

# CATALOGUE DES FORMATIONS

2023-2024



**40**  
formations

Plus de 25 ans  
d'expérience en formation!

**COMPÉTENCES  
RELATIONNELLES,  
PROFESSIONNELLES  
ET PERSONNELLES**  
pour tous les types  
d'employés et tous  
les niveaux

Pour mieux  
communiquer et  
travailler en équipe,  
pour mieux écrire, faire  
de meilleures  
présentations ou mieux  
gérer son stress...

**COMPÉTENCES DE  
GESTION ET DE  
LEADERSHIP**  
pour futurs  
gestionnaires  
gestionnaires de tous  
types et niveaux

Pour mieux gérer et  
motiver ses employés,  
pour bien gérer le  
changement, pour  
développer sa capacité  
d'influence ou mieux  
choisir ses employés...

**COMPÉTENCES  
TECHNIQUES ET  
PROFESSIONNELLES**  
pour professionnels  
du domaine des  
ressources humaines

Pour adopter et adapter  
les meilleures pratiques  
professionnelles dans le  
domaine des RH et pour  
jouer un rôle significatif  
et stratégique au sein de  
l'entreprise...

**TEAM BUILDING  
(SESSIONS DE  
COHÉSION D'ÉQUIPE)**  
pour les équipes de  
travail de tous genres

Pour favoriser la  
cohésion d'équipe et  
apprendre à mieux  
travailler ensemble tout  
en s'amusant... Chez  
vous, chez nous ou  
ailleurs!



**ANN BROSSEAU B.A., M.A.**

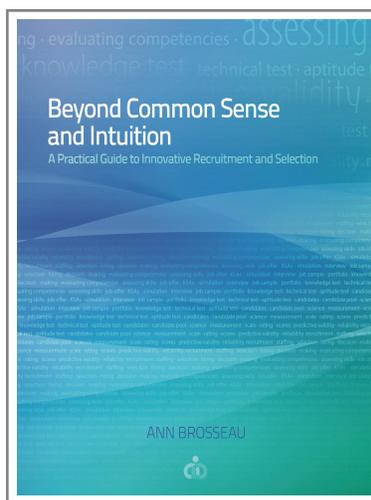
Plus de 25 ans d'expérience professionnelle bilingue dans le domaine de la formation.

- Conception et diffusion de formations en présentiel, en ligne synchrone et asynchrone.
- Conception de formations pour formateurs.
- Formation des formateurs.

Pourvue d'un baccalauréat spécialisé en sciences sociales appliquées, d'une maîtrise en éducation aux adultes et d'un diplôme en relation d'aide, Ann Brosseau possède plus de 25 ans d'expérience dans les domaines de la psychothérapie, du coaching, de l'enseignement et de la formation et 20 ans d'expérience dans le domaine de la conception et de la mise en œuvre de stratégies et d'interventions en gestion des ressources humaines. Ann enseigne la psychologie organisationnelle, la gestion des ressources humaines et le leadership au niveau universitaire depuis 2003 (Université McGill et Université du Québec en Outaouais).

Ann a complété ses études doctorales multidisciplinaires dans les domaines de la psychologie du travail, de la sociologie et de la gestion des ressources humaines.

En 2014, elle a publié un guide pratique en matière de recrutement et de sélection du personnel intitulé *Beyond Common Sense and Intuition: A Practical Guide to Innovative Recruitment and Selection*.



**L'APPROCHE**

Pour favoriser l'apprentissage, nous créons d'abord une ambiance décontractée et agréable. Nos méthodes de formation sont centrées sur l'expérience, la collaboration et une variété d'activités interactives et pratiques pour capter et garder l'attention des participants. Pour donner à tous les participants la chance de participer pleinement, nous limitons la taille des groupes à 20 personnes. Il est également possible de recevoir la formation sur une base individuelle. Tous les participants aux formations reçoivent un Manuel du participant.

## MATRICE DES ATELIERS DE FORMATIONS PAR DOMAINE DE COMPÉTENCES

Les ateliers de formation que nous offrons sont pour la plupart d'une durée d'une journée. Dans la liste qui suit, les formations dont la durée diffère sont indiquées par le nombre de jours entre parenthèses.

Les formations peuvent être adaptées à un domaine ou à un milieu de travail en particulier.

Pour EMPLOYÉS de tous types et niveaux	Pour les GESTIONNAIRES de tous genres et niveaux	Pour les PROFESSIONNELS DU DOMAINE DES RESSOURCES HUMAINES
<b>Perfectionnement des compétences relationnelles</b>	<b>Perfectionnement des compétences de gestion et de leadership</b>	<b>Perfectionnement des compétences techniques et professionnelles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La communication axée sur les résultats (2 jours)</li> <li>• Le travail d'équipe optimal</li> <li>• La gestion des conflits au travail</li> <li>• Transiger avec des personnes difficiles</li> <li>• La diversité au travail: Les personnalités</li> <li>• La diversité au travail: Les générations</li> <li>• La diversité au travail: Cultures et valeurs</li> <li>• S'adapter au changement</li> <li>• Habiletés de leadership non formel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habiletés de leadership (2 jours - inclut le coaching)</li> <li>• Transition à la gestion (pour nouveaux superviseurs)</li> <li>• Diriger des équipes performantes</li> <li>• La gestion et la prévention de conflits pour leaders (2 jours)</li> <li>• Gérer ses employés en période de transition</li> <li>• Planifier et mettre en oeuvre le changement organisationnel</li> <li>• Évaluer et améliorer la qualité du service à la clientèle</li> <li>• Embaucher et accueillir de nouveaux employés (2 jours)</li> <li>• La gestion du rendement</li> <li>• Motiver ses employés</li> <li>• Gérer des employés difficiles</li> <li>• Gérer la diversité au travail: Les personnalités</li> <li>• Gérer la diversité au travail: Les générations</li> <li>• Gérer la diversité au travail: Cultures et valeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La profession RH dans l'organisation: Défis et compétences</li> <li>• Pratiques innovatrices en matière de recrutement et de sélection (2 jours)</li> <li>• La gestion des ressources humaines axée sur les compétences (2 jours)</li> <li>• Approche innovatrice en matière de planification des ressources humaines et de la relève</li> <li>• La gestion et l'évaluation du rendement (2 jours)</li> <li>• Concevoir et diffuser des formations en milieu de travail (2 jours)</li> <li>• Concevoir et mettre en oeuvre des programmes et politiques RH</li> <li>• Incitatifs, reconnaissance et récompenses: Objectifs, initiatives et programmes</li> </ul>
<b>Perfectionnement des compétences professionnelles</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La qualité du service à la clientèle</li> <li>• Techniques de facilitation et présentations efficaces (2 jours)</li> <li>• Résolution de problèmes et créativité</li> <li>• Rédaction efficace au travail (2 jours)</li> </ul>		
<b>Perfectionnement des compétences personnelles</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer son stress</li> <li>• Intelligence émotionnelle et gestion de soi</li> <li>• Planifier et gérer sa carrière</li> <li>• Rédaction de curriculum vitae</li> <li>• L'entrevue d'emploi et la « vente de soi »</li> </ul>		

Pour voir la description d'un atelier de formation, cherchez le titre dans la liste des descriptions en ordre alphabétique pp.3-6.

## DESCRIPTION DES ATELIERS DE FORMATION (ordre alphabétique)

Le type de participants visé par l'atelier est indiqué à l'aide du code-lettre suivant:

**T** = Tous

**G** = Gestionnaires de tous les niveaux

**RH** = Professionnels du domaine des ressources humaines

- Approche innovatrice en matière de planification des ressources humaine et de la relève (1 jour) **RH**

Pendant cet atelier, les participants apprennent comment le modèle classique d'analyse des risques a inspiré la création d'un outil permettant d'analyser les risques réels par rapport aux ressources humaines dans l'organisation. Plus que de simples prédictions, l'outil permet de recueillir des données quantitatives et qualitatives sur les probabilités de départ et l'impact des départs probables, dans le contexte de la mission et de la vision organisationnelles. Selon les données obtenues et analysées, la planification des ressources humaines et/ou de la relève devient stratégique et complètement adaptée aux besoins réels de l'organisation. Des exemples concrets de résultats dans diverses organisations sont présentés et les participants en pratiquent l'utilisation et l'analyse des données. *L'utilisation de l'outil, qui est distribué pendant la formation, est réservé aux personnes ayant suivi la formation et Ann Brosseau se réserve les droits d'auteur.*

- Concevoir et diffuser des formations en milieu de travail (2 jours) **RH**

Dans un premier temps, les participants apprennent comment établir des objectifs d'apprentissage et concevoir une formation en milieu de travail adaptée au sujet et aux styles d'apprentissage des apprenants, en y incorporant une variété d'activités d'apprentissage. Dans un deuxième temps, les participants apprennent comment animer une formation de sorte à favoriser la participation et l'engagement de tous. Les participants pratiquent diverses techniques pendant la formation et reçoivent de la rétroaction pour s'améliorer.

- Concevoir et mettre en oeuvre des programmes et politiques RH (1 jour) **RH**

Pendant cet atelier, les participants perfectionnent leurs habiletés pour bien mener chaque étape de la conception et de la mise en oeuvre de programmes et de politiques RH qui sont efficaces et adaptés aux besoins et particularités de l'organisation.

- Diriger des équipes performantes (1 jour) **G**

Cet atelier permet aux participants d'acquérir les connaissances et de perfectionner des habiletés qui leur permettront d'intervenir de manière efficace selon la phase de vie de l'équipe et pour faciliter l'avancement de l'équipe vers la phase de haute performance.

- Embaucher et accueillir de nouveaux employés (2 jours) **G**

Lors de cet atelier, les participants apprennent comment sélectionner les meilleures méthodes de recrutement et d'évaluation des candidats. Cette partie de la formation est basée sur le guide innovateur publié par Ann Brosseau. Les participants apprennent également comment s'assurer que l'accueil et l'intégration des nouveaux employés leur permettent de s'adapter et d'atteindre un rendement satisfaisant plus rapidement.

- Évaluer et améliorer la qualité du service à la clientèle (1 jour) **G**

Un modèle reconnu en matière de service à la clientèle sert de base lors de la formation. Le modèle permet d'identifier et d'évaluer les déterminants de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle, dans le contexte de l'entreprise en question. Les participants évaluent le service à la clientèle offert par leurs équipes respectives et planifient ensemble des mesures d'évaluation futures.

- Gérer la diversité au travail: Cultures et valeurs (1 jour) **G**

Les participants apprennent comment prendre en considération les différences de cultures et de valeurs pour mieux motiver et interagir avec des employés provenant de diverses cultures et régions. Les participants apprennent également à aider leurs employés à transiger avec des collègues, clients et partenaires provenant de différents pays et régions.

- Gérer la diversité au travail: Les générations (1 jour) **G**

Les participants apprennent comment prendre en considération les différences générationnelles pour mieux motiver et interagir avec des employés de différentes catégories d'âge. Les participants apprennent également à aider leurs employés à transiger avec des collègues, clients et partenaires d'âges différents.

- Gérer la diversité au travail: Les personnalités (1 jour) **G**

Les concepts jungiens sous-jacents à l'Indicateur de type Myers-Biggs (MBTI), l'outil psychométrique le plus utilisé en entreprise partout dans le monde, servent de base afin d'accroître la compréhension des différences et de l'impact des différences de personnalité sur les relations au travail, la communication et le travail d'équipe. Les gestionnaires apprennent comment leurs propres préférences influent potentiellement sur leurs forces et leurs faiblesses en tant que leaders - car chaque type de personnalité est associé à des forces et des faiblesses potentielles (il n'y a pas de "bon" et de "mauvais" type). L'objectif est de perfectionner ses habiletés interpersonnelles en s'adaptant aux différentes personnalités.

- Gérer des employés difficiles (1 jour) **G**

Les gestionnaires apprennent comment analyser divers cas d'employés difficiles pour identifier la cause de comportements indésirables. Les gestionnaires apprennent comment choisir la meilleure intervention en fonction de leur analyse et mettent en pratique leurs habiletés lors de simulations.

- Gérer ses employés en période de transition (1 jour) **G**

Dans cet atelier, les participants apprennent comment identifier la phase de transition vécue par différents employés et comment intervenir efficacement en conséquence, dans le but de faciliter la transition vers l'acceptation du changement - tout en voyant à leurs propres besoins face à la transition qu'ils vivent également.

## DESCRIPTION DES ATELIERS DE FORMATION (ordre alphabétique)

Le type de participants visé par l'atelier est indiqué à l'aide du code-lettre suivant:

**T** = Tous

**G** = Gestionnaires de tous les niveaux

**RH** = Professionnels du domaine des ressources humaines

- **Gérer son stress (1 jour) T**

L'atelier est une occasion d'identifier la nature et les causes du stress, mais surtout de perfectionner la capacité à le gérer, afin d'en réduire les effets néfastes dans la vie et au travail. Différentes façons et techniques sont explorées pour que chaque participant fasse l'essai et choisisse les plus efficaces pour lui.

- **Habilités de leadership (2 jours) G**

Une variété de sujets et de concepts sont abordés pendant cet atelier de deux jours. Les participants évaluent leurs préférences en matière de leadership et apprennent comment adapter leur style de leadership en fonction de la situation. On parle de coaching d'employés et des défis d'un leader, de communication efficace, de transfert et contre-transfert, etc. Comme le leadership se résume à la capacité d'influencer les autres, les apprenants acquièrent des connaissances sur les techniques d'influence – aussi bien celles à utiliser que celles à éviter. Les participants apprennent à miser sur leurs forces et qualités en tant que leaders et planifient les actions nécessaires pour s'améliorer dans l'avenir.

- **Habilités de leadership non-formel (1 jour) T**

Il n'est pas nécessaire d'être gestionnaire pour faire preuve de leadership. Dans cet atelier, les participants apprennent comment utiliser diverses techniques d'influence pour motiver les autres, faire valoir leurs idées ou encourager les autres à adopter certains comportements ou à prendre certaines décisions.

- **Incitatifs, reconnaissance et récompenses: Objectifs, initiatives et programmes (1 jour) RH**

Lors de cet atelier, les participants apprennent les différences et les similitudes qui existent entre incitatifs, reconnaissance et récompenses et explorent différentes idées/suggestions selon les objectifs et le contexte de l'entreprise. Différents exemples de programmes sont présentés et les participants s'en inspirent pour préparer une proposition.

- **Intelligence émotionnelle et gestion de soi (1 jour) T**

Les quatre dimensions de l'intelligence de soi sont expliquées et les participants évaluent leurs compétences d'intelligence émotionnelle. Les participants apprennent à miser sur leurs forces et qualités, et planifient les actions nécessaires pour s'améliorer dans l'avenir, avec l'objectif de mieux se gérer et de mieux gérer leurs relations avec les autres.

- **L'entrevue d'emploi et la « vente de soi » (1 jour) T**

De la préparation à l'entrevue elle-même, les participants apprennent comment maximiser leurs chances de réussite pendant une entrevue d'emploi. L'apprentissage est facilité par des mises en situations réalistes et la rétroaction. *\*Les participants sont invités à apporter en classe une annonce d'emploi pertinente.*

- **La communication axée sur les résultats (2 jours) T**

Plusieurs sujets et concepts sont abordés pendant cet atelier de deux jours: obstacles à la communication et conditions de succès, mécanismes de défense et de protection, techniques d'écoute active et réponse intentionnelle, ainsi que comment influencer le comportement des autres par la rétroaction. L'objectif est le perfectionnement des habiletés de communication.

- **La diversité au travail: Cultures et valeurs (1 jour) T**

Dans un contexte de travail multiculturel, le manque de compréhension se traduit parfois en jugement et par des conflits. Les participants apprennent comment les différentes cultures nationales (et leurs variantes) peuvent influencer leurs perceptions de soi et des autres. L'objectif d'une meilleure compréhension des différences est un accroissement de la tolérance nécessaire à l'empathie et à de meilleures relations interpersonnelles au travail.

- **La diversité au travail: Les générations (1 jour) T**

Les participants apprennent comment leur appartenance à une génération influe sur leur perception du travail et au travail, ainsi que les perceptions par rapport aux collègues de différentes catégories d'âge. Les participants apprennent à mieux communiquer et transiger avec des collègues, clients et partenaires d'âges différents.

- **La diversité au travail: Les personnalités (1 jour) T**

Les concepts jungiens sous-jacents à l'Indicateur de type Myers-Biggs (MBTI), l'outil psychométrique le plus utilisé en entreprise partout dans le monde, servent de base afin d'accroître la compréhension des différences et de l'impact des différences de personnalité sur les relations au travail, la communication et le travail d'équipe. Les participants apprennent comment leurs propres préférences influent potentiellement sur leurs forces et leurs faiblesses au niveau de la communication - car chaque type de personnalité est associé à des forces et des faiblesses potentielles (il n'y a pas de "bon" et de "mauvais" type). L'objectif est de perfectionner ses habiletés interpersonnelles en s'adaptant aux différentes personnalités.

- **La gestion des conflits au travail (1 jour) T**

Pendant cet atelier, on couvre les sujets du conflit direct et indirect, ainsi que les méthodes et styles de gestion de conflits. Les participants identifient leurs préférences en matière de gestion de conflit pour en comprendre les avantages et les risques et opter pour des méthodes plus efficaces selon la situation. L'analyse de case et le jeu sont utilisés comme méthodes d'apprentissage.

## DESCRIPTION DES ATELIERS DE FORMATION (ordre alphabétique)

Le type de participants visé par l'atelier est indiqué à l'aide du code-lettre suivant:

**T** = Tous

**G** = Gestionnaires de tous les niveaux

**RH** = Professionnels du domaine des ressources humaines

- La gestion des ressources humaines axée sur les compétences (2 jours) **RH**

Les bénéfices et les rouages d'un système de gestion des ressources humaines axée sur les compétences sont présentés. Les participants apprennent comment concevoir des profils de compétences qui reflètent les valeurs et la réalité de l'organisation et comment les utiliser pour arrimer toutes les fonctions RH dans l'entreprise, dans le but d'en accroître l'efficacité et l'efficience.

- La gestion et l'évaluation du rendement (2 jours) **RH**

Présentation du cycle de gestion du rendement, incluant l'évaluation du rendement, ainsi que des conditions de succès des processus et programmes. Une évaluation des mesures et conditions en place dans l'entreprise est effectuée à la lumière des conditions de succès et principes présentés. Les participants mettent en pratique leurs nouvelles connaissances en planifiant des mesures, initiatives, processus ou programmes futurs dont l'entreprise pourrait bénéficier dans l'avenir. De multiples exemples sont présentés en guise de modèles ou pour inspirer les idées.

- La gestion du rendement (1 jour) **G**

Plusieurs sujets sont ouverts lors de cette formation: différence entre gestion et évaluation de rendement, mesures de rendement, rétroaction formelle et non formelle, reconnaissance et récompenses. Les gestionnaires ont l'occasion de perfectionner leurs habiletés et une réflexion est entamée sur les actions à prendre dans l'avenir pour améliorer le rendement des employés.

- La gestion et la prévention de conflits pour leaders (2 jours) **G**

Pendant cet atelier, on couvre les sujets du conflit direct et indirect, ainsi que les méthodes et styles de gestion de conflits. Les participants identifient leurs préférences en matière de gestion de conflit pour en comprendre les avantages et les risques et opter pour des méthodes plus efficaces selon la situation. Les rôles et responsabilités du gestionnaire dans la prévention et la gestion des conflits sont abordés et les gestionnaires ont l'occasion de planifier les actions nécessaires à l'amélioration de leur milieu de travail dans l'objectif de la prévention des conflits. L'analyse de cas et le jeu sont utilisés comme méthodes d'apprentissage.

- La profession RH dans l'organisation: Défis et compétences (1 jour) **RH**

Contrairement à certains autres types de professionnels (ex. comptables, ingénieurs), le professionnel RH a parfois du mal à se faire entendre, voir même à se faire prendre au sérieux par la direction de l'entreprise. Cet atelier est l'occasion de discuter des défis qui sont particuliers aux professionnels et aux gestionnaires en ressources humaines et de la source de ces défis, pour développer les habiletés nécessaires pour vaincre ces défis et être reconnus comme experts à part entière dont la valeur est reconnue dans l'organisation.

- La qualité du service à la clientèle (1 jour) **T**

Un modèle reconnu en matière de service à la clientèle sert de base lors de la formation. Le modèle permet d'identifier et d'évaluer les déterminants de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle, dans le contexte de l'entreprise en question. Les participants apprennent et pratiquent des techniques efficaces en matière de service à la clientèle. L'analyse de cas est également utilisée comme méthode d'apprentissage.

- Le travail d'équipe optimal (1 jour) **T**

Cet atelier permet aux les participants d'acquérir les connaissances et de perfectionner des habiletés qui leur permettront de contribuer de manière efficace selon la phase de vie de leur équipe et pour jouer un rôle actif dans l'avancement de l'équipe vers la phase de haute performance. Les rôles non formels sont abordés et les participants apprennent à reconnaître les différents types de rôles afin d'opter pour des comportements productifs en équipe.

- Motiver ses employés (1 jour) **G**

Différents modèles de motivation sont présentés pour accroître la compréhension des déterminants de la motivation des employés et pour analyser des situations problématiques. Discussion sur les méthodes formelles et non formelles d'accroître la motivation et l'engagement des employés. Les participants ont également l'occasion d'évaluer leurs comportements pour en estimer l'efficacité (ou l'inefficacité) par rapport à la motivation de leurs employés. Les participants planifient les actions à prendre dans l'avenir pour améliorer leurs compétences par rapport à la motivation des employés.

- Planifier et gérer sa carrière (1 jour) **T**

À travers différentes perspectives (valeur, intérêts, environnement et compétences) et outils, les participants auto-évaluent leur niveau de satisfaction actuel par rapport à leur carrière. Les outils leur permettent également d'explorer différentes avenues par rapport à leur carrière. Un exercice de planification de carrière est entamé pour les mettre sur le bon chemin pour réaliser leurs aspirations.

- Planifier et mettre en oeuvre le changement organisationnel (1 jour) **G**

À l'aide de modèles, de techniques et d'outils, les gestionnaires apprennent comment identifier les changements organisationnels nécessaires, concevoir le changement et le mettre en oeuvre. Le suivi, l'évaluation, la communication et la formation sont également abordés.

- Pratiques innovatrices en matière de dotation (2 jours) **RH**

Lors de cet atelier, les participants apprennent comment sélectionner les meilleures méthodes de recrutement et d'évaluation des candidats et comment développer des outils efficaces en la matière. Des exercices pratiques sont utilisés, étape par étape, pour le perfectionnement des habiletés. La formation est basée sur le guide innovateur publié par Ann Brosseau.

## DESCRIPTION DES ATELIERS DE FORMATION (ordre alphabétique)

Le type de participants visé par l'atelier est indiqué à l'aide du code-lettre suivant:

**T** = Tous

**G** = Gestionnaires de tous les niveaux

**RH** = Professionnels du domaine des ressources humaines

- Rédaction de curriculum vitae (1 jour) **T**

Différents types et modèles de CV sont présentés et on explique les objectifs et avantages de chacun, pour que chaque participant fasse le choix d'un modèle selon ses propres objectifs de carrière. Les participants rédigent leur CV et reçoivent de la rétroaction pour le peaufiner. \*On demande aux participants de se présenter en salle de cours avec un ordinateur portable et une annonce d'emploi qui les intéresse ou qui est typique du genre d'emploi pour lequel ils postuleraient.

- Résolution de problèmes et créativité (1 jour) **T**

La technique rationnelle de résolution problèmes est expliquée et un exercice pour en appliquer les règles est animé. La formation porte davantage sur l'approche appréciative, qui est une alternative à la résolution de problème. Cette approche permet d'atteindre des objectifs plus ambitieux, d'apprendre de ses succès plutôt que de ses erreurs et d'encourager la créativité et le plaisir.

- Rédaction efficace au travail (2 jours) **T**

On aborde dans cette formation les erreurs de grammaire et d'orthographe les plus souvent commises en français. On couvre également les principes et règles de structure et de style en matière de rédaction d'affaires, selon le médium: lettre, courriel et autres. Des trucs sont présentés en guise d'aide-mémoire et plusieurs exercices permettent aux participants de pratiquer chaque règle. Il s'agit d'une excellente formation pour le "rafraîchissement" des connaissances en français écrit.

- S'adapter au changement (1 jour) **T**

Dans cet atelier, les participants apprennent comment toute personne traverse une période de transition à l'annonce d'un changement ou suite à un changement. Grâce à une compréhension de ce qui caractérise ces phases et comment elles sont similaires et différentes d'un individu à l'autre, les participants identifient la phase qu'ils vivent en ce moment par rapport à divers changements au travail et dans leur vie. On aborde les façons de s'aider à cheminer vers l'acceptation du changement, tout en respectant son rythme. Cette formation est idéale à l'approche d'un changement organisationnel ou quand il vient d'être implanté.

- Techniques de facilitation et présentations efficaces (2 jours) **T**

Pendant cette formation, on explique la différence entre "facilitation" et "présentation" et on présente les principes et conditions de succès pour chacune. La préparation à la facilitation et la préparation d'une présentation sont toutes deux abordées et pratiquées. Les participants choisissent un projet de facilitation ou de présentation pour travailler les différents aspects en profondeur. La seconde journée est partiellement dédiée à la pratique et à la rétroaction. Il est également possible d'enregistrer/de filmer chaque participant afin qu'il puisse lui-même s'observer.

- Transiger avec des personnes difficiles (1 jour) **T**

Grâce à trois modèles explicatifs (tempéraments, normes sociales et sensibilités individuelles), cet atelier permet aux participants d'identifier la ou les raisons pour lesquelles ils ont tendance à trouver certaines personnes "difficiles". Des techniques et trucs sont présentés pour perfectionner les habiletés des participants à transiger avec ces personnes. Des mises en situation sont utilisées comme exercice pour l'application des connaissances.

- Transition à la gestion (1 jour - pour nouveaux superviseurs) **G**

Nombreux sont ceux qui aspirent à devenir gestionnaire. Lorsqu'un employé est promu au rang de gestionnaire pour la première fois, il est souvent surpris et même pris au dépourvu par les changements et les chocs auxquels il doit faire face. Cette formation aide les nouveaux gestionnaires (superviseurs, chefs d'équipe en poste depuis moins d'un an) à comprendre les défis auxquels ils sont ou on été confrontés et à acquérir les compétences pour y faire face. \*Une version sensiblement différente de cet atelier est disponible pour les personnes qui aspirent à devenir gestionnaires.

## COHÉSION D'ÉQUIPE (TEAM BUILDING)

Prenez le temps de voir à la cohésion et au bon fonctionnement de votre équipe! Que ce soit pour établir les bases d'une équipe performante, pour faire face à des enjeux particuliers, ou en guise de ressourcement et d'appréciation, une journée consacrée à l'équipe constitue un sain investissement - que ce soit sur les lieux de travail, à l'extérieur ou au Annëken House ([www.anneken.ca](http://www.anneken.ca)).