

---

## Programme Excellence en Communication - Pour cadres et gestionnaires

---

L'objectif de ce programme de formation est d'améliorer les compétences clés en communication afin de permettre aux gestionnaires d'être le plus en contrôle possible de leurs communications et de leurs interactions avec les différents intervenants (clients, employés, supérieurs hiérarchiques, etc.).

Le programme de formation est composé de huit modules (journées).



### À qui s'adresse le programme

À tout gestionnaire, cadre ou chef d'équipe en interrelation avec une équipe de travail, des fournisseurs, des clients, etc.

### Le formateur

Jacques La Berge a près de 30 ans d'expérience en communication. Diplômé en communication et administration des affaires (MBA), Jacques compte parmi ses clients l'Université Laval, 4 Cégeps et plus de 1000 clients.

### Le programme

---

*Toutes les sessions sont d'une durée de deux heures*

#### **Module 1 - Optimiser l'efficacité de vos communications interpersonnelles**

Session 1 : Techniques de communication interpersonnelle à maîtriser

Session 2 : S'adapter aux diverses personnalités

Session 3 : Le langage non verbal en gestion d'équipe

Session 4 : Se prémunir contre la manipulation en milieu de travail

Session 5 : Comment réagir face à une tentative de manipulation

#### **Module 2 - Motiver et inspirer son équipe de travail (Leadership)**

Session 1 : Comment motiver son équipe de travail 1

Session 2 : Stratégies de motivation intrinsèques et extrinsèques

Session 3 : Les formes de leadership

Session 4 : Comment devenir un leader inspirant

#### **Module 3 - Prendre des décisions éclairées en communiquant efficacement**

Session 1 : Comment mettre en place un processus de décision efficace.  
Session 2 : Les outils de prise de décision.  
Session 3 : Comment investiguer – Les 8 types de questions et les techniques de reformulation

#### **Module 4 – Coacher une équipe de travail**

Session 1 : Pourquoi coacher une équipe de travail  
Session 2 : Comment bâtir une stratégie de coaching efficace  
Session 3 : Coacher en ligne  
Session 4 : Atelier pratique 1  
Session 5 : Atelier pratique 2

#### **Module 5 – Gérer des personnalités difficiles**

Session 1 : Qu'est-ce qu'une personnalité difficile au travail et pourquoi intervenir.  
Session 2 : Comment intervenir auprès d'une personnalité difficile.  
Session 3 : Comment Documenter et étoffer des dossiers d'employés difficiles  
Session 4 : Atelier pratique 1  
Session 5 : Atelier pratique 2

#### **Module 6 – Négocier avec son équipe de travail**

Session 1 : Test – Quel est votre profil de négociateur  
Session 2 : Comment négocier en milieu de travail  
Session 3 : Atelier pratique 1  
Session 4 : Atelier pratique 2

#### **Module 7 – Bâtir une équipe de travail efficace**

Session 1 : Comment mettre en place une stratégie d'embauche efficace.  
Session 2 : Comment bâtir une entrevue d'embauche efficace.  
Session 3 : Comment mettre en place un processus d'intégration.  
Session 4 : Comment mettre en place des indicateurs de performance et évaluer votre équipe de travail.

#### **Module 8 – Gérer les situations**

Session 1 : Comment gérer le changement sur le plan humain.  
Session 2 : Comment gérer les conflits en milieu de travail 1.  
Session 3 : Comment gérer les conflits en milieu de travail 2.

Session 4 : Comment gérer les crises en milieu de travail.

## **Module 9 – Gérer efficacement ses priorités et les lois du temps.**

Session 1 : Comment gérer les priorités

---

### **Module 1 - Optimiser l'efficacité de vos communications interpersonnelles**

---

#### **Session 1 : Optimiser l'efficacité de vos communications interpersonnelles**

L'efficacité de la communication interpersonnelle est tributaire de la maîtrise des codes, des mécanismes et des techniques de communication.

Objectifs

Comprendre ce qu'est un processus de communication efficace.  
Comprendre l'importance de l'écoute active en gestion.

#### **Session 2 : S'adapter aux diverses personnalités**

Comprendre les 16 profils de personnalité permet de personnaliser sa façon de communiquer et ainsi, optimiser sa capacité à faire évoluer la pensée de ses interlocuteurs.

Objectifs

Comprendre votre profil de communication.  
Adapter votre profil de communication en fonction des autres profils.  
Communiquer dans le langage de l'autre pour optimiser l'efficacité de vos communications interpersonnelles.

#### **Session 3 : Le langage non verbal en gestion**

93% de la communication interpersonnelle passe par le non-verbal. Un gestionnaire efficace doit savoir décoder les signes non verbaux et utiliser sciemment des techniques non verbales pour accentuer l'impact de ses communications.

## Objectifs

Comprendre et reconnaître les signes non verbaux positifs et négatifs.  
Maîtriser des techniques de langage non verbal pour optimiser son efficacité communicationnelle.

### **Session 4 – Se prémunir contre la manipulation et le chantage en milieu de travail**

La manipulation fait par de la relation humaine. Tout le monde manipule à divers niveaux. La manipulation devient toxique lorsqu'elle a un impact négatif sur les humains et perturbent le climat de travail organisationnel.

## Objectifs

Comprendre ce qu'est la manipulation.  
Comprendre les impacts de la manipulation.

### **Session 5 : Comment réagir face à une tentative de manipulation**

Tout gestionnaire doit réagir lorsqu'il perçoit une tentative de manipulation de la part d'un membre de son équipe.

## Objectifs

Apprendre les techniques de communication à utiliser lors d'une tentative de manipulation.

---

## **Module 2 – Motiver et inspirer son équipe de travail (Leadership)**

---

### **Session 1 : Comment motiver son équipe de travail 1**

Savoir motiver une équipe de travail fait partie des compétences clés que doit maîtriser tout gestionnaire. Une stratégie en matière de motivation doit tenir à la fois compte du groupe et des individus. Pour être efficace, la stratégie de motivation doit être personnalisée et tenir compte des objectifs personnels des individus composant l'équipe, des facteurs culturels ainsi que des facteurs générationnels.

## Objectifs

Apprendre à bâtir une stratégie de motivation qui aura un impact sur la productivité de l'équipe et sur la rétention des membres de l'équipe.

### **Session 2 : Stratégies de motivation intrinsèques et extrinsèques**

Bâtir une stratégie de motivation efficace doit tenir compte des aspects intrinsèques et extrinsèques de la motivation.

## Objectifs

Comprendre les distinctions entre la motivation intrinsèque et la motivation extrinsèque.

### **Session 3 : Comment devenir un leader inspirant**

Le concept de leadership est un concept des plus galvaudés. Un gestionnaire efficace doit connaître et identifier les différentes formes de leadership présentes au sein de son équipe ou organisation. Tout gestionnaire doit être capable d'ajuster son leadership en fonction des situations. Un leadership positif est souvent garant de l'efficacité organisationnelle. L'inverse est aussi vrai.

## Objectifs

Prendre connaissance des divers types de leadership.  
Apprendre à reconnaître et maîtriser les sources de leadership négatif.  
Apprendre à ajuster son leadership en fonction des situations (leadership situationnel).  
Comprendre et maîtriser les concepts du leadership transformationnel.

---

## **Module 3 – Prendre des décisions éclairées en communiquant efficacement**

---

### **Session 1 : Comment mettre en place un processus de décision efficace.**

Prendre une décision est difficile. Plus le décideur est en contrôle de l'information, plus il sera en mesure de prendre une décision avisée.

## Objectifs

Structurer le processus de prise de décision

Évaluer les options.  
Évaluer les conséquences.  
Justifier un choix.  
Fidéliser l'équipe aux décisions prises.

## Session 2 : Les outils de prise de décision.

Une décision implique nécessairement un choix. Une décision efficace découle d'un processus de décision qui répertorie les options, analyse les options, décide et met en action la décision.

### Objectifs

Mettre en place des outils de prise de décision qui optimiseront la qualité des décisions prises.

## Session 3 : Comment investiguer – Les 8 types de questions et les techniques de reformulation

Le principal outil de prise de décision en gestion de personnel est la capacité du gestionnaire à maîtriser les 8 types de questions et d'être en contrôle de l'investigation.

### Objectifs

Maitriser et contrôler l'information :  
*Utilisation des 8 types de question*  
*Techniques de rétroaction*

---

## Module 4 - Coacher d'une équipe de travail

---

### Session 1 : Pourquoi coacher une équipe de travail

Il est démontré qu'une équipe de travail qui est coachée plutôt que dirigée peut être 20% plus productive. Le coaching est un art que les gestionnaires doivent développer pour augmenter leur maîtrise de leur équipe de travail.

### Objectifs

Maitriser les techniques de coaching.  
Maitriser le processus de coaching d'un employé.

Comprendre comment le coaching influe positivement sur les performances d'une équipe de travail.

## **Session 2 : Comment bâtir une stratégie de coaching efficace**

Une stratégie de coaching a pour objectif de développer les compétences professionnelles et personnelles des membres de l'équipe. Une stratégie de coaching repose sur un plan de formation personnalisé en fonction des besoins de chaque individu composant l'équipe de travail.

### **Objectifs**

Apprendre à bâtir des stratégies de coaching efficaces.

## **Session 3 : Coacher en ligne**

Au cours des derniers mois, le travail en ligne a pris une ampleur considérable. Coacher en ligne implique des ajustements de la part des gestionnaires.

### **Objectif**

Maîtriser les techniques de coaching en ligne.

## **Session 4 : Atelier pratique 1**

Mise en pratique des acquis lors d'un jeu de rôle.

## **Session 5 : Atelier pratique 2**

Mise en pratique des acquis lors d'un jeu de rôle.

---

## **Module 5 – Gestion des personnalités difficiles**

---

### **Session 1 : Qu'est-ce qu'une personnalité difficile au travail et pourquoi intervenir.**

Dans un contexte de plein emploi, une entreprise doit avoir établi un plan d'encadrement pour les personnalités difficiles et être en mesure de gérer les conflits.

### **Objectifs**

Définir ce qu'est une personnalité difficile.

Comprendre les comportements des personnalités difficiles.

Intervenir efficace auprès des personnalités difficiles :

Préparation de dossier.

Stratégies

Préparation

Etc.

Évaluer (KPI) l'efficacité des interventions.

### **Session 2 : Comment intervenir auprès d'une personnalité difficile**

Intervenir efficacement auprès d'un employé difficile exige du gestionnaire qu'il se prépare minutieusement.

Objectifs

Apprendre à préparer stratégiquement ses dossiers d'intervention.

Apprendre à mettre en place une stratégie de communication efficace.

### **Session 3 : Comment Documenter et étoffer des dossiers d'employés difficiles**

Une des faiblesses rencontrées chez plusieurs gestionnaires est relié à l'incapacité à documenter et étoffer des dossiers d'employés.

Objectifs

Apprendre à documenter les interventions.

Apprendre à évaluer (KPI) l'efficacité des interventions.

### **Session 4 : Atelier pratique 1**

Mise en situation pratique.

### **Session 5 : Atelier pratique 2**

Mise en situation pratique.



---

## Module 6 – Négocier efficacement

---

### Session 1 : Test – Quel est votre profil de négociateur

Dans un premier temps, les divers participants prendront connaissance de leur profil de négociation.

#### Objectifs

Comprendre son profil et préférences de négociation.  
Apprendre à s'ajuster aux divers profils de négociation.

### Session 2 : Comment négocier en milieu de travail

La négociation fait partie intégrante de notre vie. À tous les jours, nous négocions avec notre famille, notre patron, nos employés, etc. Pourtant, très peu de gestionnaire maîtrise les techniques simples de négociation qui impacteront sur la réussite de leur négociation.

#### Objectifs

- Établir son positionnement stratégique.
- Évaluer son rapport de force.
- Apprendre à compromettre plutôt qu'à se compromettre.  
*Préparer ses concessions et contreparties.*
- Préparer son argumentaire
- Utiliser efficacement les outils de négociation

### Session 3 : Atelier pratique 1

Mise en situation pratique.

### Session 4 : Atelier pratique 2

Mise en situation pratique.

---

## Jour 7 – Bâtir une équipe de travail efficace

---

### Session 1 : Comment mettre en place une stratégie d'embauche efficace

La qualité de la gestion de l'équipe de travail joue un rôle-clé dans la performance des organisations. Bâtir et gérer une équipe de travail est une des tâches prioritaires de tout bon gestionnaire.

- Apprendre à structurer un processus d'embauche efficace.

### Session 2 : Comment bâtir une entrevue d'embauche efficace

L'entrevue est l'élément charnière du processus d'embauche. L'entrevue doit valider l'expertise, les motivations et les valeurs des candidats. Le gestionnaire doit aussi être à l'écoute des réponses et approfondir les zones d'ombre.

- Apprendre à structurer une entrevue d'embauche.

### Session 3 : Comment mettre en place un processus d'intégration

Un processus d'intégration des nouveaux employés a un impact majeur sur la courbe d'apprentissage et la rétention à moyen terme des candidats recrutés.

- Apprendre à mettre en place un processus d'intégration efficace.

### Session 4 : Comment mettre en place des indicateurs de performance et évaluer votre équipe de travail

Tout bon gestionnaire doit évaluer régulièrement les performances de son équipe de travail. Des indicateurs de performance (KPI) doivent être mis en place. Ces KPI permettront de mesurer la qualité du travail fait, la progression des compétences clé, etc.

- Apprendre à établir des KPI efficaces.

---

## Module 8 – Gérer les situations

---

Toute organisation efficace est caractérisée par un flux de communication bilatérale. Toute organisation se doit d'évoluer : comment communique-t-on en période de changement ? Comment communique-t-on lorsqu'une crise se produit ? La communication est le ciment qui permet aux organisations de fidéliser les employés aux objectifs stratégiques de l'organisation.

### Session 1 : Comment gérer le changement sur le plan humain

Les entreprises ont trop souvent tendance à oublier l'humain dans leur processus de changement. Cet oubli a évidemment un impact négatif sur les résultats escomptés. Tout processus de changement doit prendre en compte l'aspect humain pour optimiser les chances de succès du processus mis en place.

#### Objectifs

- Comprendre l'importance de l'aspect humain dans le cadre d'un processus de changement.
- Apprendre à intégrer l'humain au changement.

### Session 2 : Comment gérer les conflits en milieu de travail 1

Le gestionnaire efficace se doit d'être pro actif lorsqu'il s'agit de gérer les conflits au sein de son équipe de travail.

#### Objectifs

- Apprendre à déceler les conflits potentiels au sein d'une équipe de travail.
- Prendre conscience des principales sources de conflit au sein d'une équipe de travail.

### Session 3 : Comment gérer les conflits en milieu de travail 2

Le gestionnaire efficace se doit d'être pro actif lorsqu'il s'agit de gérer les conflits au sein de son équipe de travail.

#### Objectifs

- Apprendre les stratégies de communication permettant de régler les conflits.

#### **Session 4 : Comment gérer les crises en milieu de travail**

Une crise mal gérée peut impacter sur la pérennité de l'entreprise. Pourtant, de nombreuses entreprises n'ont pas de guide de gestion de crises.

##### **Objectifs**

- Apprendre à détecter les signaux faibles d'une crise.
- Apprendre à bâtir un plan de gestion de crise.

---

#### **Module 9 – Gérer efficacement ses priorités et les lois du temps.**

---

Le temps est une ressource rare. Un gestionnaire qui gère mal son temps peut gaspiller jusqu'à 25% de son temps.

##### **Objectifs**

- Apprendre les lois du temps.
- Apprendre à prioriser les tâches à valeur ajoutée.