

ACTIVITÉS DE FORMATION 2020-2021



**COORDONNATEURS SST
ET LEURS
COLLABORATEURS PATRONAUX**



Regroupement de **R**éseaux en **S**anté des **P**ersonnes au **T**ravail

INTRODUCTION À LA GESTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

(FORMATION DE BASE)

Cette formation s'adresse à ceux ou celles qui débutent dans le domaine de la gestion de la santé et de la sécurité du travail (SST) ou qui désirent développer des bases solides pour mieux comprendre les différentes composantes d'un système de gestion globale de la SST.

La formation comprend les 4 volets suivants :

- Les assises légales en gestion de la SST et le rôle des principaux acteurs
- Les principes de base en matière de financement du régime de la SST
- Le développement d'un programme de prévention et de promotion de la SST
- L'ABC de la gestion d'un accident de travail (de l'accident au dépôt de la réclamation par le travailleur)

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	3 blocs de 2h30	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

ÉLABORATION ET MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME DE PRÉVENTION PAR L'EMPLOYEUR

Selon la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, l'employeur doit faire en sorte qu'un programme de prévention propre à son établissement soit mis en application. Assujettis à des visites des inspecteurs de la CNESST, les établissements qui ne se conforment pas à cette obligation légale se verront apposer des avis de correction, accompagnés de délais de réalisation parfois serrés.

Outre ces considérations d'ordre légal, l'identification des facteurs de risque et la réalisation d'un programme de prévention sont des outils de gestion utiles et dont les avantages sont nombreux. En plus de contribuer à réduire le nombre et la gravité des accidents du travail et des maladies professionnelles, la gestion efficace de la prévention contribue de façon indéniable à l'amélioration de la productivité, de l'efficacité et de la qualité du travail.

Objectifs proposés

- Être en mesure d'élaborer un programme de prévention conforme aux exigences de la CNESST et qui sera un outil efficace de gestion de la prévention dans l'organisation
- Préciser les étapes de préparation, de mise en œuvre et d'évaluation du programme de prévention

Éléments de contenu

- Rappel sur la place de la gestion de la prévention dans un système de gestion globale de la santé et de la sécurité du travail
- Contexte légal et réglementaire du programme de prévention
- Outils préalables à l'élaboration du programme de prévention
- Étapes de réalisation
- Rôle du comité de santé et de sécurité du travail
- Présentation du programme à la CNESST
- Mise en application et suivi du programme
- Mise à jour du programme de prévention

INTRODUCTION À LA GESTION DES DOSSIERS DE LÉSIONS PROFESSIONNELLES

(FORMATION DE BASE)

Cette formation s'adresse à ceux ou celles qui débutent dans la gestion des dossiers de lésions professionnelles (LP) et qui désirent développer des bases solides pour bien gérer les réclamations d'accidents du travail.

La formation comprend les 4 volets suivants :

- Les principes de bases en matière de financement du régime de la SST
- Les assises légales de la gestion des dossiers de LP et le rôle des principaux acteurs
- L'ABC de la gestion d'un accident de travail (de l'accident à la transmission de la réclamation à la CNESST)
- La gestion d'un dossier de LP (admissibilité, contestation, partage des coûts)

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	3 blocs de 2h30	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

CONTESTATION ADMINISTRATIVE ET MÉDICALE D'UNE LÉSION PROFESSIONNELLE (DOSSIERS COMPLEXES)

(FORMATION AVANCÉE)

Cette formation s'adresse à ceux et celles qui ont suivi la **formation Introduction à la gestion des dossiers de lésions professionnelles**, qui effectuent la gestion des dossiers de lésions professionnelles (LP) depuis au moins 1 an et qui désirent développer des bases solides pour mieux gérer les réclamations complexes.

La formation comprend les 3 volets suivants :

- Bref rappel des principes de base en matière de financement du régime de la SST
- Bref rappel des principaux articles à connaître pour gérer les dossiers de LP, notamment ceux qui sont plus complexes
- Exercices pratiques pour développer des argumentaires percutants (contestation administrative et médicale)

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 2 heures	
Coût	Membres	325 \$
	Non membres	475 \$

COMMENT UTILISER EFFICACEMENT L'EXPERTISE MÉDICALE DANS LA GESTION D'UN DOSSIER

Cette formation s'adresse à ceux et celles qui désirent parfaire leur connaissance pour bien identifier quand une expertise médicale est requise ou justifiée et comment préparer sa demande qu'il s'agisse d'un dossier de lésion professionnelle ou en assurance traitement.

La formation comprend les 4 volets suivants :

- L'expertise comme outil de gestion
- Le cadre administratif et légal à respecter
- La demande d'expertise médicale
- Exercices pratiques pour utiliser efficacement l'expertise dans la gestion d'un dossier

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 2 heures	
Coût	Membres	325 \$
	Non membres	475 \$

LA DEMANDE DE PARTAGE DES COÛTS

Cette formation s'adresse à ceux ou celles qui ont suivi la formation **Introduction à la gestion des dossiers de lésions professionnelles**, qui effectuent la gestion des dossiers de lésions professionnelles (LP) depuis au moins 1 an et qui désirent parfaire leur connaissance pour produire des demandes de partage des coûts efficaces.

La formation comprend les 3 volets suivants :

- Bref rappel des principes de base en matière de financement du régime de la SST
- Bref rappel des principaux articles à connaître en matière d'imputation
- Exercices pratiques pour développer des argumentaires percutants

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 2 heures	
Coût	Membres	325 \$
	Non membres	475 \$

EFFECTUER UNE SAINTE GESTION DE CAS EN ASSURANCE TRAITEMENT

Objectifs proposés

- Développer un esprit critique visant une saine gestion des réclamations en assurance traitement
- Être en mesure de réaliser des entrevues téléphoniques efficaces avec l'employé en arrêt de travail
- Développer une méthode de suivi rigoureux d'une réclamation
- Connaître comment initier les discussions sur le retour au travail et planifier le retour au travail avec le gestionnaire opérationnel

Éléments de contenu

- Les éléments critiques à surveiller
- Les entrevues téléphoniques (exercices pratiques)
- Le suivi rigoureux d'une réclamation
- Le retour au travail

Formation à distance (via TEAMS)

Durée **2 blocs de 2 heures**

Coût **Membres 325 \$**
 Non membres 475 \$

RÉINTÉGRATION AU TRAVAIL : LA CONTRIBUTION ESSENTIELLE DU GESTIONNAIRE !

Les statistiques démontrent que l'absentéisme prolongé relève désormais davantage de problématiques de santé psychologique que de santé physique. De plus, on constate que, dans la majorité des cas, l'environnement de travail y est étroitement associé, quand il ne constitue pas le principal facteur de désinsertion.

Comment, au terme de quelques semaines ou quelques mois, gérer adéquatement le retour au travail de ces personnes pour tenter d'éviter une rechute (toujours difficile pour l'ego) ou la création d'un processus chronique d'absences répétitives ? Cette journée de perfectionnement vous sensibilisera aux différentes phases que traverse l'employé de même qu'aux gestes-clés qui faciliteront sa préparation, celle de l'équipe, de même que sa réintégration dans un contexte constructif, riche en apprentissages tant pour les personnes que pour l'organisation.

Objectifs proposés

- Questionné certaines de leurs croyances en matière de réintégration au travail
- Pris connaissance d'un processus de gestion de la réintégration de même que des points critiques rattachés à chaque étape
- Pris connaissance de grilles d'observation pour prévenir les rechutes et accroître les facteurs organisationnels de protection en santé des personnes

Éléments de contenu

- Le processus de désinsertion et de réinsertion professionnelle
- L'interaction entre les caractéristiques individuelles, les stressors hors travail et les facteurs organisationnels
- La coresponsabilité du gestionnaire, de l'employé et de l'organisation
- L'état vulnérable au moment du retour au travail
- Un processus de réintégration en quatorze étapes
- Un aide-mémoire pour bien préparer la personne et le milieu
- Les composantes d'un plan de réintégration au travail

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3 heures	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

POUR UNE PRÉSENCE AU TRAVAIL OPTIMALE

L'absentéisme, le présentéisme et les absences prolongées sont parmi vos enjeux ? Un de vos employés revient au travail à la suite d'une invalidité d'ordre psychologique et vous ne savez pas comment réagir ? Certains employés ne présentent pas le niveau de rendement qui répond à vos attentes et vous êtes à la recherche de solutions pratiques ?

La formation « Pour une présence au travail optimale » vise essentiellement à répondre à ces préoccupations et à fournir aux dirigeants et aux gestionnaires opérationnels l'information et les outils nécessaires afin de promouvoir une « culture de présence au travail » que ce soit en période de pandémie ou après.

Objectifs proposés

- Connaître les enjeux et les actions qui permettent d'atteindre une « Présence au travail optimale »
- Identifier les pratiques de gestion qui sont à améliorer ou à renforcer afin de responsabiliser davantage vos employés
- Comprendre le rôle et les responsabilités du gestionnaire opérationnel pour une gestion efficace des absences et des retours au travail
- Élaborer un plan d'action afin de promouvoir ou d'améliorer la présence au travail de vos employés

Éléments de contenu

Au cours des 3 ateliers d'une durée de 2,5 heures chacun, qui se dérouleront en ligne, les participants pourront partager différents trucs et échanger sur les « bonnes pratiques » à appliquer visant à prévenir et à mieux gérer les absences, à accroître la qualité de la présence et de la performance de leurs employés ainsi qu'à faciliter leur retour au travail après une absence prolongée.

Aussi, ils bénéficieront de conseils pratiques basés sur des approches reconnues et de plusieurs outils de gestion et de communication.

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	3 blocs de 2h30	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

LES PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL : PARTICULARITÉS ET ENJEUX DE GESTION

Cette formation offre, aux conseillers en gestion des ressources humaines et aux gestionnaires qui souhaitent parfaire leurs connaissances et développer leurs compétences en gestion des personnes fragilisées par une problématique de santé mentale, une occasion d'acquérir de nouvelles notions à l'égard de ces problématiques ainsi que des façons de faire reconnues, ayant un impact positif dans l'accompagnement des personnes porteuses de ces troubles, et ce, avant, pendant et après l'absence.

Objectif proposé

Cette formation vise d'abord à reconnaître les signes et symptômes des troubles mentaux les plus courants et à intervenir rigoureusement. Elle permet également de démystifier certains problèmes de santé mentale et de réduire la stigmatisation de ces personnes.

Éléments de contenu

- Définition de la santé mentale
- Les effets et les conséquences du stress
- Les signes de problèmes de santé mentale chez les employés
- La dépression
- Le trouble bipolaire
- L'épuisement professionnel
- Les facteurs de risques et les facteurs de protection
- Interventions gestionnelles
- La démarche d'amélioration continue

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	1 bloc de 3h30	
Coût	Membres	325 \$
	Non membres	475 \$

LES TROUBLES DE LA PERSONNALITÉ : PARTICULARITÉS ET ENJEUX DE GESTION

Les troubles de personnalité constituent un défi de taille pour les gestionnaires des organisations. Ces personnes, souvent décrites comme **personnalités difficiles ou manipulatrices**, polarisent généralement leur entourage par leurs attitudes et comportements et l'impact s'avère souvent lourd sur le climat de travail.

La journée de formation offre aux conseillers en gestion des ressources humaines et aux gestionnaires une occasion d'acquérir de nouvelles notions à l'égard des problématiques liées aux troubles de la personnalité ainsi que des façons de faire reconnues, ayant un impact positif dans l'accompagnement des personnes porteuses de ces troubles et souvent difficiles à gérer.

Cette formation vise d'abord à démystifier et à aider les gestionnaires à reconnaître les manifestations liées aux troubles de la personnalité et à intervenir rigoureusement. Divers signes indicateurs permettent de déceler ces personnes. Une bonne connaissance de pistes indicatives permet d'orienter les interventions de gestion dans une optique d'optimisation du rendement et d'évolution dans un milieu de travail sain.

Objectifs proposés

- Apprendre à distinguer les traits et les croyances des troubles de la personnalité
- Connaître les caractéristiques de l'expression des divers troubles de la personnalité
- Apprendre à contrecarrer les manipulations
- Optimiser les comportements de gestion et les adapter selon les personnes problématiques

Éléments de contenu

- Les composantes de la personnalité
- Le cycle des troubles de la personnalité
- Typologie des troubles de la personnalité
- Les stratégies de gestion pour chaque profil
- La manipulation au cœur du trouble
- Les enjeux de gestion et les facteurs de protection
- Les attitudes gagnantes

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3h30	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

ANIMER AVEC AISANCE UN ATELIER VISANT À CONVENIR D'UNE CHARTE D'ÉQUIPE

Les tensions entre coéquipiers sont souvent associées aux façons d'interagir les uns avec les autres. Chacun a ses propres normes et son propre seuil de tolérance. À quel moment un employé (ou même un gestionnaire) est-il légitimé de « mettre ses limites »?

Un excellent moyen de définir ce qui est acceptable au sein d'une équipe de travail est de convenir d'une charte d'équipe. Ces valeurs ou attitudes, traduites en comportements observables, deviendront les normes qui baliseront les interactions entre collaborateurs.

Trop souvent, nous avons le réflexe de penser « Ça va de soi... on ne devrait pas avoir à convenir des bonnes manières! ». Nos nombreuses interventions au niveau du climat de travail démontrent qu'avec le défi de la diversité, vient celui de se donner des balises communes. Il ne suffit malheureusement pas d'affirmer que l'on doit être respectueux... pour que ça se passe... chacun ayant sa propre définition de ce qu'est le respect! Les gestionnaires ont tout intérêt à convenir des comportements attendus, de concert avec ses employés. Il s'agit d'une excellente façon de se mettre au diapason et de les responsabiliser!

Quel est le déroulement type d'un tel atelier visant à convenir d'une charte d'équipe? Quels sont les objectifs visés? Comment démarrer la rencontre de façon stimulante? Quels sont les outils ou techniques d'animation qui favorisent des échanges positifs et constructifs? Comment stimuler la participation des employés moins participatifs? Comment limiter les risques de dérapages?

Ces questions sont au cœur du perfectionnement que nous vous proposons. Cet atelier de formation vise les personnes souhaitant rehausser leur niveau d'aisance pour animer un atelier de travail visant à convenir d'une charte d'équipe, à laquelle les employés adhéreront.

Plusieurs des apprentissages réalisés seront bien entendu transférables à d'autres contextes.

Objectifs proposés

À la fin de cette session, les participants :

- Connaîtront les huit (8) étapes-clés d'un atelier performant et stimulant
- Auront solidifié leurs assises permettant d'animer ce type d'atelier
 - Relativement aux concepts de civilité ou de considération
 - Quant au déroulement type
 - Associées aux activités ou aux techniques d'animation
- Se seront approprié les trois (3) fonctions de l'animation
- Sauront comment démarrer l'atelier de travail de façon stimulante
- Auront anticipé les défis et obtenu des stratégies pour les relever
- Auront rehaussé leur niveau de confiance pour animer cet atelier

Éléments de contenu

Concepts généraux

- Le processus en 8 étapes d'un atelier stimulant et performant
- Les 3 fonctions de l'animateur
- Les règles du jeu
- Les situations difficiles à gérer

Concepts spécifiques

- Deux stratégies pour démarrer l'atelier
- Les nuances entre civilité et considération
- La différence entre une attitude et un comportement
- Deux façons d'identifier les comportements à favoriser
- Quelques façons de favoriser un large consensus autour des attitudes ou des comportements à retenir
- Des moyens de convenir des conditions à se donner pour accepter d'être directement interpellé en cas d'écart de comportement
- Un outil pour s'interpeler de façon recevable
- Le processus d'escalade à privilégier, au besoin

Une méthodologie vivante, interactive et faisant appel à l'expérience de chaque participant est privilégiée.

Cela inclut des exposés, des expérimentations, du travail individuel, en sous-groupes et en grand groupe, ainsi que des exercices visant à faciliter le transfert et l'intégration des concepts et outils présentés.

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3 heures	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

TROUVER L'ÉQUILIBRE ENTRE ÉCOUTE ET RIGUEUR : ADOPTER UNE PRATIQUE PROFESSIONNELLE ET HUMAINE DANS VOS INTERVENTIONS DE SOUTIEN

Dans les différents champs de pratique de la gestion des ressources humaines, et principalement dans celui de la santé des personnes au travail, il arrive qu'en tant que conseillers vous deviez soutenir des employés qui vivent des moments difficiles (retour au travail, conflits, harcèlement, surcharge de travail, hyper stress) qui se doivent d'être pris en charge par l'organisation elle-même au-delà d'un accompagnement que peut offrir le programme d'aide aux employés.

Pour pouvoir bien exercer votre rôle dans ce contexte, il importe de savoir se positionner adéquatement et de posséder les techniques nécessaires pour pouvoir à la fois demeurer empathique et centré sur les objectifs à atteindre.

Certaines interventions peuvent être plus difficiles à conduire que d'autres et amener ainsi les conseillers à adopter certaines attitudes qui ne rendent service à personne, pas même à ceux que l'on essaie de satisfaire. Alors, comment trouver l'équilibre entre l'écoute et la rigueur dans un contexte d'intervention de soutien ?

Cette formation aide les conseillers à réagir efficacement dans les situations où ils sont appelés à soutenir des employés qui vivent des difficultés devant être prises en charge par l'organisation. Elle les outille pour qu'ils développent un savoir-faire leur permettant d'être dans une écoute empathique, de mieux comprendre la réalité des employés qu'ils soutiennent, de se protéger, de rester calme et de rétablir un mode de communication efficace.

Objectifs proposés

- Définir son rôle et ses limites dans le contexte des interventions de soutien à conduire
- Apprendre les techniques de base pour être dans un mode d'écoute empathique par opposition à un mode d'écoute sympathique
- Savoir bien cerner la réalité de la personne au-delà de ce qu'elle nous rapporte pour pouvoir l'accompagner le plus adéquatement possible
- Prendre du recul, rester professionnel et demeurer centré sur les objectifs à atteindre
- Gérer ses propres émotions et ses pensées négatives dans les situations plus difficiles
- Se protéger pour éviter de porter le problème sur ses épaules

Quelques temps forts

- L'écoute et le respect de soi et de l'autre
- Le questionnement de nos valeurs
- La possibilité de rentrer léger à la maison
- Les tactiques pour gérer les différentes réactions émotionnelles des autres
- L'augmentation de son efficacité

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3 heures	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

SAVOIR MIEUX S’AFFIRMER DANS SES RELATIONS AU TRAVAIL ET DANS SON RÔLE CONSEIL

Les relations que nous entretenons au travail peuvent être sources de satisfactions mais aussi de difficultés. L’affirmation de soi regroupe un ensemble de techniques comportementales visant à aider les individus à réduire leurs comportements inappropriés et à développer des comportements affirmés.

Certaines réactions émotionnelles engendrées par des difficultés relationnelles génèrent dans l’urgence des comportements de fuite ou d’affrontement qui ne sont pas toujours adaptés. Si elles se prolongent, ces réponses émotionnelles peuvent engendrer des conséquences désastreuses aux plans de la relation humaine ou de la résolution de problème.

Objectifs proposés

- Établir et maintenir de bonnes relations
- Se sentir mieux armé et en confiance avec les techniques de communication affirmée
- Apaiser ses émotions sans perdre la face
- Atteindre ses buts en respectant l’autre

Quelques temps forts

- La communication est difficile parce que nous n’entrons pas en relation
- Le comportement affirmé ni inné ni spontané, qui s’apprend et mis en place volontairement
- L’entraînement aux techniques d’affirmation de soi et ses effets sur notre état émotionnel
- Le jeu de rôle comportemental qui nous prépare à affronter les situations où il est nécessaire de s’affirmer

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3 heures	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

PRÉVENIR ET GÉRER LES DIFFÉRENDS

Tout gestionnaire désireux de rendre le terreau moins fertile à l'émergence des tensions ou des différends au sein de son équipe et souhaitant rehausser son aisance à intervenir de la bonne façon et bon moment pour résoudre les conflits. De même que toute personne responsable de les accompagner en matière de prévention ou d'intervention au niveau des conflits au travail.

Éléments de contenu

Introduction

- Les principaux défis des participants en matière de prévention ou de gestion des différends;
- Des croyances limitantes
- La différence entre une tension et un conflit
- Trois principales sources de conflits en organisation
- Des facteurs de risque et des facteurs de protection

Prévention des différends

- Cinq stratégies de nature structurante
- Trois stratégies de nature opérationnelle
- Deux stratégies de nature affective

Gestion des différends

- Un canevas d'analyse d'une situation conflictuelle
- Le processus d'escalade des conflits et les signaux précurseurs
- Le choix de la stratégie d'intervention appropriée parmi quatre types d'interventions
- Les compétences essentielles du leader facilitateur
- Les étapes d'une négociation assistée
- L'expérimentation d'une négociation assistée

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3 heures	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

POUR MAINTENIR UN CLIMAT DE TRAVAIL OPTIMAL : OSEZ LA PRATIQUE DE LA COLLABORATION !

La pratique de la collaboration constitue un puissant facteur de protection contre les tensions et les conflits au sein des équipes de travail. Malheureusement, on associe trop souvent à la collaboration, le seul fait de rassembler différentes personnes pour rencontrer un objectif commun. La pratique de collaboration, telle que nous la concevons, exige bien plus que cela. Elle demande de mettre en place des conditions qui favoriseront l'établissement d'un lien de confiance essentiel à la circulation fluide des informations entre collaborateurs. La présente formation vous permettra de découvrir différentes façons d'accroître le niveau de collaboration au sein de votre équipe ou d'identifier les zones d'amélioration pour tendre vers une collaboration plus optimale.

Objectifs visés

Au terme de cette session, les personnes participantes :

- Auront saisi l'importance d'une gestion axée tant sur l'atteinte des résultats que sur un climat de travail sain
- Auront clarifié les liens entre certains types d'information à partager et les types de relations qui en découlent
- Auront évalué le niveau actuel de collaboration qui existe dans leur équipe
- Auront jeté un regard critique sur le niveau de collaboration qu'elles-mêmes génèrent dans leurs relations au travail
- Connaîtront les composantes spécifiques de la collaboration
- Auront précisé les caractéristiques de la prise de décision en coresponsabilité
- Auront identifié des pistes d'action pour améliorer leur collaboration individuelle et celle de l'équipe

Contenus proposés

- Les caractéristiques d'une équipe consolidée
- Le concept de coresponsabilité
- Trois principes de base essentiels à la collaboration
- Trois types d'information et trois types de relation qui en découlent
- Une grille d'analyse du degré de collaboration
- Les composantes des informations structurantes, opérationnelles et affectives
- Trois comportements clés d'un gestionnaire générateur de collaboration
- Cinq critères de prise de décision en coresponsabilité

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3 heures	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$

GESTION DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE

1^{RE} PARTIE

Sensibilisation aux différences culturelles

Objectif proposé

Intégrer les variables interculturelles dans sa gestion quotidienne

Éléments de contenu

- Prendre conscience de mes propres valeurs culturelles
 - Valeurs dominantes au Québec
 - Fiche des perceptions
- Différences culturelles
 - Individualisme et collectivisme
 - Rôle entre les sexes
 - Modes de réalisation
 - Rapport dans la famille
 - Indépendance et hiérarchie
 - Façon d'entrer en contact
 - Façon d'entretenir les contacts
 - Notions du temps
- Le choc culturel
 - Définition
 - Courbe du choc culturel
 - Conséquences du choc culturel
- La communication interculturelle
 - Les filtres de la communication
 - La communication verbale
 - La communication non verbale
 - Les styles
 - Communication directe / communication indirecte
 - Style de communication consultatif-participatif / direct-autoritaire
 - La distance spatiale
 - Fiche de culture

2^E PARTIE

Communiquer avec les travailleurs issus de l'immigration

Objectif proposé

Intégrer les techniques d'intervention interculturelle en tenant compte des variables interculturelles

Éléments de contenu

- Analyse des pratiques problématiques observées chez des immigrants en milieu de travail
 - Introduction
 - Grille d'analyse
- Paramètres à considérer en cas de problèmes
 - Variables sociodémographiques
 - Conditions de départ
 - Variables post-migratoires
 - Analyse de cas (fiche pédagogique)
- Techniques d'intervention culturelles
 - Les 9 étapes à considérer pour une intervention réussie
- Exercices pratiques des techniques d'intervention interculturelles

Formation à distance (via TEAMS)

Durée	2 blocs de 3h30	
Coût	Membres	395 \$
	Non membres	545 \$