

DÉVELOPPER UNE ÉQUIPE DE CHAMPIONS

ACQUÉRIR LE SAVOIR-FAIRE ET LE SAVOIR-ÊTRE POUR LE PLEIN POTENTIEL DE VOS RESSOURCES HUMAINES

Sommaire

MITRA est une entreprise active depuis 1990 dans les domaines de la formation, de la communication et de la gestion des ressources humaines. Reconnus des entreprises pour notre professionnalisme et notre efficacité, nous sommes aussi accrédités par Emploi-Québec. Nous vous remettons dans ce document la liste des cours conçus et donnés par l'équipe de MITRA.

Ces cours ont été conçus pour répondre aux exigences actuelles après une analyse des besoins émis par les entreprises tant du milieu manufacturier, que du secteur des services. Cependant nous pouvons évaluer les besoins précis de votre entreprise et adapter les contenus à votre réalité de travail.

Objectifs

1. Se connaître, connaître son entreprise et son équipe
2. Avoir des communications efficaces
3. Développer des méthodes efficaces de travail
4. Évaluer et contrôler son travail

Contenu

Jour 1

- a. Une équipe sait où elle va... La culture organisationnelle
 - Mission : Connaissez-vous la raison d'être de votre entreprise, de votre équipe?
 - Vision : Savez-vous où se dirige votre entreprise, votre équipe?
 - Valeurs : Quelles sont les attitudes, les comportements valorisés par la direction?
 - Quels sont les objectifs de votre entreprise, de votre équipe?
- b. Le superviseur : son rôle et les qualités essentielles à son succès
 - Attentes de la direction face au rôle de superviseur

MITRA SERVICES AUX ENTREPRISES

54, rue Gagnon, Victoriaville (Québec) G6P 6G2, tél. : 819 357-2100, téléc. : 819 357-2731
574, rue le Royer, Saint-Lambert (Québec) J4R 1M6, tél. : 450 671-2100 téléc. : 450 671-5501
Courriel : info@mitraservices.com Site Web : www.mitraservices.com

- Les responsabilités premières d'un superviseur
- Cinq attitudes pour une supervision réussie
- Faire la transition entre le rôle d'employé et le rôle de superviseur
- Que fait le superviseur qui réussit?
- Erreurs de supervision

Jour 2

- a. La motivation, la mobilisation
 - Avez-vous l'impression que votre équipe est mobilisée?
 - Les sources de motivation des employés
 - Différence entre satisfaction au travail et motivation
 - Comportement d'un employé non motivé, coûts s'y rattachant
 - Comportement d'un employé motivé
 - Facteurs de motivation
 - Obstacles à la motivation
 - Suis-je présentement une personne mobilisée dans l'entreprise?
 - Facteurs de succès d'un programme de mobilisation
 - Implantation d'un programme de mobilisation
- b. La délégation
 - Quand déléguer?
 - Obstacles à la délégation
 - Processus de délégation (Quoi déléguer, à qui, quand, comment, pourquoi?)

Jour 3

- a. Le leadership
 - Les différents styles de leadership
 - Le leadership adapté aux situations et aux individus
 - Qualités d'un leader efficace
 - L'autorité existe-t-elle toujours?
 - Développer la confiance
 - Les différents chapeaux du gestionnaire
 - L'autorité, les 3 «A»

Jour 4

- a. Établir de bonnes communications, malgré les différences
 - Connaître votre style de comportement (la façon dont les autres vous voient)
 - Comprendre certaines techniques pour faciliter vos relations avec les autres
 - Quel est votre style de communication?

MITRA SERVICES AUX ENTREPRISES

54, rue Gagnon, Victoriaville (Québec) G6P 6G2, tél. : 819 357-2100, téléc. : 819 357-2731
574, rue le Royer, Saint-Lambert (Québec) J4R 1M6, tél. : 450 671-2100 téléc. : 450 671-5501
Courriel : info@mitraservices.com Site Web : www.mitraservices.com

- La communication à sens unique et dans les deux sens
- Les différentes façons de communiquer selon les situations (communication individuelle, de groupe, verbale, écrite, électronique)

Jour 5

- a. La communication, ça se gère!
 - Savoir écouter
 - Mes forces et faiblesses en communication
 - Gérer des situations difficiles
 - Critiques constructives lors de la supervision du travail
 - La circulation de l'information
 - Comment recevoir positivement une plainte de son supérieur, de son employé ou d'un confrère?

Jour 6

- a. Surmonter le négativisme
 - Les coûts reliés au négativisme
 - Connaître les nombreux personnages du négativisme
 - Mettre en place les moyens pour surmonter le négativisme
 - Parallèle entre l'optimiste et le pessimiste
 - Résistance au changement
- b. Assumer ses responsabilités
 - La différence entre la dépendance, l'indépendance et l'interdépendance
 - Le contrôle et le pouvoir sur son environnement : la différence entre agir et réagir
 - Le pouvoir des questions
 - Assumer ses responsabilités
 - Fixer les limites

Jour 7

- a. Gestion du temps
 - La priorité aux priorités
 - ✓ *Les 10 utilisations du temps les moins valables*
 - ✓ *Les 10 utilisations du temps les plus valables*
 - Le principe 80/20
 - L'urgence et l'importance
 - ✓ *Différence entre importance et urgence*
 - ✓ *Les activités à haut rendement, à rendement moyen et à faible rendement*
- b. Les pertes de temps
 - Pertes de temps relatives à l'individu

MITRA SERVICES AUX ENTREPRISES

54, rue Gagnon, Victoriaville (Québec) G6P 6G2, tél. : 819 357-2100, téléc. : 819 357-2731
574, rue le Royer, Saint-Lambert (Québec) J4R 1M6, tél. : 450 671-2100 téléc. : 450 671-5501
Courriel : info@mitraservices.com Site Web : www.mitraservices.com

- Pertes de temps relatives à l'entreprise ou l'organisation
- c. Se fixer des objectifs

Jour 8

- a. La gestion de réunions
- Comment susciter une réunion?
 - La préparation d'une réunion : avant, durant, après
 - Les rôles
 - Les fonctions d'animation
 - Les participants
 - La recherche d'idées
 - La recherche de solutions
 - Le suivi des réunions

Jour 9

- a. Le travail d'équipe
- Caractéristiques d'une équipe performante
 - Identification des problèmes dans mon équipe
 - Attitudes et comportements facilitant le travail en équipe
 - Avantages du travail en équipe
 - Créer une équipe gagnante
 - Crédibilité, transparence
- b. La prise de décision en équipe
- Étapes opérationnelles d'une prise de décision
 - Sortes de décisions
 - Comment avoir des discussions efficaces?
 - Quatre méthodes pour prendre des décisions
 - Les techniques de discussions

Jour 10

- a. Évaluation de la performance
- L'importance de l'évaluation des résultats
 - Se préparer à une évaluation du rendement
 - Document d'évaluation
 - Cinq éléments pour assurer une rencontre d'évaluation efficace et productive
 - Les échecs habituels en évaluation du rendement
 - Plan d'amélioration pour l'employé

MITRA SERVICES AUX ENTREPRISES

54, rue Gagnon, Victoriaville (Québec) G6P 6G2, tél. : 819 357-2100, téléc. : 819 357-2731
574, rue le Royer, Saint-Lambert (Québec) J4R 1M6, tél. : 450 671-2100 téléc. : 450 671-5501
Courriel : info@mitraservices.com Site Web : www.mitraservices.com

Jour 11

- a. La gestion positive du dossier de l'employé
 - Le processus disciplinaire
 - Cueillette d'information : les faits
 - Définitions : avis de correction, réprimande écrite, suspension, congédiement
 - La mesure disciplinaire : Pourquoi? Comment? Quand?
 - Que faut-il considérer avant d'imposer une mesure disciplinaire : la façon de voir des arbitres et des commissaires du travail
 - Cause juste
 - Sévérité progressive
 - Pondération

Jour 12

- a. La solution de problèmes et de conflits
 - Notion du client interne et externe
 - Définition d'un problème
 - La recherche du consensus
 - Évaluation du style de résolution de conflits
 - Techniques de résolution de problèmes
 - Types de conflits dans l'entreprise
 - Techniques pour gérer les conflits

Jour 13

- a. Le coaching
 - La définition du coaching
 - Le rôle et les qualités du coach
 - Les étapes pour un coaching et un feedback efficace à un employé
 - Les erreurs à éviter pour un feedback constructif
 - Le coaching d'équipe
 - Techniques pour diminuer les interférences dans une équipe
 - Développer l'engagement

Méthode pédagogique

La formation est axée sur les applications quotidiennes et le vécu des participants. Les exposés théoriques sont appuyés de mises en situation, de réflexions personnelles complétées par des exercices et des échanges en équipe.

MITRA SERVICES AUX ENTREPRISES

54, rue Gagnon, Victoriaville (Québec) G6P 6G2, tél. : 819 357-2100, téléc. : 819 357-2731
574, rue le Royer, Saint-Lambert (Québec) J4R 1M6, tél. : 450 671-2100 téléc. : 450 671-5501
Courriel : info@mitraservices.com Site Web : www.mitraservices.com

Garantie

MITRA accorde à ses cours une **garantie complète de satisfaction**, c'est-à-dire que, si à la fin du premier cours vous n'êtes pas satisfait, vous pourrez annuler l'entente et vous n'aurez aucuns honoraires à payer. Pourquoi hésiter, demandez à rencontrer un de nos conseillers pour évaluer vos besoins au numéro 1 888 752-7291.

Durée

13 journées.

Conditions d'apprentissage

Pour que la formation soit valable, il faut se donner les meilleures conditions d'apprentissage possibles. Nous suggérons fortement de tenir la formation sur une journée complète afin de permettre aux participants de vraiment se concentrer sur la matière, en se détachant des problèmes quotidiens de leur travail. Nous pouvons cependant répartir la formation sur un horaire différent selon les contraintes de votre entreprise.

MITRA SERVICES AUX ENTREPRISES

54, rue Gagnon, Victoriaville (Québec) G6P 6G2, tél. : 819 357-2100, téléc. : 819 357-2731
574, rue le Royer, Saint-Lambert (Québec) J4R 1M6, tél. : 450 671-2100 téléc. : 450 671-5501
Courriel : info@mitraservices.com Site Web : www.mitraservices.com