



Leader accompli de l'expérience-employé !

Insufflez de l'AME^{MD} à votre organisation

Jour 1 : Aligner

Objectifs et éléments de contenu

Dans ces modules...	Vous apprendrez à...
1 Un monde en changement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifier les enjeux et les défis majeurs des entreprises : innovation, agilité au changement, employeur de choix. ■ Expliquer pourquoi l'expérience-client et l'expérience-employé forment un tandem indissociable et profitable. ■ Nommer les 3 axes stratégiques de l'expérience-employé.
2 Le rôle du leader	<ul style="list-style-type: none"> ■ Démystifier le leadership. ■ Identifier les caractéristiques des leaders recherchés. ■ Positionner et clarifier votre rôle de leader pour donner un sens à vos actions. ■ Prioriser vos valeurs qui supporteront vos actions.
3 Aligner l'organisation et les équipes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Définir ce qu'est alignement stratégique et les facteurs à considérer. ■ Évaluer l'alignement stratégique de l'organisation ou de l'équipe. ■ Identifier les éléments à renforcer au sein de l'équipe.
4 Les types de personnalité	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifier les différences clés des types de personnalité (forces et difficultés) selon la théorie de Carl Gustav Jung. ■ Valider votre type de personnalité à l'aide du rapport explicatif : l'indicateur de types psychologiques Myers-Briggs : <ul style="list-style-type: none"> • Les forces et les points à améliorer de votre type de personnalité. • Votre style de leadership. • Votre style de communication. • Votre processus typique de résolution de problèmes et prise de décision. • Votre réaction en situation de stress. ■ Identifier le type de personnalité de votre interlocuteur et les types de personnalités « problématiques ». ■ Élaborer des stratégies de développement personnel en fonction de votre type de personnalité.

Jour 2 : Mobiliser

Dans ces modules...	Vous apprendrez à...
5 Le profil de l'équipe	<ul style="list-style-type: none">■ Établir le diagramme des préférences de votre équipe.■ Identifier les forces et points aveugles du type de personnalité de l'équipe.■ Distinguer les attentes des différentes cohortes générationnelles.
6 Mobiliser les talents	<ul style="list-style-type: none">■ Identifier les leviers essentiels et les facteurs de succès de la mobilisation.■ Préciser les actions à mettre en place pour mobiliser et responsabiliser votre équipe.■ Partager l'information : distinguer les éléments essentiels à communiquer afin de supporter la mobilisation.■ Adopter les comportements clés dans un contexte de changement.
7 Développer les compétences des employés	<ul style="list-style-type: none">■ Identifier les compétences à développer dans son équipe.■ Préciser différents moyens pour supporter le développement des compétences.
8 Reconnaître ses employés	<ul style="list-style-type: none">■ Être plus sensibilisé à l'impact de la reconnaissance sur la performance et sur le climat de travail.■ Discerner les différents besoins de reconnaissance.■ Identifier des moyens pour reconnaître davantage ses employés.■ Donner du feedback et recevoir constructivement (Méthode DESC).

Jour 3 : Écouter

Dans ces modules...	Vous apprendrez à...
9 Communiquer efficacement	<ul style="list-style-type: none">■ Identifier les comportements clés à adopter pour une communication efficace : émetteur et récepteur.■ Être sensibilisé à l'impact du non-verbal dans la communication.■ Distinguer les obstacles qui portent ombrage à une communication efficace.■ Établir un rapport de confiance avec ses interlocuteurs.
10 Stratégies efficaces de communication et d'influence	<ul style="list-style-type: none">■ Identifier les styles de communication en fonction des types de personnalité de vos interlocuteurs.■ Adapter votre approche et style de communication selon votre interlocuteur.■ Communiquer un message efficacement.■ Prévenir et désamorcer les situations conflictuelles.
11 Savoir écouter	<ul style="list-style-type: none">■ Distinguer les 5 niveaux d'écoute.■ Éviter les principaux pièges de l'écoute.■ Écouter avec empathie.■ Identifier des moyens pour écouter davantage vos employés.
12 Favoriser l'engagement	<ul style="list-style-type: none">■ Établir votre plan d'action pour insuffler de l'AME : Aligner-Mobiliser-Écouter.

Modules optionnels

Une formation d'une demi-journée ou d'une journée touchant la gestion des relations de travail au Québec peut être ajoutée selon le besoin. Ces modules de formation optionnels ont comme objectif d'offrir aux gestionnaires des outils leur permettant de mieux comprendre les enjeux reliés à l'application des lois du travail afin d'assurer une gestion cohérente juste et équitable de l'expérience-employé. Cette formation s'adresse aux entreprises privées, publiques, de service ou manufacturières. Ces modules optionnels sont animés par Me Pierre Loyer, formateur et avocat spécialisé en droit de l'emploi et du travail.

Jour 4 : Les relations de travail : un monde à découvrir

Dans ces modules...	Vous apprendrez à...
13 Les principales lois du travail au Québec	<ul style="list-style-type: none">■ Identifier les différentes lois du travail au Québec :<ul style="list-style-type: none">○ Code du travail○ Loi sur les normes du travail○ Loi sur la santé et sécurité du travail○ Loi sur les accidents du travail et maladies professionnelles○ Charte des droits et libertés de la personne■ Trouver vos réponses dans les textes de loi.
14 Les comportements fautifs et non fautifs au travail	<ul style="list-style-type: none">■ Distinguer ce qu'est un comportement fautif.■ Différencier l'intervention disciplinaire de l'intervention administrative.■ Gérer proactivement l'absentéisme.■ Gérer adéquatement la discipline.
15 Droits de gérance et droits des employés	<ul style="list-style-type: none">■ Distinguer et concilier les droits collectifs et les droits individuels.■ Intervenir tout en respectant les droits de gérance et les droits des employés.
16 Prévenir les accidents de travail	<ul style="list-style-type: none">■ Établir et diffuser une politique de tolérance zéro.■ Appliquer adéquatement la notion de diligence raisonnable.■ Intervenir efficacement dans le cas d'un droit de refus de travailler.
17 Les accommodements raisonnables	<ul style="list-style-type: none">■ Distinguer un accommodement de ce qui n'en est pas.■ Identifier vos obligations et celles des employés.■ Réagir convenablement à une demande d'accommodement.
18 Le harcèlement psychologique	<ul style="list-style-type: none">■ Identifier ce qu'est un harcèlement psychologique.■ Évaluer les situations à risques.■ Prévenir et régler les cas d'harcèlement.■ Préciser les procédures légales.

Chaque module peut être combiné avec un ou plusieurs modules d'un autre de nos programmes de formation pour créer une formation hautement personnalisée.

Durée du programme

Nous nous adaptons à vos disponibilités. Typiquement, cette formation est structurée de l'une ou l'autre des trois façons suivantes :

- 3 jours (2,1 UEC)
- 6 modules d'une demi-journée (2,1 UEC)
- 1 journée intensive (0,7 UEC)
- 4 jours de formations (2,8 UEC)
- 3 jours et demi (2,5 UEC)
- 7 modules d'une demi-journée (2,5 UEC)
- 8 modules d'une demi-journée (2,8 UEC)

Format

Vous pouvez participer à cet atelier sous forme de session publique, de session en entreprise ou de session de coaching individuel. Dans ces deux derniers cas, nous adaptons notre contenu en fonction de vos objectifs et de vos besoins spécifiques, et les exercices s'inspirent de votre environnement de travail.

Bénéfices de la formation

Notre formation Leader accompli de l'expérience-employé sur le développement du leadership comporte de nombreux avantages qui constituent une valeur ajoutée pour les individus et les organisations qui s'y inscrivent.

Elle permet notamment aux participants d'apprendre à :

- favoriser la **rétenion** et la **fidélisation** des employés;
- **aligner** les **ressources créatrices** de l'équipe vers la **réalisation des objectifs** organisationnels;
- **mobiliser, reconnaître** et **susciter l'engagement** des employés;
- **responsabiliser** les membres de son équipe;
- développer des **relations de confiance** en sachant être véritablement à l'**écoute**;
- améliorer la **productivité** et la **performance** des membres de son équipe;
- faciliter le processus d'appropriation du **changement**;
- utiliser un **cadre de référence** éprouvé pour mieux comprendre les **types de personnalité**;
- améliorer son **pouvoir d'influence**;
- conjuguer avec les différentes **cohortes générationnelles**;
- développer des **stratégies de communication** percutantes;
- prévenir et **désamorcer** les **situations conflictuelles** ou potentiellement conflictuelles;
- adopter une nouvelle perspective et une **vision constructive** des différences.

Activités préparatoires

- Les participants remplissent avant la formation le questionnaire électronique : Indicateur des types psychologiques Myers-Briggs (MBTI). Ils reçoivent un rapport électronique précisant leur profil et type de personnalité. L'avantage d'utiliser un outil psychométrique est d'une part d'aider les dirigeants à mieux se connaître (force et difficulté), et d'autre part, de fournir des paramètres plus «objectifs» afin de mieux comprendre les besoins humains et de s'ajuster aux différents types de personnalité de leurs employés, collègues, ou clients.

Stratégies d'apprentissage

- Pour favoriser l'apprentissage des participants, nous privilégions une approche participative et variée. Nos stratégies d'apprentissages incluent : exercices de réflexion personnelle, exercices en équipe, discussions de groupe ou en équipe, autoévaluation, questions dirigées, lectures de références, démonstrations et simulations.
- Entre les sessions de formation les participants seront invités à mettre en pratique les apprentissages réalisés lors de la session. Un coaching personnalisé est offert aux participants entre les sessions.
- Les participants développeront un plan d'action personnel pour la poursuite de leur développement après la formation.
- Un suivi auprès des participants est fait suite à la formation pour faciliter la mise en œuvre du plan d'action.

Garantie de résultats

Si votre appréciation de la session n'est pas satisfaisante (à l'égard de l'atteinte des objectifs d'apprentissage), nous vous garantissons un suivi personnalisé et prendrons les mesures nécessaires pour corriger la situation