



Université du Québec à Chicoutimi

PLAN DE FORMATION



30 heures



3 unités d'éducation continue

PROGRAMME POUR GESTIONNAIRES : EXERCER UN LEADERSHIP COURAGEUX POUR OBTENIR LES RÉSULTATS ESCOMPTÉS

Description

Ce programme, réparti sur 5 rencontres en présentiel, vise à permettre aux participantes et participants de perfectionner leurs habiletés relationnelles et de gestion.

Tout au long du parcours, les participants et participantes auront l'occasion de réfléchir aux questions suivantes dans le but d'exercer leur rôle avec plus d'assurance :

- Quels sont les comportements et les habiletés nécessaires pour exercer efficacement leur rôle? Qu'est-ce qui constitue d'excellentes pratiques de gestion? Comment être un leader plus courageux?
- Comment établir des relations durables basées sur le respect, la collaboration et un mode de communication bienveillant?
- Comment accroître l'engagement, la responsabilisation et la performance grâce à des conversations de qualité?
- Comment établir des objectifs individuels de performance et en assurer le suivi?

Objectifs

Au terme du programme, les participantes et participants seront en mesure de :

- Mieux comprendre leurs rôles et responsabilités, d'identifier leur style actuel de leadership et celui d'influence et d'exercer un leadership courageux au quotidien;
- Être exposés à des pratiques clés de gestion pour obtenir des résultats supérieurs;
- Augmenter leur conscience des impacts de leur style de leadership et d'influence sur la qualité de leurs relations;
- Être sensibilisés à la communication bienveillante et à ses bienfaits pour bâtir des relations durables;
- Contribuer à maintenir un environnement de travail où les personnes sont traitées avec respect et considération;
- S'approprier les principes d'une gestion mobilisatrice;
- Supporter le développement des compétences des membres de leur équipe et de leurs collaborateurs et collaboratrices et reconnaître leur contribution;
- Gérer adéquatement les comportements insatisfaisants et/ou inappropriés (plan d'encadrement, gestion de la discipline et des conflits).

Contenu

5 modules répartis sur 5 journées :

- **Module 1 :** Les rôles et responsabilités des gestionnaires | 12 heures – Jours 1 et 2
- **Module 2 :** La communication interpersonnelle et l'écoute active | 6 heures – Jour 3
- **Module 3 :** Le respect en milieu de travail | 2 heures – Jour 4
- **Module 4 :** Le développement des compétences et la gestion de la performance | 4 heures – Jour 4
- **Module 5 :** La gestion des comportements insatisfaisants ou inacceptables | 6 heures – Jour 5

Lieu

Toutes les séances auront lieu en présence au Centre d'études universitaires de l'est de la Côte-Nord.

Nombre d'heures

30 heures (réparties sur 5 journées)

Frais d'inscription

1 500 \$ plus les taxes applicables

Clientèle visée

Cette formation s'adresse à toute personne qui souhaite améliorer ses habiletés relationnelles et de gestion exerçant ou non des activités de supervision d'une équipe de travail.

MODULE 1 | Les rôles et responsabilités des gestionnaires

Durée : 12 heures

Objectifs

Au terme de l'atelier, les participants et participantes seront en mesure de :

- Décrire les rôles et les responsabilités des gestionnaires;
- Identifier et mieux connaître leur style de leadership et leur style d'influence;
- Transmettre des directives claires dans le but d'obtenir les résultats souhaités;
- Identifier la posture d'un leader bienveillant et courageux.

Contenu

- Clarification des rôles et responsabilités
- Autoévaluation de son style de leadership et de son style d'influence
- Outil pour transmettre des directives claires
- Des gestes clés pour démontrer un leadership bienveillant et courageux

MODULE 2 | La communication interpersonnelle et l'écoute active

Durée : 6 heures

Objectifs

Au terme de l'atelier, les participants et participantes seront en mesure de :

- Prendre connaissance des principales composantes du processus de communication interpersonnelle;
- Démontrer les habiletés relationnelles pour une écoute active et bienveillante;
- Acquérir les habiletés relationnelles nécessaires pour bâtir des relations durables et tenir des conversations franches où « nous avons le courage de nous dire les vraies affaires »;
- Expérimenter des trucs et outils pour une écoute active.

Contenu

- Habiletés et principes de base pour augmenter la qualité des échanges
- Échanges en dyade
- Mises en pratique / apprentissage dans l'action

MODULE 3 | Le respect en milieu de travail

Durée : 2 heures

Objectif

Au terme de l'atelier, les participants et participantes seront en mesure de :

- Reconnaître la dynamique et les différentes formes que peuvent prendre le harcèlement, la violence et le manque de respect en milieu de travail;
- Clarifier le rôle et les responsabilités des acteurs;
- Contribuer à maintenir un environnement de travail;
- Contribuer à fournir un milieu de travail sain, exempt de toute forme de harcèlement, de violence et d'incivilité et où les personnes sont traitées avec respect et considération.

Contenu

- Quelques définitions importantes et le rôle des « acteurs »
- Information et sensibilisation aux notions de civilité et de respect en milieu de travail

MODULE 4 | Le développement des compétences et la gestion de la performance

Durée : 4 heures

Objectif

Au terme de l'atelier, les participants et participantes seront en mesure de :

- Connaître les étapes du cycle d'évaluation du rendement;
- Établir des indicateurs clés de performance, les communiquer et en faire le suivi;
- Expérimenter des trucs et outils pour donner de la rétroaction positive et constructive en continu;
- S'approprier les conditions favorables pour créer un climat de confiance permettant à chaque personne d'exprimer son potentiel et d'apporter une contribution optimale;
- Utiliser la reconnaissance comme levier de motivation et de mobilisation;
- Connaître les actions et principes clés permettant de responsabiliser les employées et employés dans l'exécution de leurs tâches.

Contenu

- Étapes du cycle d'évaluation du rendement
- Grille pour établir des indicateurs clés de performance mesurables
- Grilles pour donner de la rétroaction positive et constructive
- Aide-mémoire pour tenir les rencontres relatives au rendement
- Des gestes clés pour créer un climat de confiance, une plus grande mobilisation et responsabilisation
- Échanges en dyade

MODULE 5 | La gestion des comportements insatisfaisants et/ou inappropriés

Durée : 6 heures

Objectif

Au terme de l'atelier, les participants et participantes seront en mesure de :

- Connaître les différents niveaux de performance;
- Identifier et appliquer les mesures possibles pour gérer les comportements insatisfaisants et/ou inappropriés :
 - **Gestion de la performance** : Mettre en place un plan d'encadrement spécifique à un employé ou une employée et en assurer le suivi;
 - **Gestion de la discipline** : Appliquer le processus disciplinaire en utilisant l'approche appropriée selon la nature de la faute;
 - **Gestion des conflits** : Comprendre les différentes phases d'escalade d'un conflit, identifier les principaux facteurs en cause lors d'une situation conflictuelle et prendre les actions appropriées pour résoudre la situation.

Contenu

- Tableau énonçant les différents niveaux possibles de performance et de motivation
- Canevas d'un plan d'encadrement spécifique à un employé ou une employée
- Étapes d'un processus disciplinaire
- Étapes ou cycle d'interactions pour résoudre les conflits et le transformer en collaboration
- Échanges en dyade
- Mises en situation / apprentissage dans l'action

Formatrice



Claire Truchon, B.A.A., M. Sc.

Détentrice d'un baccalauréat en administration des affaires et d'une maîtrise en gestion des organisations, madame Truchon compte plus de 32 années d'expérience en gestion, dont 27 en supervision. Après avoir travaillé pour de grandes entreprises, Claire a fondé en 2018 son entreprise de consultation. Tout au long de sa carrière, son dynamisme et son souci d'accompagner les organisations dans l'atteinte des résultats lui ont permis de réaliser des interventions qui ont connu un réel impact.

Elle a occupé les postes de surintendante formation et développement organisationnel, de chef d'équipe RH intérimaire et de conseillère principale – Projets RH au sein d'une entreprise minière, d'enseignante au niveau collégial et de gestionnaire des ressources humaines et financières pour le gouvernement fédéral.

Passionnée par l'enseignement des notions en gestion et en leadership, Claire développe depuis 2003 des ateliers de formation qu'elle anime pour les collaborateurs et collaboratrices ainsi que les gestionnaires. Claire est une femme de cœur qui fait preuve du courage de gestion pour obtenir les résultats souhaités. Son grand désir de bâtir et de maintenir des relations durables et vivifiantes fait en sorte que, depuis plus de 20 ans, elle s'intéresse au développement des habiletés relationnelles axées sur la communication bienveillante (assertive).

NOTES

Attestation de participation : Pour chaque formation suivie, une attestation correspondant au nombre d'heures de participation sera émise par la Formation continue de l'Université du Québec à Chicoutimi à chacun des apprenants. Une (1) unité d'éducation continue (UEC) est attribuée pour dix (10) heures de participation à une activité d'éducation continue. Un seuil minimal de 80 % du nombre d'heures de participation par activité concernée doit être suivi pour recevoir une attestation de participation.

Outils complémentaires : Des mesures de suivi de la progression de l'équipe d'implantation sont également disponibles pour les dirigeants qui le souhaitent. Possibilité d'accompagnement supplémentaire d'un conseiller virtuel ou sur place. Un soutien technique est disponible pour le dépannage en ligne et pour répondre à toutes vos questions d'ordre technique.