>ou</b> indicateur de type Myers-Briggs	7
Fondements du leadership	7
Rétroaction constructive	8
Gestion des conflits	8
Problèmes courants et solutions novatrices	9
Résolution des conflits	9
Compétences en encadrement	10
Gestion stratégique et responsabilisation	10
<b>Gestion du changement</b>	<b>11</b>
Notions de base du changement	12
Analyse des intervenants	12
Promotion de la communication au travail	13
Mobilisation des employés	13
Gestion de la résistance	14
Accroissement de la résilience	14

## **Séances de formation à la carte**

Les séances de formation à la carte sont offertes de façon autonome ou en appoint aux programmes d'apprentissage hybride.

<b>Aptitudes pour la communication et stratégies</b>	<b>16</b>
Rétroaction constructive	16
Promotion de la communication au travail	16
Compétences rédactionnelles	17
Amélioration des techniques de présentation et d'animation	17
<b>Santé et mieux-être</b>	<b>18</b>
Une vie de santé	18
La retraite : savoir se renouveler et s'adapter à la transition	18
<b>Formation en gestion et en leadership</b>	<b>19</b>
Fondements du leadership	19
Atelier sur le leadership	19
Gestion des télétravailleurs	20
Atelier sur la gestion du rendement	20
Garder les meilleurs : fidélisation du personnel compétent	21
Atelier sur l'encadrement	21
Mobilisation des employés	22
Problèmes courants et solutions novatrices	22
Gestion de milieux de travail multigénérationnels	23
Gestion de la transition pour les gestionnaires	23
<b>Productivité personnelle et professionnelle</b>	<b>24</b>
Réunions fructueuses	24
Atelier sur la gestion de projets	24
Atelier sur la gestion stratégique et la responsabilisation	25
Gestion du temps	25
Accroissement de la résilience	26
Trouver un équilibre : Comment concilier travail et vie personnelle	26
Excellence du service à la clientèle	27
Indicateur de types psychologiques Myers-Briggs : améliorer l'efficacité d'une équipe en comprenant les types qui la composent	27

<b>Milieus de travail positifs</b>	<b>28</b>
Gestion de la santé mentale en milieu de travail	28
Mieux-être organisationnel : création d'un milieu de travail sain	28
Exploration de la diversité au travail	29
Violence : un point de vue sur le milieu de travail	29
Violence : un point de vue sur le milieu de travail et lois provinciales en matière de violence au travail	29
Création d'un milieu de travail respectueux	30
Comprendre la diversité et instaurer le respect	30
Compréhension de la violence au travail et création d'un milieu de travail respectueux	31
Intimidation au travail	31
Atelier sur la gestion des conflits	32
Atelier sur la consolidation d'équipe	32
Atelier sur la gestion du changement	33
Création d'un milieu de travail positif	33
Gestion du stress : planification stratégique de sa vie	34

### **Formation spécialisée**

Ce programme de formation mixte très spécialisée combine des entrevues individuelles de premier contact, des ateliers approfondis en classe d'une journée et demie et des appels d'encadrement en groupe à la suite des séances de formation, conçus pour aiguiller les équipes vers la réussite. La prestation du programme est assurée par des formateurs agréés par l'International Coaching Federation (ICF) de même que par des formateurs en entreprise d'expérience.

<b>Conflit organisationnel et d'équipe</b>	<b>36</b>
Renseignements supplémentaires sur les programmes	36

### **Encadrement pour les membres de la direction**

L'encadrement pour les membres de la direction ou l'encadrement individuel est un processus d'apprentissage confidentiel et des plus personnels. Il s'agit d'une démarche personnalisée qui tient compte de l'individualité de chacun.

<b>Programmes de six, neuf et douze mois</b>	<b>38</b>
Renseignements supplémentaires sur les programmes	39

## Programmes d'apprentissage hybride

Nos programmes d'apprentissage hybride comprennent des séances de formation en classe, des séances d'encadrement téléphonique en groupe et l'accès au portail Web personnalisé d'apprentissage en ligne de Ceridian.

*« Comme il y a toujours de nouvelles choses à apprendre, j'ai jugé important de m'inscrire à ce programme aux côtés de mes gestionnaires. En me fondant sur mon expérience personnelle, je puis vous dire que ce programme est excellent. La diversité des modes de prestation de la formation, donnée en classe, par téléphone ou en ligne, est très pratique. Les membres de notre personnel sont très occupés, et ces méthodes d'enseignement leur permettent d'adapter le programme à leurs horaires. Et surtout, les compétences acquises peuvent être appliquées immédiatement dans nos environnements de travail. Gestionnaires en devenir, nouveaux gestionnaires ou gestionnaires aguerris, tous peuvent tirer profit du programme Notions de base à l'intention des dirigeants. »*

*Nick Tengelits  
Directeur général  
Teksavvy*

## Programme Notions de base à l'intention des dirigeants

Ce programme est conçu pour aider les dirigeants actuels et futurs à optimiser le rendement des employés. Il porte essentiellement sur les rudiments de la gestion de personnel, notamment le recrutement et la fidélisation des meilleurs éléments, la promotion de la communication et la gestion du rendement.

### Ce que le programme comprend

**6 séminaires d'une demi-journée; 6 séances d'encadrement; l'accès à la formation en ligne pendant 12 mois**

Séminaire 1 – Notions de base de la gestion du personnel; Apprentissage en ligne recommandé

Séance d'encadrement (1)

Séminaire 2 – Recrutement et fidélisation des membres de votre équipe; Apprentissage en ligne recommandé

Séance d'encadrement (2)

Séminaire 3 – Mobilisation des employés; Apprentissage en ligne recommandé

Séance d'encadrement (3)

Séminaire 4 – Promotion de la communication en milieu de travail; Apprentissage en ligne recommandé

Séance d'encadrement (4)

Séminaire 5 – Perfectionnement des employés; Apprentissage en ligne recommandé

Séance d'encadrement (5)

Séminaire 6 – Gestion du rendement; Apprentissage en ligne recommandé

Séance d'encadrement de clôture (6)

### Objectifs

- Examiner les éléments essentiels de la gestion de personnel
- Explorer des méthodes de recrutement et de fidélisation
- Mettre en pratique des stratégies de communication et de mobilisation
- Découvrir les liens entre la gestion du rendement et le succès de l'organisation

### Applications en milieu de travail

- Recruter et fidéliser les meilleurs éléments de leur catégorie
- Promouvoir un environnement propice à la mobilisation
- Faire la démonstration de procédures efficaces de gestion du rendement

**Séminaire 1 – Notions de base de la gestion du personnel (3 heures)**

Les gestionnaires visionnaires savent que leurs autres compétences complètent simplement leur aptitude à gérer le personnel avec efficacité, prévenance et équité. Ce séminaire initie les gestionnaires aux principes fondamentaux de la gestion responsable du personnel.

**Objectifs**

- Explorer le rôle de gestionnaire dans son ensemble
- Examiner des façons de promouvoir et de maintenir la mobilisation
- Explorer les rudiments de la communication en milieu de travail
- Comprendre l'importance de la responsabilité réciproque

**Applications en milieu de travail**

- Bénéficier des avantages qu'offre un effectif mobilisé et engagé
- Créer des équipes soudées en milieu de travail
- Encourager la responsabilisation parmi les membres et les chefs des équipes
- Faire la démonstration du comportement idéal d'un employé

**Séminaire 2 – Recrutement et fidélisation des membres de votre équipe (3 heures)**

Le recrutement et la fidélisation des meilleurs candidats sont les deux faces du même processus. La recherche des meilleurs candidats pour occuper des postes vacants, mais aussi des personnes qui conviennent le mieux à un milieu de travail, n'est que le premier défi à relever; la fidélisation de ces employés constitue en revanche un enjeu permanent. Ce séminaire traite de stratégies éprouvées de recherche et de fidélisation des employés à haut rendement.

**Objectifs**

- Examiner des stratégies de recrutement efficaces
- Découvrir des démarches éprouvées de formation et de motivation
- Explorer pourquoi il est important de promouvoir une culture de la mobilisation
- Comprendre ce que les employés les plus performants souhaitent, attendent et méritent

**Applications en milieu de travail**

- Rechercher, perfectionner et fidéliser des employés qui sont vraiment efficaces
- Créer une équipe engagée et prospère
- Améliorer la culture en milieu de travail grâce à une responsabilisation réciproque
- Offrir aux employés des récompenses et des mesures d'encouragement afin de favoriser la mobilisation

**Séminaire 3 – Mobilisation des employés (3 heures)**

Un effectif mobilisé stimule le rendement organisationnel, rehausse le moral en milieu de travail, favorise la fidélisation des employés et, par conséquent, sert les intérêts de tous les membres d'une entreprise. Les personnes qui font partie de ce type de culture ressentent un attachement envers leur travail et sont davantage en mesure de conserver une attitude saine et de trouver un équilibre satisfaisant entre le travail et la vie personnelle. En fin de compte, un effectif mobilisé est plus productif, plus positif et plus stable.

**Objectifs**

- Comprendre la notion de mobilisation
- Examiner des stratégies qui permettent de créer une culture de la mobilisation
- Concevoir des solutions permettant de surmonter les obstacles à la mobilisation
- Explorer les avantages d'une attitude saine

**Applications en milieu de travail**

- Créer et maintenir une culture de la mobilisation
- Faire la démonstration de la conciliation entre le travail et la vie personnelle
- Accroître le niveau de satisfaction des employés
- Développer un lien significatif avec le travail

**Séminaire 4 – Promotion de la communication en milieu de travail (3 heures)**

L'aptitude à communiquer est essentielle tant pour les employés que pour la direction. Ce séminaire présente les principes qui sous-tendent la communication efficace des idées, des pensées et des émotions.

**Objectifs**

- Mettre en pratique ses compétences en écoute active
- Définir les obstacles à la communication et examiner des stratégies permettant de surmonter ces obstacles
- Mettre en pratique des stratégies afin de formuler et de recevoir des commentaires et d'optimiser ainsi la communication
- Reconnaître les différents types de communication non verbale et leurs effets sur les autres

**Applications en milieu de travail**

- Communiquer avec clarté des idées qui s'inscrivent dans une vision et une finalité au moyen de différents supports
- Établir des relations de collaboration qui mettent l'accent sur la confiance et le respect
- Reconnaître et surmonter les obstacles à la communication
- Utiliser des moyens de communication efficaces qui ont un véritable impact et qui optimisent la productivité et les résultats

**Séminaire 5 – Perfectionnement des employés (3 heures)**

Les gestionnaires visionnaires disposent de nombreuses ressources pour aider leurs employés à atteindre leur plein potentiel. L'encadrement associé au rendement, par exemple, est le plus courant. Mais il est également possible d'encourager le perfectionnement des employés par un mentorat sélectif et attentif. Ce séminaire examine le processus de mentorat depuis la définition des caractéristiques jusqu'au suivi.

**Objectifs**

- Définir les caractéristiques des mentors potentiels
- Comprendre la différence entre le mentorat et l'encadrement du rendement
- Examiner des stratégies permettant de tirer le maximum des relations entre les mentors et leurs protégés

**Applications en milieu de travail**

- Créer une culture du mentorat qui encourage les cadres supérieurs à jouer le rôle de mentor auprès d'employés débutants
- Appairer les mentors avec les personnes qui tireront le plus avantage de leur expérience et de leur exemple
- Encourager la planification de la relève en se fondant sur les exemples inspirants fournis par les personnes qui ont bénéficié d'un mentorat

**Séminaire 6 – Gestion du rendement (3 heures)**

La gestion du rendement est un outil puissant qui permet de maximiser la productivité des employés et d'améliorer de façon mesurable la réussite d'une entreprise. Les principes de la gestion du rendement, lorsqu'ils sont correctement appliqués, peuvent avoir un effet considérable sur la productivité et les bénéfices d'une organisation.

**Objectifs**

- Reconnaître les éléments d'un système de gestion du rendement
- Examiner des stratégies permettant d'améliorer le rendement
- Découvrir l'importance d'évaluations pertinentes du rendement
- Mettre en pratique l'encadrement du rendement

**Applications en milieu de travail**

- Améliorer le rendement de chaque employé et des équipes
- Concevoir des évaluations du rendement qui donnent des résultats et favorisent l'amélioration
- Tirer parti de la gestion du rendement pour améliorer le développement durable de l'organisation

## Programme Transition de dirigeant à meneur

Ce programme aide les gestionnaires à comprendre les diverses démarches qui permettent de mener les autres avec confiance et autorité. Comme il met l'accent sur l'apprentissage des modèles théoriques et des compétences pratiques, les participants sont mieux préparés à comprendre les effets de leurs décisions sur ceux qu'ils dirigent.

### Notamment :

#### **8 séminaires d'une demi-journée; 6 séances d'encadrement; l'accès à la formation en ligne pendant 12 mois**

Séminaire 1 – Connaissance approfondie de soi ou indicateur de type Myers-Briggs et  
Séminaire 2 – Fondements du leadership; Apprentissage en ligne recommandé

Séance d'encadrement (1)

Séminaire 3 – Rétroaction constructive; Apprentissage en ligne recommandé

Séance d'encadrement (2)

Séminaire 4 – Gestion des conflits; Apprentissage en ligne recommandé

Séance d'encadrement (3)

Séminaire 5 – Problèmes courants et solutions novatrices; Apprentissage en ligne recommandé

Séance d'encadrement (4)

Séminaire 6 – Résolution des conflits; Apprentissage en ligne recommandé

Séminaire 7 – Compétences en encadrement; Apprentissage en ligne recommandé

Séance d'encadrement (5)

Séminaire 8 – Gestion stratégique et responsabilisation; Apprentissage en ligne recommandé

Séance d'encadrement de clôture (6)

### Objectifs

- Examiner des modèles théoriques de leadership
- Mettre en pratique la rétroaction constructive
- Explorer des techniques de gestion et de résolution des conflits
- Cerner les différents styles d'encadrement
- Examiner les liens entre la gestion stratégique et la responsabilisation

### Applications en milieu de travail

- Adopter un style de leadership adapté aux conditions de travail
- Développer un environnement propice au travail d'équipe qui favorise la coopération et l'excellence
- Faire la démonstration de l'encadrement au sein de l'entreprise

### **Séminaire 1 – Connaissance approfondie de soi OU indicateur de type Myers-Briggs (3 heures)**

Les questionnaires de personnalité font partie des outils les plus utilisés dans le monde pour aider les gens à mieux comprendre certains traits distinctifs de leur personnalité, de leur façon de travailler et de leur style de communication. Sans privilégier un style plutôt qu'un autre, ces outils permettent aux participants d'évaluer leurs points forts et leurs points faibles, de même que ceux de leurs collègues, de leurs amis et des membres de leur famille.

\*\*\*L'évaluation est réalisée en ligne et des commentaires sont adressés à chaque participant.

#### **Objectifs**

- Relever des thèmes dans les préférences personnelles et le comportement
- Comprendre en quoi les forces personnelles peuvent interagir avec les forces des autres
- Jeter les bases de la sensibilisation pour le futur travail d'équipe

#### **Applications en milieu de travail**

- Améliorer la communication et l'entente du groupe
- Tisser des liens plus harmonieux au travail et les entretenir
- Déterminer la meilleure façon de mettre à profit les aptitudes et les compétences de chacun

### **Séminaire 2 – Fondements du leadership (3 heures)**

Ce séminaire initie les participants aux concepts et aux théories du leadership et les aidera ainsi à développer les compétences nécessaires pour devenir de véritables meneurs au travail, dans la collectivité et dans la société.

#### **Objectifs**

- Définir divers styles de leadership
- Examiner différentes théories sur le leadership
- Prendre conscience de ses qualités de chef
- Définir les caractéristiques et les qualités des chefs

#### **Applications en milieu de travail**

- Adopter un style de leadership adapté aux conditions de travail
- Relever les forces et les faiblesses des différentes façons de travailler
- Reconnaître les effets de différents styles de leadership sur divers types d'employés
- Diriger efficacement les autres

### **Séminaire 3 – Rétroaction constructive (3 heures)**

La capacité à formuler et à recevoir des commentaires honnêtes et pertinents est une qualité essentielle dans toutes les professions. La communication efficace de commentaires peut aider considérablement la personne qui les reçoit à améliorer les aspects qui doivent l'être et l'encourage à maintenir le cap dans les aspects qui donnent déjà satisfaction. Bien communiquer une rétroaction aide la personne qui la reçoit à comprendre et à accepter les renseignements qui lui sont communiqués et à apporter les améliorations nécessaires.

#### **Objectifs**

- Développer une plus grande attention à la façon de formuler efficacement des commentaires constructifs
- Définir les défis liés à la rétroaction et des stratégies permettant de relever ces défis
- Mettre en pratique la formulation de commentaires constructifs et efficaces à l'intention des pairs
- Appliquer le modèle de rétroaction en cinq étapes dans des situations difficiles

#### **Applications en milieu de travail**

- Formuler des commentaires significatifs, précis et opportuns
- Reconnaître les commentaires constructifs comme des outils de croissance et de rendement
- Surmonter les obstacles qui peuvent se présenter lorsqu'on formule ou reçoit des commentaires constructifs
- Créer une culture qui valorise la rétroaction en milieu de travail

### **Séminaire 4 – Gestion des conflits (3 heures)**

Les conflits au travail peuvent avoir un effet de cascade à l'échelle d'une organisation et pourraient, s'ils ne sont pas résolus, se révéler très coûteux aux plans du moral des employés, du rendement et, au bout du compte, des bénéfices. Ce séminaire démontre les méthodes les plus efficaces de gestion des conflits en milieu de travail et de désamorçage des situations difficiles.

#### **Objectifs**

- Examiner l'origine et l'incidence des conflits en milieu de travail
- Définir les différents types de conflits et les méthodes d'intervention
- Reconnaître les styles privilégiés de gestion des conflits
- Explorer les diverses démarches adoptées pour résoudre les conflits

#### **Applications en milieu de travail**

- Reconnaître les éléments déclencheurs de conflit courants
- Gérer les situations conflictuelles et employer des techniques permettant de les traiter efficacement
- Mettre en œuvre des stratégies permettant de gérer différents types de conflits
- Établir de meilleures relations avec les employés, les collègues, les clients, les membres de l'équipe et les superviseurs

**Séminaire 5 – Problèmes courants et solutions novatrices (3 heures)**

En milieu de travail, nous interagissons tous avec différentes personnes dans diverses situations. Bien que bon nombre de ces interactions puissent être fructueuses, certaines sont parfois difficiles. Dans le cadre de ce séminaire, vous apprendrez des techniques de résolution des problèmes qui vous aideront à faire preuve de créativité dans le traitement de situations courantes mais exigeantes.

**Objectifs**

- Développer les compétences nécessaires pour évaluer les situations difficiles
- Mettre en pratique diverses démarches de résolution des problèmes
- Définir les obstacles à la résolution efficace des problèmes
- Mettre en pratique des techniques de résolution collective des problèmes

**Applications en milieu de travail**

- Améliorer la productivité de l'équipe
- Former et perfectionner au sein de votre organisation des personnes qui font preuve d'efficacité dans la résolution des problèmes et la prise de décisions
- Appliquer les compétences en résolution des problèmes et en communications à des situations courantes
- Forger des relations professionnelles plus étroites

**Séminaire 6 – Résolution des conflits (3 heures)**

Bien qu'il ne soit pas possible de régler tous les conflits qui surviennent en milieu de travail, ceux-ci doivent néanmoins être gérés et leur résolution demeure toujours l'objectif premier. Dans le cadre de ce séminaire, on examine des techniques éprouvées de résolution des conflits et on donne aux participants la possibilité de mettre ces techniques en pratique.

**Objectifs**

- Comprendre les facteurs qui sont souvent à l'origine de conflits en milieu de travail
- Reconnaître les différents types de conflits et les interventions appropriées dans chaque cas
- Examiner les processus de résolution des conflits et mettre en place des comportements qui donnent vraiment des résultats
- Explorer des démarches éprouvées de résolution des conflits

**Applications en milieu de travail**

- Reconnaître les éléments déclencheurs communs d'un conflit
- Mettre en œuvre des stratégies permettant de gérer différents types de conflits
- Permettre aux employés, aux collègues, aux clients, aux membres de l'équipe et aux superviseurs de résoudre les différends et de travailler ensemble dans des conditions de respect
- Utiliser des méthodes de résolution adaptées au niveau de conflit

**Séminaire 7 – Compétences en encadrement (3 heures)**

L'encadrement compte parmi les moyens les plus efficaces de communiquer et de transmettre les connaissances et les compétences. Dans le cadre de ce séminaire, on passera en revue les processus, les styles et les techniques qui permettent de libérer le potentiel des personnes et des équipes, d'optimiser le rendement et l'efficacité et d'améliorer la satisfaction professionnelle des personnes.

**Objectifs**

- Explorer la totalité du processus d'encadrement
- Recenser les différents styles d'encadrement
- Explorer les niveaux de perfectionnement des employés
- Faire correspondre les styles d'encadrement aux niveaux de perfectionnement des employés
- Mettre en pratique les techniques d'encadrement

**Applications en milieu de travail**

- Développer un environnement propice au travail d'équipe qui favorise la coopération et l'excellence
- Améliorer les compétences en gestion du rendement
- Faire la démonstration de l'encadrement au sein de l'entreprise
- Intégrer des techniques interrogatives efficaces

**Séminaire 8 – Gestion stratégique et responsabilisation (3 heures)**

La gestion stratégique est une façon de concevoir et d'évaluer des plans visant à améliorer le rendement d'une organisation. Processus de gestion de haut niveau, la gestion stratégique repose sur la collaboration des employés et des équipes dans le but d'atteindre les objectifs organisationnels.

**Objectifs**

- Explorer les principes de culture organisationnelle dans un contexte de gestion stratégique
- Examiner les liens entre la gestion stratégique et la gestion du rendement
- Mettre en pratique les rudiments des stratégies de mise en œuvre

**Applications en milieu de travail**

- Améliorer la mise en œuvre de politiques et de procédures
- Accroître la responsabilisation des employés et des dirigeants
- Améliorer la compréhension des systèmes au sein de l'entreprise

**Programme Gestion du changement**

Ce programme aidera les dirigeants et les employés à prendre en charge les changements qui surviennent dans le milieu de travail tout en soutenant les personnes qui doivent vaincre leur résistance au changement. On y exposera également les principes d'une communication claire pendant tout le processus de changement.

**Le programme comprend :****6 séminaires d'une demi-journée; un accès pendant 6 mois à la formation en ligne**

Séminaire 1 – Principes fondamentaux du changement; Apprentissage en ligne recommandé

Séminaire 2 – Analyse des intervenants; Apprentissage en ligne recommandé

Séminaire 3 – Promotion de la communication au travail; Apprentissage en ligne recommandé

Séminaire 4 – Mobilisation des employés; Apprentissage en ligne recommandé

Séminaire 5 – Gestion de la résistance; Apprentissage en ligne recommandé

Séminaire 6 – Accroissement de la résilience; Apprentissage en ligne recommandé

**Objectifs**

- Créer une vision et comprendre les fondements du changement
- Examiner différents styles de communication permettant de surmonter la résistance
- Reconnaître les obstacles au changement et apprendre des stratégies pour surmonter ces obstacles
- Explorer des stratégies visant à motiver, à persuader et à inspirer les employés

**Applications en milieu de travail**

- Concevoir des stratégies permettant de gérer la transformation des personnes en période de changement
- Développer les compétences nécessaires pour motiver et responsabiliser les personnes face au changement
- Développer des aptitudes permettant de piloter le changement avec succès
- Mettre en œuvre des techniques permettant de gérer l'incidence du changement et les réactions des personnes au changement

**Séminaire 1 – Principes fondamentaux du changement (3 heures)**

Étant donné que les entreprises composent souvent avec des changements rapides, la façon dont elles gèrent le changement peut avoir une incidence sur leur réussite à long terme. Ce séminaire porte sur les fondements du changement, les stratégies de changement et l'inévitabilité du changement.

**Objectifs**

- Comprendre les fondements d'une stratégie de changement
- Examiner des stratégies permettant de créer et de maintenir l'adhésion au processus de changement
- Explorer les risques liés au refus du changement

**Applications en milieu de travail**

- Faire comprendre la nécessité du changement
- Créer un milieu préparé au changement
- Créer et maintenir une impulsion de changement

**Séminaire 2 – Analyse des intervenants (3 heures)**

La façon dont une organisation planifie le changement et s'y adapte a souvent une incidence sur sa réussite à long terme. L'analyse sérieuse et opportune des intervenants est au centre de ce processus. Ce séminaire aide les gestionnaires à comprendre non seulement la nécessité et les avantages d'une analyse des intervenants, mais aussi le processus sous-jacent.

**Objectifs**

- Comprendre l'importance des intervenants
- Examiner des stratégies qui favorisent l'adhésion
- Apprendre les rudiments de l'analyse des intervenants et ses avantages

**Applications en milieu de travail**

- Comprendre clairement les processus qui entourent l'analyse des intervenants
- Accroître l'adhésion
- Mener à bien le changement du point de vue des intervenants

**Séminaire 3 – Promotion de la communication au travail (3 heures)**

L'aptitude à communiquer est essentielle tant pour les employés que pour la direction. Ce séminaire présente les principes qui sous-tendent la communication efficace des idées, des pensées et des émotions.

**Objectifs**

- Mettre en pratique ses compétences en écoute active
- Définir les obstacles à la communication et examiner des stratégies permettant de surmonter ces obstacles
- Mettre en pratique des stratégies afin de formuler et de recevoir des commentaires et d'optimiser ainsi la communication
- Reconnaître les différents types de communication non verbale et leurs effets sur les autres

**Applications en milieu de travail**

- Communiquer avec clarté des idées qui s'inscrivent dans une vision et une finalité au moyen de différents supports
- Établir des relations de collaboration qui mettent l'accent sur la confiance et le respect
- Reconnaître et surmonter les obstacles à la communication
- Utiliser des moyens de communication efficaces qui ont un véritable impact et qui optimisent la productivité et les résultats

**Séminaire 4 – Mobilisation des employés (3 heures)**

Un effectif mobilisé stimule le rendement organisationnel, rehausse le moral en milieu de travail, favorise la fidélisation des employés et, par conséquent, sert les intérêts de tous les membres d'une entreprise. Les personnes qui font partie de ce type de culture ressentent un attachement envers leur travail et sont davantage en mesure de conserver une attitude saine et de trouver un équilibre satisfaisant entre le travail et la vie personnelle. En fin de compte, un effectif mobilisé est plus productif, plus positif et plus stable.

**Objectifs**

- Comprendre la notion de mobilisation
- Examiner des stratégies qui permettent de créer une culture de la mobilisation
- Concevoir des solutions permettant de surmonter les obstacles à la mobilisation
- Explorer les avantages d'une attitude saine

**Applications en milieu de travail**

- Créer et maintenir une culture de la mobilisation
- Faire la démonstration de la conciliation entre le travail et la vie personnelle
- Accroître le niveau de satisfaction des employés
- Développer un lien significatif avec le travail

**Séminaire 5 – Gestion de la résistance (3 heures)**

Les entreprises qui font face au changement doivent veiller à soutenir les clients aussi bien à l'interne qu'à l'externe pendant le processus de changement. Dans le cadre de ce séminaire, on traite de l'importance d'un tel soutien et on expose des techniques permettant de contrer différentes formes de résistance.

**Objectifs**

- Définir les moteurs et les limites du changement organisationnel.
- Évaluer la façon dont les personnes et les équipes font face au changement et s'y adaptent.
- Examiner des stratégies de communication qui permettent de réduire la résistance au changement

**Applications en milieu de travail**

- Mener à bien des projets en matière de changement
- Concevoir des stratégies de communication efficaces
- Gérer le changement afin d'aider l'organisation à récupérer, à se rétablir et à apprendre plus rapidement

**Séminaire 6 – Accroissement de la résilience (3 heures)**

Pendant les périodes de changement, les gestionnaires et les employés peuvent être soumis à des facteurs de stress qui, à défaut d'être gérés, peuvent engendrer des symptômes de tension sur les plans de la santé et du rendement. Ce séminaire est conçu pour aider les gestionnaires à comprendre ce que le stress et la tension représentent au plan personnel; on y expose le concept de résilience et on y met de l'avant des stratégies permettant de mieux faire face aux contraintes.

**Objectifs**

- Comprendre le contexte du changement
- Comprendre la différence entre le stress et l'effort
- Comprendre la réaction de l'organisme au stress
- Définir la résilience
- Apprendre les trois principes de l'endurance : le défi, la maîtrise et l'engagement
- Développer des qualités et des stratégies de résilience
- Apprendre les caractéristiques des entreprises et des employés résilients
- Explorer *Consolider la résilience : une trousse d'outils organisationnels*

**Applications en milieu de travail**

- Développer une résilience personnelle et en faire la démonstration
- Créer une culture organisationnelle de la résilience
- Renforcer la mobilisation des employés
- Accroître le rendement et la productivité de l'organisation et des employés

## Séances de formation à la carte

Les séances de formation à la carte sont offertes de façon autonome ou en appoint aux programmes d'apprentissage hybride.

## Aptitudes pour la communication et stratégies

### **Rétroaction constructive (3 heures)**

La capacité à formuler et à recevoir des commentaires honnêtes et pertinents est une qualité essentielle dans toutes les professions. La communication efficace de commentaires peut aider considérablement la personne qui les reçoit à améliorer les aspects qui doivent l'être et l'encourage à maintenir le cap dans les aspects qui donnent déjà satisfaction. Bien communiquer une rétroaction aide la personne qui la reçoit à comprendre et à accepter les renseignements qui lui sont communiqués.

#### *Objectifs*

- Développer une plus grande attention à la façon de formuler efficacement des commentaires constructifs
- Définir les défis liés à la rétroaction et des stratégies permettant de relever ces défis
- Mettre en pratique la formulation de commentaires constructifs et efficaces à l'intention des pairs
- Appliquer le modèle de rétroaction en cinq étapes dans des situations difficiles

#### *Applications en milieu de travail*

- Formuler des commentaires significatifs, précis et opportuns
- Reconnaître les commentaires constructifs comme des outils de croissance et de rendement
- Surmonter les obstacles qui peuvent se présenter lorsqu'on formule ou qu'on reçoit des commentaires constructifs
- Créer une culture qui valorise la rétroaction en milieu de travail

### **Promotion de la communication au travail (3 heures)**

L'aptitude à communiquer est essentielle tant pour les employés que pour la direction. Ce séminaire présente les principes qui sous-tendent la communication efficace des idées, des pensées et des émotions.

#### *Objectifs*

- Mettre en pratique ses compétences en écoute active
- Définir les obstacles à la communication et examiner des stratégies permettant de surmonter ces obstacles
- Mettre en pratique des stratégies afin de formuler et de recevoir des commentaires et d'optimiser ainsi la communication
- Reconnaître les différents types de communication non verbale et leurs effets sur les autres

#### *Applications en milieu de travail*

- Communiquer avec clarté des idées qui s'inscrivent dans une vision et une finalité au moyen de différents supports
- Établir des relations de collaboration qui mettent l'accent sur la confiance et le respect
- Reconnaître et surmonter les obstacles à la communication
- Utiliser des moyens de communication efficaces qui ont un véritable impact et qui optimisent la productivité et les résultats

**Compétences rédactionnelles (3 heures)**

Cet atelier vous aidera à acquérir de bonnes compétences rédactionnelles et à communiquer un message concis de façon professionnelle. Au moyen d'exercices pratiques, vous apprendrez à créer des documents et des rapports d'entreprise convaincants et éloquents.

*Objectifs*

- Rédiger des documents convaincants qui vous permettent d'atteindre vos objectifs d'affaires
- Affiner votre langage pour améliorer votre pouvoir de persuasion
- Appliquer les règles de grammaire, d'usage et de fonctionnement de la langue pour améliorer vos communications écrites
- Organiser les idées clés en fonction des attentes du lecteur
- Créer des courriels efficaces et attrayants

*Applications en milieu de travail*

- Améliorer la communication au sein de l'équipe grâce à des messages clairs et précis
- Améliorer les chances qu'on lise les courriels et qu'on leur donne suite rapidement
- Se sentir plus confiant dans ses compétences en rédaction de documents d'affaires

**Amélioration des techniques de présentation et d'animation (3 heures)**

Les compétences en animation sont prisées; les organisations recherchent en effet des spécialistes qui pourront gérer la formation, le perfectionnement et les interactions au sein de l'équipe principale. Un animateur compétent permet à un groupe de personnes de résoudre des problèmes ou de dresser un plan d'action pour produire des résultats. Ce séminaire présente des techniques pratiques éprouvées qui aideront les participants à se sentir plus confiants dans l'animation de divers types de groupes.

*Objectifs*

- Reconnaître l'importance de créer un environnement d'apprentissage fructueux et participatif
- Définir les caractéristiques de base et les compétences d'un animateur efficace
- Explorer les défis les plus souvent associés à l'animation

*Applications en milieu de travail*

- Communiquer clairement un contenu
- Évaluer la dynamique de groupe pour lancer des discussions et prendre des décisions
- Pousser une équipe à se réaliser
- Améliorer ses capacités de conception et de prestation

**Santé et mieux-être****Une vie de santé (3 heures)**

Il est important que nous adoptions un mode de vie sain afin d'améliorer notre qualité de vie. Ce séminaire propose des stratégies pour vivre plus sainement et récolter les fruits d'une diminution du stress, d'une hausse d'énergie et d'une attitude positive.

*Objectifs*

- Faire la distinction entre les manifestations normales de la vieillesse et la maladie
- Comprendre les divers changements physiologiques qui font partie du processus normal de vieillissement
- Savoir comment rester en santé

*Applications en milieu de travail*

- Bénéficier de la sensibilisation accrue des employés à l'adoption d'un mode de vie sain
- Réduire le nombre de problèmes de santé évitables
- Connaître les stratégies qui favorisent le mieux-être
- Contribuer à accroître la santé de la main-d'œuvre

**La retraite : savoir se renouveler et s'adapter à la transition (3 heures)**

Étant donné qu'un segment important de la population atteindra sous peu l'âge de la retraite, les entreprises devront aider ces employés à se préparer à la retraite. Ce séminaire aidera les employés à se préparer en prévision de l'avenir et à établir des attentes réalistes à cet égard.

*Objectifs*

- Prendre connaissance de l'évolution de la retraite
- Créer un plan personnalisé de retraite qui permettra de tirer une plus grande satisfaction de cette période de vie
- Explorer les loisirs qui vous intéressent et consolider vos relations en prévision de l'avenir
- Apprendre à adopter les attitudes et les façons de penser qui mèneront à un avenir plus prometteur

*Applications en milieu de travail*

- Inciter les employés à gérer leurs attentes à l'égard de la retraite
- Assurer, tant pour les employés que l'entreprise, une transition sans heurts du rôle d'employé au sein de l'entreprise à celui de retraité
- Contribuer de manière indirecte à la planification de la relève puisqu'un tel séminaire permet à l'entreprise d'évaluer à quel moment un employé prendra sa retraite et, donc, à quel moment son poste sera à pourvoir

## Formation en gestion et en leadership

### **Fondements du leadership (3 heures)**

Cet atelier initie les participants aux concepts et aux théories du leadership et les aidera ainsi à développer les compétences nécessaires pour devenir de véritables meneurs au travail, dans la collectivité et dans la société.

#### *Objectifs*

- Définir divers styles de leadership
- Examiner différentes théories sur le leadership
- Prendre conscience de ses qualités de chef
- Définir les caractéristiques et les qualités des chefs

#### *Applications en milieu de travail*

- Adopter un style de leadership adapté aux conditions de travail
- Relever les forces et les faiblesses des différentes façons de travailler
- Reconnaître les effets de différents styles de leadership sur divers types d'employés
- Diriger efficacement les autres

### **Atelier sur le leadership (7 heures)**

Cet atelier initie les participants aux concepts et aux théories du leadership et les aidera ainsi à développer les compétences nécessaires pour devenir de véritables meneurs au travail, dans la collectivité et dans la société.

#### *Objectifs*

- Définir divers styles de leadership
- Examiner différentes théories sur le leadership
- Prendre conscience de ses qualités de chef
- Définir les caractéristiques et les qualités des chefs

#### *Applications en milieu de travail*

- Adopter un style de leadership adapté aux conditions de travail
- Relever les forces et les faiblesses des différentes façons de travailler
- Reconnaître les effets de différents styles de leadership sur divers types d'employés
- Diriger efficacement les autres

**Gestion des télétravailleurs (3 heures)**

Un milieu de travail virtuel offre, entre autres, l'avantage de réduire les déplacements, de faciliter la conciliation entre le travail et la vie personnelle et d'accroître l'autonomie. Néanmoins, les télétravailleurs doivent aussi faire face à certains défis, notamment l'isolement et l'impression de manquer de visibilité au sein de l'organisation ainsi qu'à des problèmes pratiques, comme la gestion des technologies et les distractions inhérentes au travail à domicile. Ce séminaire porte sur les stratégies qui se sont révélées les plus efficaces pour les gestionnaires dans un contexte de télétravail.

*Objectifs*

- Définir les avantages et les défis liés à la gestion des télétravailleurs
- Mettre en œuvre des stratégies permettant de demeurer en contact avec une équipe évoluant dans un milieu virtuel
- Gérer efficacement le rendement grâce à une démarche axée sur les résultats
- Améliorer la visibilité et la satisfaction au travail des télétravailleurs

*Applications en milieu de travail*

- Accroître la solidarité, la mobilisation et la satisfaction des télétravailleurs
- Augmenter le rendement
- Accroître vos connaissances en gestion du rendement

**Atelier sur la gestion du rendement (7 heures)**

La gestion du rendement est un outil puissant qui permet de maximiser la productivité des employés et d'améliorer de façon mesurable la réussite de l'organisation. Les principes de la gestion du rendement, lorsqu'ils sont correctement appliqués, peuvent avoir un effet considérable sur la productivité et les bénéfices d'une organisation.

*Objectifs*

- Reconnaître les éléments d'un système de gestion du rendement
- Examiner des stratégies permettant d'améliorer le rendement
- Découvrir l'importance d'évaluations pertinentes du rendement
- Mettre en pratique l'encadrement du rendement

*Applications en milieu de travail*

- Améliorer le rendement de chaque employé et des équipes
- Concevoir des évaluations du rendement qui donnent des résultats et favorisent l'amélioration
- Tirer parti de la gestion du rendement pour améliorer le développement durable de l'organisation

**Garder les meilleurs : fidélisation du personnel compétent (3 heures)**

La recherche montre que des efforts efficaces de fidélisation nécessitent plus de stratégie et de discipline que ne le croient les gestionnaires. En réalité, un patron de qualité est souvent cité par les meilleurs éléments comme l'un des plus importants attributs en milieu de travail. Les dirigeants occupent une position privilégiée au chapitre de la fidélisation, car ils sont le principal facteur qui décidera un employé à demeurer ou à quitter une organisation.

*Objectifs*

- Comprendre le concept de la mobilisation des employés
- Apprendre à reconnaître le personnel le plus compétent au sein de l'organisation
- Cerner les facteurs de motivation et les objectifs individuels des employés les plus talentueux
- Évaluer le risque de démobilitation ou de départ des employés performants au sein d'une entreprise
- Définir des façons de devenir un gestionnaire plus efficace en examinant les principes de la rétroaction, de la reconnaissance et des objectifs de perfectionnement

*Applications en milieu de travail*

- Tenir des réunions de découverte afin de mieux connaître les principaux facteurs de motivation de chacun
- Dresser des plans pour retenir les meilleurs éléments
- Appliquer les concepts appris afin d'améliorer la satisfaction au travail, la productivité et l'engagement de vos employés les plus performants

**Atelier sur l'encadrement (3 heures)**

L'encadrement compte parmi les moyens les plus efficaces de communiquer et de transmettre les connaissances et les compétences. Dans le cadre de ce séminaire, on passera en revue les processus, les styles et les techniques qui permettent de libérer le potentiel des personnes et des équipes, d'optimiser le rendement ainsi que l'efficacité et d'améliorer la satisfaction des personnes au travail.

*Objectifs*

- Explorer la totalité du processus d'encadrement
- Recenser les différents styles d'encadrement
- Explorer les niveaux de perfectionnement des employés
- Faire correspondre les styles d'encadrement aux niveaux de perfectionnement des employés
- Mettre en pratique les techniques d'encadrement

*Applications en milieu de travail*

- Développer un environnement propice au travail d'équipe qui favorise la coopération et l'excellence
- Améliorer les compétences en gestion du rendement
- Faire la démonstration de l'encadrement au sein de l'entreprise
- Intégrer des techniques interrogatives efficaces

**Mobilisation des employés (3 heures)**

Le sentiment d'engagement professionnel sert les intérêts de tous les membres d'une organisation puisqu'un effectif mobilisé stimule le rendement organisationnel, rehausse le moral en milieu de travail et favorise la fidélisation des employés. Un effectif mobilisé est plus productif, plus productif et plus viable. Les personnes qui font partie de ce type de culture ressentent un attachement envers leur travail et sont davantage en mesure de conserver une attitude saine et de trouver un équilibre satisfaisant entre le travail et la vie personnelle.

*Objectifs*

- Comprendre la notion de mobilisation
- Examiner des stratégies qui permettent de créer une culture de la mobilisation
- Concevoir des solutions permettant de surmonter les obstacles à la mobilisation
- Explorer les avantages d'une attitude saine

*Applications en milieu de travail*

- Créer et maintenir une culture de la mobilisation
- Faire la démonstration de la conciliation entre le travail et la vie personnelle
- Accroître le niveau de satisfaction des employés
- Développer un lien significatif avec le travail
- Reconnaître l'importance d'adapter le contenu et les activités aux différents styles d'apprentissage
- Mettre en pratique des techniques d'animation

**Problèmes courants et solutions novatrices (3 heures)**

En milieu de travail, nous interagissons tous avec différentes personnes dans diverses situations. Bien que bon nombre de ces interactions puissent être fructueuses, certaines sont parfois difficiles. Dans le cadre de ce séminaire, vous apprendrez des techniques de résolution des problèmes qui vous aideront à faire preuve de créativité dans le traitement de situations courantes mais exigeantes.

*Objectifs*

- Développer les compétences nécessaires pour évaluer les situations difficiles
- Mettre en pratique diverses démarches de résolution des problèmes
- Définir les obstacles à la résolution efficace des problèmes
- Mettre en pratique des techniques de résolution collective des problèmes

*Applications en milieu de travail*

- Améliorer la productivité de l'équipe
- Favoriser au sein de votre organisation la présence de personnes qui font preuve d'efficacité dans la résolution des problèmes et la prise de décisions
- Appliquer les compétences en résolution des problèmes et en communications à des situations courantes
- Forger des relations professionnelles plus étroites

**Gestion de milieux de travail multigénérationnels (3 heures)**

Aujourd'hui, quatre générations cohabitent sur le marché du travail. Les différences générationnelles présentent des défis importants et des possibilités intéressantes. Ce séminaire explorera des stratégies pour combler les fossés générationnels, définira les valeurs, les préférences et les comportements de chaque groupe et réfutera les mythes au sujet des générations.

*Objectifs*

- Définir les quatre générations et les caractéristiques, les valeurs et les comportements le plus souvent associés à chaque groupe
- Comprendre les différences entre les générations et leur effet dans le milieu de travail
- Mettre en pratique des stratégies qui permettent d'établir la compétence d'une organisation dans la gestion de quatre générations d'employés
- Développer les compétences essentielles à la gestion de chaque groupe

*Applications en milieu de travail*

- Reconnaître les forces que chaque personne apporte au milieu de travail
- Créer un milieu plus soudé et acquérir les compétences nécessaires pour travailler efficacement ensemble
- Intégrer des stratégies individuelles afin d'établir des relations de travail fructueuses entre les générations

**Gestion de la transition pour les gestionnaires (4 heures)**

Lors d'un changement organisationnel, le défi pour le gestionnaire ne se limite pas à gérer et à faciliter le changement; il doit également se montrer proactif pendant la période de transition, et ce, de l'annonce du changement à sa mise en œuvre. Cette séance est conçue pour donner aux gestionnaires l'occasion de réfléchir aux changements en cours, de se familiariser avec les concepts de la gestion de la transition et de planifier de quelle façon ils accompagneront leurs employés dans le processus de changement.

*Objectifs*

- Utiliser des techniques pour évaluer les répercussions d'un changement sur le rendement de l'entreprise et de chaque employé
- Décrire les réactions habituelles à un changement organisationnel
- Faire appel à ses compétences en encadrement pour s'aider soi-même et aider les autres à stimuler la productivité et à améliorer le moral dans les moments de transition
- Élaborer des stratégies pour exploiter les nouvelles occasions mises au jour par un changement

*Applications en milieu de travail*

- Faire comprendre la nécessité du changement
- Créer et maintenir une impulsion de changement
- Gérer le changement afin d'aider l'organisation à récupérer, à se rétablir et à apprendre plus rapidement
- Accroître le rendement et la productivité de l'organisation et des employés

## Productivité personnelle et professionnelle

### **Réunions fructueuses (3 heures)**

Dans une réunion efficace, le président est le coordonnateur, l'animateur et le médiateur. Pour qu'une réunion soit efficace, il faut donner la parole à tous les participants tout en encourageant la solidarité au sein de l'entreprise. Ce séminaire traite également des conventions, des protocoles et des mesures de suivi qui doivent être observés pour toutes les réunions.

#### *Objectifs*

- Mettre en pratique les techniques d'animation
- Concevoir un ordre du jour et des invitations clairs
- Comprendre le protocole d'une réunion et l'appliquer
- Établir un procès-verbal exact et concis
- Comprendre l'importance des mesures de suivi

#### *Applications en milieu de travail*

- Accroître la productivité des réunions
- Créer une atmosphère de créativité propice aux nouvelles idées
- Établir un consensus et traiter les conflits de manière à assurer l'avancement des travaux
- S'assurer que le contenu, le processus et la structure demeurent dans les limites prévues pour produire de bons résultats

### **Atelier sur la gestion de projets (7 heures)**

La capacité de gérer les projets, les priorités et les échéanciers a des répercussions directes sur la réussite de toute initiative. Cet atelier enseigne aux gestionnaires de solides pratiques en matière de gestion de projets qui les aideront à atteindre leurs objectifs.

#### *Objectifs*

- Explorer les rudiments de la gestion de projets : établissement du calendrier, planification et estimation
- Comprendre les systèmes d'information et de suivi de projets
- Examiner les principes de la sélection, de l'attribution et de l'implémentation de ressources
- Explorer le processus habituel de gestion du cycle de vie

#### *Applications en milieu de travail*

- Établir des objectifs concrets et réalisables à l'égard de vos projets
- Mieux gérer les défis que posent les calendriers, les charges de travail et les effectifs
- Former et diriger des équipes de projet efficaces capables de motivation
- Choisir comme membres de l'équipe des personnes qui possèdent les compétences et les connaissances requises
- Affecter les ressources qui conviennent aux phases d'un projet

**Atelier sur la gestion stratégique et la responsabilisation (7 heures)**

La gestion stratégique est une façon de concevoir et d'évaluer des plans visant à améliorer le rendement d'une organisation. Processus de gestion de haut niveau, la gestion stratégique repose sur la participation des employés et des équipes à l'atteinte des objectifs organisationnels.

*Objectifs*

- Explorer les principes de culture organisationnelle dans un contexte de gestion stratégique
- Examiner les liens entre la gestion stratégique et la gestion du rendement
- Mettre en pratique les rudiments des stratégies de mise en œuvre

*Applications en milieu de travail*

- Améliorer la mise en œuvre de politiques et de procédures
- Accroître la responsabilisation des employés et des gestionnaires
- Améliorer la compréhension des systèmes au sein de l'entreprise

**Gestion du temps (3 heures)**

La productivité des personnes et des entreprises est largement tributaire de la gestion efficace du temps. L'utilisation efficace du temps disponible améliore à la fois la production des employés et la compétitivité de l'organisation. Au cours de ce séminaire, vous apprendrez des techniques pratiques qui vous permettront de mieux gérer et utiliser votre temps.

*Objectifs*

- Définir et surmonter les obstacles à une gestion efficace du temps
- Repérer et utiliser les ressources nécessaires pour gérer efficacement le temps
- Reconnaître l'importance de la délégation de tâches
- Établir la priorité des tâches quotidiennes

*Applications en milieu de travail*

- Déléguer efficacement des tâches
- Porter une plus grande attention aux tâches importantes
- Planifier efficacement et fixer des buts clairs et réalistes
- Amélioration de la productivité

**Accroissement de la résilience (3 heures)**

Pendant les périodes de changement, les gestionnaires et les employés peuvent être soumis à des facteurs de stress qui, à défaut d'être gérés, peuvent engendrer des symptômes de tension sur les plans de la santé et du rendement. Ce séminaire est conçu pour aider les gestionnaires à comprendre ce que le stress et la tension représentent au plan personnel; on y expose le concept de résilience et on y met de l'avant des stratégies permettant de mieux faire face aux contraintes.

*Objectifs*

- Comprendre le contexte du changement
- Comprendre la différence entre le stress et l'effort
- Comprendre la réaction de l'organisme au stress
- Définir la résilience
- Apprendre les trois principes de l'endurance : le défi, la maîtrise et l'engagement
- Développer des qualités et des stratégies de résilience
- Apprendre les caractéristiques des entreprises et des employés résilients
- Explorer *Consolider la résilience : Une trousse d'outils organisationnels*

*Applications en milieu de travail*

- Développer une résilience personnelle et en faire la démonstration
- Créer une culture organisationnelle de la résilience
- Renforcer la mobilisation des employés
- Accroître le rendement et la productivité de l'organisation et des employés

**Trouver un équilibre : comment concilier travail et vie personnelle (3 heures)**

Étant donné que notre rythme de vie est plus effréné que jamais, la gestion des tâches professionnelles, des activités au sein de la communauté et des obligations personnelles devient de plus en plus exigeante. Le sentiment de ne plus avoir de prise sur sa vie devient la norme; par conséquent, des stratégies destinées à gérer ce rythme de vie effréné sont nécessaires.

*Objectifs*

- Définir ce qu'est « la conciliation » dans le contexte travail et vie personnelle
- Évaluer leurs points forts en matière de conciliation travail et vie personnelle et cerner les éléments à améliorer
- Apprendre des stratégies pour bien gérer les attentes internes et externes
- Mettre en pratique dix outils essentiels visant à améliorer la conciliation travail-vie personnelle
- Établir des objectifs en matière de conciliation travail et vie personnelle et maîtriser davantage sa vie

*Applications en milieu de travail*

- Négocier des conditions de travail flexibles et gérer ce type d'horaire
- Négocier, le cas échéant, un travail par postes
- Améliorer le rendement des employés
- Rehausser le moral et la confiance des employés

**Excellence du service à la clientèle (3 heures)**

Les employés apprendront à donner une image professionnelle de leur organisation ou de leur service. Ce séminaire porte sur les attributs nécessaires pour donner un service de qualité supérieure tant aux clients qu'aux autres personnes de votre organisation. Le séminaire présente aussi des stratégies qui permettent de tirer le maximum des interactions quotidiennes avec les personnes qui reçoivent un service de votre entreprise.

*Objectifs*

- Souligner l'importance de l'attitude lorsqu'on traite avec le public
- Sensibiliser aux effets des indices non verbaux
- Mettre en pratique les compétences en communication qui permettent d'établir des relations avec les clients et de les fidéliser
- Discuter de stratégies permettant de résoudre les plaintes et les problèmes courants des clients

*Applications en milieu de travail*

- Utiliser son attitude pour améliorer les relations avec le client
- Utiliser des techniques efficaces de communication pour mieux comprendre le client
- Comprendre les besoins et les désirs du client en interprétant les indices non verbaux
- Mettre en œuvre des stratégies qui permettent d'établir des relations durables et efficaces avec le client

**Indicateur de types psychologiques Myers-Briggs : améliorer l'efficacité d'une équipe en comprenant les types qui la composent**

L'indicateur de types psychologiques Myers-Briggs est un inventaire de personnalité dont l'utilisation est très répandue et qui permet aux personnes de comprendre leurs préférences, en particulier en ce qui a trait à la source d'énergie psychique, à la collecte de renseignements, à la prise de décisions et aux schémas de mode de vie et de travail. Les participants à cette séance auront l'occasion d'explorer en quoi ces préférences influent sur la façon dont ils communiquent et la dynamique d'une équipe.

*Objectifs*

- Les participants découvriront les différences et les similitudes dans la personnalité de chacun, afin de favoriser l'ouverture d'esprit et la confiance
- Le groupe examinera la façon dont le type de personnalité influence positivement la constitution d'une équipe et reconnaît la valeur de la diversité
- Les participants verront comment le fait de connaître ces différences est susceptible d'améliorer la communication, la culture d'équipe, le leadership, la résolution de problèmes et la gestion du stress

*Applications en milieu de travail*

- Améliorer la communication et l'entente du groupe
- Tisser des liens plus harmonieux au travail et les entretenir
- Déterminer la meilleure façon de mettre à profit les aptitudes et les compétences de chacun

## Milieux de travail positifs

### **Gestion de la santé mentale en milieu de travail (3 heures)**

Les coûts engendrés par les maladies mentales au chapitre de la perte de productivité sont évalués à plus de 40 milliards de dollars annuellement. La maladie mentale est la principale cause d'invalidité des employés; ainsi la détection précoce est-elle essentielle. Cependant, la plupart des gestionnaires ne reçoivent que peu ou pas de formation leur permettant d'améliorer leurs compétences et leurs connaissances et de réagir efficacement à ces problèmes délicats qui touchent les employés.

#### *Objectifs*

- Comprendre le rôle du gestionnaire lorsqu'il vient en aide à un employé éprouvant des problèmes de santé mentale
- Sensibiliser davantage aux problèmes de santé mentale
- Reconnaître les signes avant-coureurs potentiels
- Connaître les limites à ne pas dépasser

#### *Applications en milieu de travail*

- Bénéficier d'une plus grande productivité
- Réduire les défis liés au retour au travail
- Rehausser le moral et la mobilisation au sein de l'organisation

### **Mieux-être organisationnel : création d'un milieu de travail sain (7 heures)**

Aujourd'hui plus que jamais les organisations et les personnes reconnaissent l'importance d'un milieu de travail sain et respectueux. Les organisations productives s'appuient sur des interactions saines entre les employés et la création et le maintien d'un milieu de travail engageant et respectueux. Cet atelier est conçu pour aider les personnes et les entreprises à établir des relations fructueuses et une culture de l'équité en milieu de travail.

#### *Objectifs*

- Définir les éléments d'un milieu de travail sain et respectueux
- Explorer les différentes formes de diversité en milieu de travail
- Explorer les rôles et les responsabilités dans la création et le maintien d'un milieu de travail respectueux et sain
- Examiner de quelle façon un bon équilibre entre le travail et la vie personnelle peut contribuer à créer un milieu de travail sain et respectueux

#### *Applications en milieu de travail*

- Tirer parti des forces individuelles présentes dans tous les milieux de travail
- Créer un milieu plus soudé et développer les compétences nécessaires pour travailler en collaboration
- Intégrer des stratégies individualisées afin d'établir des relations saines et productives

**Exploration de la diversité au travail (3 heures)**

Les entreprises prospères s'appuient sur des interactions saines entre les employés, ce qui constitue bien souvent un défi en raison de la diversité croissante en milieu de travail. Ce séminaire s'appuiera sur les concepts d'un milieu de travail respectueux et de la diversité qui ont été abordés dans les séances précédentes. Il offrira également l'occasion de discuter des effets des différences entre les générations cohabitant dans le milieu de travail, ainsi que de la façon de mettre à profit cette diversité afin d'assurer un environnement de travail plus harmonieux et plus productif.

*Objectifs*

- Explorer les différentes formes de diversité en milieu de travail
- Explorer des techniques qui contribuent à assurer la cohésion de l'organisation
- Discuter de l'importance d'une attitude respectueuse

*Applications en milieu de travail*

- Découvrir les avantages de la diversité au travail
- Développer les compétences nécessaires pour collaborer avec succès
- Intégrer des stratégies individualisées afin d'établir des relations saines et productives

**Violence : un point de vue sur le milieu de travail (3 heures)**

Il est important de comprendre, de préserver et de promouvoir un milieu de travail respectueux en valorisant les comportements acceptables et en communiquant ce qu'ils sont. La formation sur la violence au travail est offerte aux organisations qui ont déjà une politique sur la violence en milieu de travail. Pour les besoins de ce séminaire, un représentant du Service des ressources humaines doit être présent et disposé à exposer la politique actuelle de son organisation.

*Objectifs*

- Définir ce qu'est la violence en milieu de travail
- Comprendre les répercussions de la violence en milieu de travail
- Connaître les mesures à prendre en présence de violence en milieu de travail
- Passer en revue vos politiques et vos pratiques en matière de violence en milieu de travail

*Applications en milieu de travail*

- Reconnaître les signes précoces d'une violence potentielle
- Recenser les ressources internes et externes
- Connaître les techniques de désescalade

**Violence : un point de vue sur le milieu de travail et lois provinciales en matière de violence au travail (3 heures)**

Si vous souhaitez qu'un aperçu des lois de votre province en matière de violence au travail soit compris dans votre séminaire sur la violence, nous pouvons le faire.

**Création d'un milieu de travail respectueux (3 heures)**

*\*Deux versions sont proposées : l'une axée sur l'employé (2 heures), l'autre, sur le gestionnaire (3 heures).*

Ce séminaire porte sur le harcèlement en tant qu'enjeu juridique et personnel. Les participants sont informés des lois et des procédures de l'entreprise en la matière, invités à explorer leur propre point de vue sur le harcèlement et encouragés à résoudre le problème plutôt que de l'éviter.

***Objectifs***

- Définir ce qu'est le harcèlement
- Définir les comportements en milieu de travail qui pourraient être interprétés comme du harcèlement
- Expliquer l'incidence du harcèlement sur les coûts organisationnels
- Reconnaître l'obligation de l'entreprise à l'égard du harcèlement
- Décrire le rôle du gestionnaire dans la prévention du harcèlement et l'établissement d'un climat respectueux
- Expliquer la politique et les procédures internes relatives au traitement d'une plainte de harcèlement

***Applications en milieu de travail***

- Créer et maintenir un milieu de travail exempt de harcèlement
- Faire la démonstration d'un comportement respectueux au travail
- Réduire les plaintes de harcèlement des employés

**Comprendre la diversité et instaurer le respect (3 heures)**

*\*Deux versions sont proposées : l'une axée sur l'employé (2 heures), l'autre, sur le gestionnaire (3 heures).*

Ce séminaire réunit deux de nos séances les plus prisées : Exploration de la diversité au travail et création d'un milieu de travail respectueux.

***Objectifs***

- Explorer les différentes formes de diversité en milieu de travail ainsi que les techniques qui contribuent à assurer la cohésion de l'organisation
- Définir ce qui constitue du harcèlement et les comportements en milieu de travail qui pourraient être interprétés comme du harcèlement
- Reconnaître l'obligation de l'entreprise à l'égard du harcèlement
- Décrire le rôle du gestionnaire dans la prévention du harcèlement et l'établissement d'un climat respectueux
- Expliquer la politique et les procédures internes relatives au traitement d'une plainte de harcèlement

***Applications en milieu de travail***

- Découvrir les avantages de la diversité au travail
- Intégrer des stratégies individualisées afin d'établir des relations saines et productives
- Créer et maintenir un milieu de travail exempt de harcèlement
- Réduire les plaintes de harcèlement des employés

**Compréhension de la violence au travail et création d'un milieu de travail respectueux (3 heures)**

*\*Deux versions sont proposées : l'une axée sur l'employé (2 heures), l'autre, sur le gestionnaire (3 heures).*

Ce séminaire réunit deux de nos séminaires les plus prisés : Violence : un point de vue sur le milieu de travail et Création d'un milieu de travail respectueux.

*Objectifs*

- Définir ce qui constitue du harcèlement et de la violence et les comportements en milieu de travail qui pourraient être interprétés comme tels
- Expliquer l'incidence du harcèlement et de la violence au travail sur les coûts organisationnels
- Reconnaître l'obligation de l'entreprise à l'égard du harcèlement et de la violence
- Décrire le rôle du gestionnaire dans la prévention du harcèlement et de la violence et l'établissement d'un climat respectueux
- Expliquer la politique et les procédures internes relatives au traitement des cas de harcèlement ou de violence

*Applications en milieu de travail*

- Créer et maintenir un milieu de travail exempt de harcèlement
- Reconnaître les signes précoces d'une violence potentielle
- Faire la démonstration d'un comportement respectueux au travail
- Réduire les plaintes de harcèlement des employés
- Connaître les techniques de désescalade

**Intimidation au travail (3 heures)**

Le harcèlement psychologique, ou intimidation, est un problème complexe qu'il est difficile d'isoler, de gérer et de prévenir en milieu de travail. Ce séminaire a pour but de réduire les incidents d'intimidation et de fournir aux gestionnaires des outils de prévention.

*Objectifs*

- Comprendre ce qu'est l'intimidation et son incidence sur la santé des employés et de l'entreprise
- Définir clairement les obligations, les droits et les responsabilités de la direction et des employés
- Apprendre à réduire les risques de plainte de harcèlement ou d'intimidation
- Apprendre à gérer l'intimidation et contribuer à instaurer une culture de civilité au travail

*Applications en milieu de travail*

- Renforcer les politiques et les lignes directrices au travail
- Modifier la culture en milieu de travail
- Accroître la sensibilisation aux risques et aux responsabilités

**Atelier sur la gestion des conflits (7 heures)**

Les conflits au travail peuvent avoir un effet de cascade à l'échelle de l'entreprise ou de l'organisation et pourraient, s'ils ne sont pas résolus, se révéler très coûteux aux plans du moral des employés, du rendement et des bénéfices. Cet atelier aborde les méthodes les plus efficaces de gestion des conflits en milieu de travail et de désamorçage des situations difficiles.

*Objectifs*

- Examiner l'origine et l'incidence des conflits en milieu de travail
- Définir les différents types de conflits et les méthodes d'intervention
- Reconnaître les styles privilégiés de gestion des conflits
- Explorer les démarches adoptées pour traiter les conflits

*Applications en milieu de travail*

- Reconnaître les éléments déclencheurs de conflit courants
- Gérer les situations conflictuelles et employer des techniques permettant de traiter efficacement les conflits
- Mettre en œuvre des stratégies permettant de gérer différents types de conflits
- Établir de meilleures relations avec les employés, les collègues, les clients, les membres de l'équipe et les superviseurs

**Atelier sur la consolidation d'équipe (7 heures)**

Les organisations comptent de plus en plus sur le travail d'équipe efficace et productif des employés. Un bon esprit d'équipe améliore le moral des employés et agit comme un catalyseur sur lequel les dirigeants peuvent miser pour mettre en œuvre des stratégies gagnantes et nourrir l'enthousiasme des équipes en milieu de travail.

*Objectifs*

- Explorer des méthodes de constitution d'équipe
- Définir les différents rôles à l'intérieur d'une équipe
- Examiner en quoi la façon de travailler de chacun influe sur la dynamique de l'équipe
- Reconnaître l'importance de la confiance, de la cohésion et de la coopération au travail
- Mettre en pratique des activités de consolidation de l'esprit d'équipe

*Applications en milieu de travail*

- Tirer le maximum des forces et des compétences de l'équipe
- Améliorer les compétences en communication et la rétroaction
- Sensibiliser les employés à l'importance d'une collaboration efficace au sein des équipes
- Promouvoir une culture d'équipe en milieu de travail

**Atelier sur la gestion du changement (7 heures)**

Cet atelier aidera les gestionnaires et les employés à prendre en charge efficacement les changements qui surviennent dans le milieu de travail tout en soutenant les personnes qui doivent vaincre leur résistance au changement. On y exposera également les principes d'une communication claire pendant tout le processus de changement.

*Objectifs*

- Créer une vision et comprendre les fondements du changement
- Examiner différents styles de communication permettant de surmonter la résistance
- Reconnaître les obstacles au changement et apprendre des stratégies pour surmonter ces obstacles
- Explorer des stratégies visant à motiver, à persuader et à inspirer les employés

*Applications en milieu de travail*

- Concevoir des stratégies permettant de gérer la transformation des personnes en période de changement
- Développer les compétences nécessaires pour motiver et responsabiliser les personnes face au changement
- Développer des aptitudes permettant de piloter le changement avec succès
- Mettre en œuvre des techniques permettant de gérer l'incidence du changement et les réactions des personnes au changement

**Création d'un milieu de travail positif (3 heures)**

Ce séminaire s'inspire des concepts de la consolidation d'équipe. Quand une équipe se développe, il n'est pas rare qu'elle traverse une période pendant laquelle ses membres adoptent des comportements négatifs qui peuvent entraver les progrès de l'équipe vers l'adoption d'une approche positive. Quand les unités fonctionnelles reconnaissent ces préoccupations et y répondent en fixant un ensemble de valeurs et de normes et en s'entendant sur une démarche pour résoudre les conflits, le résultat est généralement avantageux.

*Objectifs*

- Définir les caractéristiques d'un environnement de travail sain
- Décrire les quatre étapes de la création d'une équipe
- Définir le rôle de mentor du gestionnaire
- Acquérir des stratégies et des méthodes de résolution des conflits
- Motiver son personnel grâce à diverses techniques éprouvées

*Applications en milieu de travail*

- Établir des relations de collaboration qui mettent l'accent sur la confiance et le respect
- Gérer les situations conflictuelles et employer des techniques permettant de les régler efficacement
- Améliorer la productivité de l'équipe

**Gestion du stress : planification stratégique de sa vie (3 heures)**

Ces séances de formation s'adressent aux personnes qui se décrivent d'emblée comme stressées et qui sont désireuses d'examiner brièvement des moyens d'établir et de mettre en branle la recette de leur « guérison ». À la fin de la séance, les participants repartiront armés d'un système de surveillance du stress et d'un plan stratégique individuel de gestion de ce facteur.

*Objectifs*

- Décrire les symptômes du stress
- Établir la distinction entre le stress et la réaction au stress
- Cerner ses symptômes et ses facteurs de stress
- Définir la théorie globale de la gestion du stress ainsi que ses principes directeurs
- Créer des techniques de gestion du stress adaptées à votre mode de vie
- Analyser les effets de la transformation d'une situation stressante
- Établir votre plan stratégique de gestion du stress

*Applications en milieu de travail*

- Développer une résilience personnelle et en faire la démonstration
- Accroître le rendement et la productivité de l'organisation et des employés

## **Formation spécialisée conçue pour soutenir votre équipe**

Ce programme de formation mixte très spécialisée combine des entrevues individuelles de premier contact, des ateliers approfondis en classe d'une journée et demie et des appels d'encadrement en groupe à la suite des séances de formation, conçus pour aiguiller les équipes vers la réussite. La prestation du programme est assurée par des formateurs agréés par l'International Coaching Federation (ICF) de même que par des formateurs en entreprise d'expérience.

## **Formation spécialisée**

### **Formation spécialisée conçue pour soutenir votre équipe**

Ce programme de formation mixte très spécialisée combine des entrevues individuelles de premier contact, des ateliers approfondis en classe d'une journée et demie et des appels d'encadrement en groupe à la suite des séances de formation, conçus pour aiguiller les équipes vers la réussite. La prestation du programme est assurée par des formateurs agréés par l'International Coaching Federation (ICF) de même que par des formateurs en entreprise d'expérience. Le programme est personnalisé afin de répondre aux besoins particuliers de votre équipe.

#### **Conflit organisationnel et d'équipe**

Aider les équipes à surmonter les conflits exige de cerner ce qui alimente les antagonismes ainsi que les éléments à la base d'équipes qui fonctionnent et réussissent.

Une équipe performante et à l'avant-plan se caractérise par les qualités suivantes : responsabilité partagée, direction collégiale, aptitudes solides pour les relations interpersonnelles, conscience de soi, authenticité, connaissance des systèmes et volonté de réussite. Cette équipe fait preuve de maturité et reconnaît sa pleine responsabilité dans le succès de l'équipe et de l'entreprise. Considérant qu'une équipe fonctionne comme un système, il est possible d'y favoriser l'éclosion du leadership.

Les individus qui la composent n'expliquent pas la réussite d'une équipe. Il s'agit d'un organisme vivant, influencé par des règles et des non-dits, une vision, des conflits, des attentes, des déceptions et des humeurs. C'est la capacité de l'équipe à se diriger, ce qui se reflète par un réseau de relations saines, qui détermine le succès qu'elle est en mesure d'atteindre, la façon dont l'équipe travaille ensemble ainsi que les résultats qu'elle obtient. Constituer une équipe faisant montre de leadership requiert de la discipline, comme le fait d'établir et d'atteindre des objectifs de rendement.

Ce programme de formation personnalisée donne aux équipes l'occasion de comprendre la culture organisationnelle actuelle et de se servir de ces connaissances pour changer dans un sens favorable le climat afin d'en accroître le côté positif et d'en éliminer les toxines.

#### **Objectifs :**

- Améliorer la productivité grâce à une attitude positive
- Comprendre les éléments toxiques affectant une équipe et leurs antidotes
- Maîtriser les conflits en établissant des protocoles performants
- Améliorer le fonctionnement organisationnel en constituant des équipes résilientes

## Encadrement pour les membres de la direction

L'encadrement pour les membres de la direction ou l'encadrement individuel est un processus d'apprentissage confidentiel et des plus personnels. Il s'agit d'une démarche personnalisée qui tient compte de l'individualité de chacun. La plupart du temps, l'encadrement est fourni au téléphone et du soutien par courriel est assuré en complément.

*« Je crois que la plupart des gens ne comprennent pas vraiment ce qui constitue un bon encadrement! Je sais que mon formateur est excellent... et c'était inspirant de l'écouter alors qu'il était à l'œuvre. »*

*Client du service d'encadrement*

## Encadrement pour les membres de la direction

### Encadrement pour les membres de la direction

L'encadrement pour les membres de la direction ou l'encadrement individuel est un processus d'apprentissage confidentiel et des plus personnels. Habituellement, l'encadrement a pour but d'adopter des mesures efficaces, d'améliorer le rendement, de promouvoir le perfectionnement personnel et de générer de meilleurs résultats fonctionnels pour l'entreprise. Il s'agit d'une démarche personnalisée qui tient compte de l'individualité de chacun. Chaque personne réunit un ensemble unique de connaissances, possède son rythme et son mode d'apprentissage et est guidée par ses objectifs. La personne est tenue responsable de sa progression et le formateur la met au défi de cerner ce qui lui échappe et de changer de comportement, ce qui constitue un élément essentiel de la réussite.

Chaque formateur utilise une approche ou un style qui lui est propre. Même si le style des formateurs varie, tous les nôtres sont agréés par l'International Coaching Federation (ICF).<sup>1</sup> L'International Coaching Federation ou ICF est un organisme agréé qui se plie à des normes professionnelles et à des méthodes rigoureuses. Notre programme d'encadrement pour les membres de la direction favorise l'acquisition et l'intégration des pratiques de gestion suivantes :

- Apprendre à se connaître
- Expliquer et communiquer ses engagements
- Découvrir ses valeurs personnelles et professionnelles
- Créer une vision convaincante
- Établir une culture axée sur la responsabilisation
- Faire des choix judicieux
- Se centrer sur les résultats et établir des plans d'action
- Encadrer les autres et assurer leur perfectionnement
- Cultiver des relations exceptionnelles
- Acquérir les aptitudes favorisant la diversité
- Se faire reconnaître pour ses qualités naturelles de meneur
- Alimenter une culture axée sur l'encadrement et le mentorat
- Cultiver sa présence
- Constituer une équipe hautement performante
- Susciter la confiance
- Se baser sur les points forts individuels et de l'équipe
- Découvrir ses aspirations les plus profondes
- Devenir un communicateur convaincant

---

<sup>1</sup> L'International Coaching Federation est un organisme de pointe d'envergure mondiale qui se consacre à l'avancement de la profession de formateur par l'intermédiaire de l'établissement de normes élevées, de la délivrance indépendante d'agrément et la constitution d'un réseau de formateurs agréés.

## **Encadrement pour les membres de la direction**

### **Programmes d'encadrement pour les membres de la direction :**

Programmes de 6, 9 ou 12 mois

- Les participants ont droit à deux séances d'encadrement de une heure par mois. Ces séances mettent l'accent sur les résultats cruciaux et les objectifs individuels. Au cours de la séance initiale, un survol et le contexte du programme d'encadrement sont donnés; on explique le processus, les objectifs, l'échéancier et les exigences complémentaires.
- Habituellement, au cours du premier mois, les participants se consacrent à l'établissement d'objectifs; la planification et les objectifs de perfectionnement continu découleront de ces séances.
- Pendant la période s'écoulant du deuxième au sixième mois, outre l'établissement continu d'objectifs (selon les besoins) et le suivi, l'accent de l'encadrement sera mis sur des échanges ciblés et le suivi de devoirs qui auront été donnés.
- Les participants disposeront d'un accès illimité par courriel à leur formateur.

## Index alphabétique des titres de séance

### Index alphabétique des titres de séance

Une vie de santé .....	18
Intimidation au travail .....	31
Programme Gestion du changement (hybride) .....	11
Atelier sur la gestion du changement (à la carte) .....	33
Atelier sur l'encadrement .....	21
Problèmes courants et solutions novatrices .....	22
Atelier sur la gestion des conflits (à la carte) .....	32
Rétroaction constructive .....	16
Création d'un milieu de travail positif .....	33
Création d'un milieu de travail respectueux .....	30
Excellence du service à la clientèle .....	27
Accroissement de la résilience .....	26
Mobilisation des employés .....	22
Amélioration des techniques de présentation et d'animation .....	17
Encadrement pour les membres de la direction .....	38, 39
Exploration de la diversité au travail .....	29
Promotion de la communication au travail .....	16
Trouver un équilibre : comment concilier travail et vie personnelle .....	26
Garder les meilleurs éléments : fidélisation du personnel compétent .....	21
Fondements du leadership .....	19
Atelier sur le leadership .....	19
Indicateur de types psychologiques Myers-Briggs : Améliorer l'efficacité d'une équipe en comprenant les types qui la composent	27
Programme Transition de dirigeant à meneur (hybride) .....	6
Programme Notions de base à l'intention des dirigeants (hybride) .....	2
Gestion de la santé mentale en milieu de travail .....	28
Gestion de milieux de travail multigénérationnels .....	23
Gestion des télétravailleurs .....	20
Réunions fructueuses .....	24
Conflit organisationnel et d'équipe (formation spécialisée) .....	36
Mieux-être organisationnel : création d'un milieu de travail sain .....	28
Atelier sur la gestion du rendement .....	20
Atelier sur la gestion de projets .....	24
La retraite : savoir se renouveler et s'adapter à la transition .....	18
Atelier sur la gestion stratégique et la responsabilisation .....	25
Gestion du stress : planification stratégique de sa vie .....	34
Atelier sur la consolidation d'équipe .....	32
Gestion du temps .....	25
Gestion de la transition pour les gestionnaires.....	23
Comprendre la diversité et instaurer le respect .....	30
Compréhension de la violence au travail et création d'un milieu de travail respectueux	31
Violence : un point de vue sur le milieu de travail .....	29
Violence : un point de vue sur le milieu de travail et lois provinciales en matière de violence au travail	29
Compétences rédactionnelles .....	17