



GHRH

Gestion Humaine des Ressources
Humaines



Carrefour de développement
social par l'éducation populaire





Programme DAC



(développement de l'attitude coach)

tous les modules, 21 heures*

Accompagnement des Bénévoles en Transition



(perte de capacité cognitive, changement de poste, mise à la retraite, etc.)

10 heures*

Parcours / Module



le Modèle GROW, l'Écoute active, la Rétroaction, la Requête

4 heures* / module

* Incluant le temps des exercices d'intégration préparatoires aux séances



3 PARCOURS

L'attitude coach...

Un état
d'esprit



Une
attitude



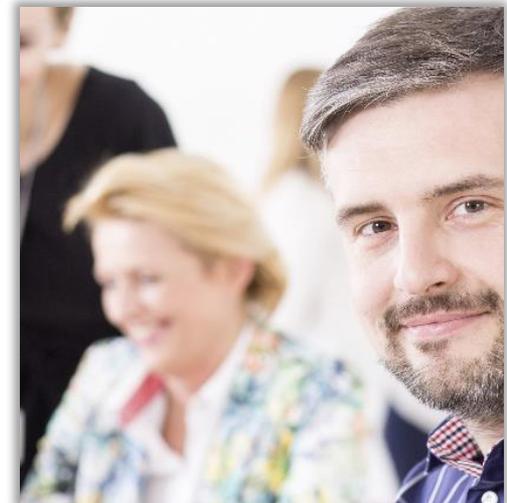
Qui fait :

ÉMERGER

les ressources de l'autre

INSPIRER

une collaboration sincère



Prémice

« Nous nous laissons habituellement plus facilement convaincre par des raisons que nous avons nous-même trouvées que par des raisons que d'autres ont trouvées pour nous ».

Blaise Pascal

Philosophe, inventeur, mathématicien
1623-1662

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGES

En tant que responsable de services ou d'équipe de l'action communautaire et de l'action bénévole vous développerez vos compétences de leader inspirant par l'apprentissage et la mise en pratique des éléments suivants :



❑ MAÎTRISER les outils d'une communication structurée

- Écouter activement
- Poser les bonnes questions
- Donner une rétroaction (feed-back) constructive
- Mettre vos employés ou bénévoles en action

❑ IMPLIQUER vos employés ou bénévoles dans la recherche de solutions partagées

- Faciliter l'émergence de solutions par l'interlocuteur
- Respecter les limites et responsabilités de chacun

DEVENEZ UNE PERSONNE INSPIRANTE

Programme *DAC*

Développement de l'Attitude Coach

MAÎTRISER

LES NOTIONS D'UNE COMMUNICATION
STRUCTURÉE

direct

indirect

ACCROÎTRE

VOTRE CONFIANCE EN SITUATIONS
CONFLICTUELLES.

direct

indirect

IMPACTS

RECONNAÎTRE et VALORISER

LES TALENTS DE VOS RESSOURCES
HUMAINES.

FIDÉLISER et RETENIR

VOS RESSOURCES HUMAINES

VOTRE boîte à outils



OUTILS PRATIQUES

- **MODÈLE GROW**
- **L'ÉCOUTE ACTIVE**
- **LA RÉTROACTION**
- **LA REQUÊTE**

OUTILS DE SOUTIEN

- Les personnages typés
- Les styles interpersonnels
- Les pièges du coaching



GHRH

Gestion Humaine des Ressources
Humaines

PARCOURS 1

Programme DAC

(développement de l'attitude coach)

7 MODULES

- **21 heures** (incluant le temps des exercices d'intégration)
- **3 Formats :**
 - Classe en virtuelle
 - Classe en présentielle
 - Classe en format hybride (notions en classe virtuelle et pratique en présentielle)



GHRH

Gestion Humaine des Ressources
Humaines

PARCOURS 2

Accompagnement des bénévoles en transition (perte de capacité cognitive, changement de poste, plan de retraite, etc.)

2 MODULES (module 2 et 3, plus plan d'accompagnement)

- **10 heures** (incluant le temps des exercices d'intégration)
- **3 Formats :**
 - Classe en virtuelle
 - Classe en présentielle
 - Classe en format hybride (notions en classe virtuelle et pratique en présentielle)



GHRH

Gestion Humaine des Ressources
Humaines

PARCOURS 3 / Module

Module 2 : Le modèle GROW

Module 3 : L'écoute active avec le modèle GROW

Module 4 : La rétroaction positive et constructive

Module 5 : La requête, la mise en action

- **4 heures/module** (incluant le temps des exercices préparatoires et d'intégration)
- **3 Formats** :
 - Classe en virtuelle
 - Classe en présentielle
 - Classe en format hybride (notions en classe virtuelle et pratique en présentielle)



GHRH

Gestion Humaine des Ressources
Humaines

LES MODULES

Module 1

L'ATTITUDE COACH

... est un état d'esprit et non pas une pratique de techniques. Adopter une attitude coach envers vos employés, bénévoles ou toutes personnes sous votre responsabilité, assurera un environnement de respect et de confiance et aura définitivement une influence positive sur les actions de ceux-ci. Cette attitude visera aussi le développement du potentiel de votre équipe ce qui facilitera davantage l'atteinte des objectifs communs à tous.

En tant que leader inspirant, vous serez une personne ressource pour la croissance humaine de vos relations. Cette croissance s'accomplit par la formation, l'expérience au travail, la confiance et une attitude de coach que vous leur démontrerez.

- ✓ **Meilleure satisfaction dans leurs rôles**
- ✓ **La probabilité qu'ils demeurent au sein de l'organisation s'accroît**
- ✓ **Ils sont plus engagés, proactifs et autonomes**

Module 2

LE MODÈLE GROW* (but, réalité, options, action)



Le modèle de Sir John Whitmore, implique une communication structurée visant l'émergence de solutions, de ressources par l'interlocuteur. C'est :

- ✓ **Une intention**, développer l'autre
- ✓ **Un principe**, une vision optimiste de l'interlocuteur
- ✓ **Une technique**, savoir écouter et questionner adéquatement
- ✓ **Un processus**, gérer une conversation de type ressourcement

Module 3

L'ÉCOUTE ACTIVE avec le Modèle grow

L'écoute active favorise la compréhension de la situation en laissant l'interlocuteur s'exprimer sur ses émotions et à retrouver l'équilibre.

- ✓ **« Les gens qu'on interroge, pourvu qu'on les interroge bien, trouvent d'eux-mêmes les bonnes réponses. » Citation de Socrate**

**Le guide du coaching*, Sir John Whitmore, Édition Maxima 2004

Module 4

LA RÉTROACTION

Le ton devrait être celui de l'interrogation.

Selon une enquête réalisée par Zenfer et Folkman en 2014, la grande majorité des employés (bénévoles) veulent recevoir du feed-back. Environ les deux tiers des répondants affirment que « ma performance et mes possibilités de succès en carrière auraient augmenté substantiellement si j'avais reçu plus de feedback ».

Les employés ou bénévoles veulent que leurs efforts soient reconnus et appréciés par les

Module 5

LA REQUÊTE, mise en action

La requête est un « devoir » à faire par la personne à qui vous vous adressez (employé ou bénévole). C'est la mise en action.

Il peut s'agir d'une demande explicite, d'une délégation, d'une responsabilisation face à une situation problème.

Sans mise en action, on perd notre temps.

Module 6

Les 4 personnages qui bloquent la communication

Les styles interpersonnels selon Larry Wilson*

Ce module vise à vous fournir des outils, des approches, avec des personnes ayant des attitudes ou styles interpersonnels particuliers.

Que ce soit, Aurore, Jos Connaissant ou une personne analytique, expressive, vous serez en mesure de les reconnaître et de vous préparer à les rencontrer.

Module 7

LES PIÈGES DU COACHING

Il est possible de se perdre dans la facilité et devenir des experts ou encore, travailler plus fort que la personne que vous voulez aider.

Vous apprendrez des trucs pour contourner ces pièges facilitateurs et apprendre à dire, NON!

** Dans ses recherches sur des processus de communication efficaces, l'auteur américain **Larry Wilson** a identifié quatre styles interpersonnels.*



COMMENTAIRES

Programme DAC

Nous sommes des personnes inspirantes

Programme DAC

Développement de l'Attitude Coach



Carrefour de développement
social par l'éducation populaire



Brigitte Boulianne, chargé de projet

*“Tous les **GESTIONNAIRES** et **CHEF D'ÉQUIPE** doivent faire cette formation”*

Luc Brûlotte, responsable

*“Avec cette formation, j'aurai de **MEILLEURS OUTILS** pour accompagner et communiquer à mon travail. Merci!”*

Roxanne Laliberté, agente administrative

*“Je me sens plus outillée à agir comme gestionnaire, pour permettre à mon équipe de **S'ÉPANOUIR** comme individu. Je crois que mes interactions seront plus **EFFICACES** et **HARMONIEUSES**”*

Pascal Cloutier, coordonnateur

*“Cette formation est une bonne **MISE À JOUR** pour tout intervenant chevronné. Merci à vous!”*



Sandra Morin, responsable

*“Je suis plus capable de **GÉRER LES URGENCES**, ce qui m'appartient ou non, **D'ÊTRE À L'ÉCOUTE** de mes employés et bénévoles”*

Marilou Thérien, responsable

*“Cette formation me permettra de **POUVOIR INTERARGIR** plus facilement avec les clients, bénévoles, employés et mêmes les dirigeants.”*

Anny Jasmin, Coordonnatrice

*“Je me sens vraiment **PLUS HABILE** et **PLUS CALME** si j'ai à rencontrer des situations où je dois prendre un rôle de **COACHING**. Je suis définitivement plus outillée! Merci!”*

*“Tout était parfait! Bien organisé, sentiment de **PRISE EN CHARGE** et une **ANIMATION FORMIDABLE!**”*

ÉVALUATION DE L'APPRENTISSAGE

COHORTE 3

100%

Affirment que le **Programme** aura des effets positifs sur leurs engagements professionnels

97%

Sont d'accord pour dire que le **Programme** leur a permis d'acquérir des connaissances qu'ils pourront appliquer à leur travail.



iMessage
Aujourd'hui 05:25

Bonjour Jean-Guy, c'est anny une des élèves qui a participé à la formation cet hiver....
Je vis présentement le deuil de mon père qui est parti depuis peu et je tenais à vous remercier pour la formation puisque l'enseignement et surtout la façon dont il m'a été transmis me sert beaucoup présentement et surtout de façon très très efficace!
Ces enseignements devraient tellement être enseigné au secondaire ... tous ces futurs adultes *sauveraient tellement de « temps » pour l'utiliser efficacement ! 😊
En tout cas, Merci encore
Et bonne continuité dans ce *reset de la planète ! 🙏

Aujourd'hui 13:51

Bonjour Anny,
Mes sincères condoléances à toi et ta Famille et je me permet de dire, de la part de Claude aussi. Tes commentaires me touchent beaucoup. On est toujours dans le doute lorsqu'on développe un programme. Notre objectif est d'avoir un impact sur le terrain et tu nous donnes cette motivation supplémentaire pour continuer à peaufiner le Programme Dac et à le promouvoir.
Merci!
On vous souhaite un confinement qui se passe bien. Gros bonjour, au nom du CDSEP, à toute votre famille.
Et j'aime ton expression de « reset de la planète »

Distribué

Oui parce que ça va prendre du monde pour rebâtir et surtout LE BON MONDE !! ;))
À la prochaine ! 🌈🙏🙏



CRÉDITS



**Tous droits réservés
CDSEP 2019**



Ingénierie des activités de formation

Jean-Guy Bourget, formateur agréé, directeur



Conseiller / conseillère stratégiques,

Claude Sévigny, CRHA, andragogue

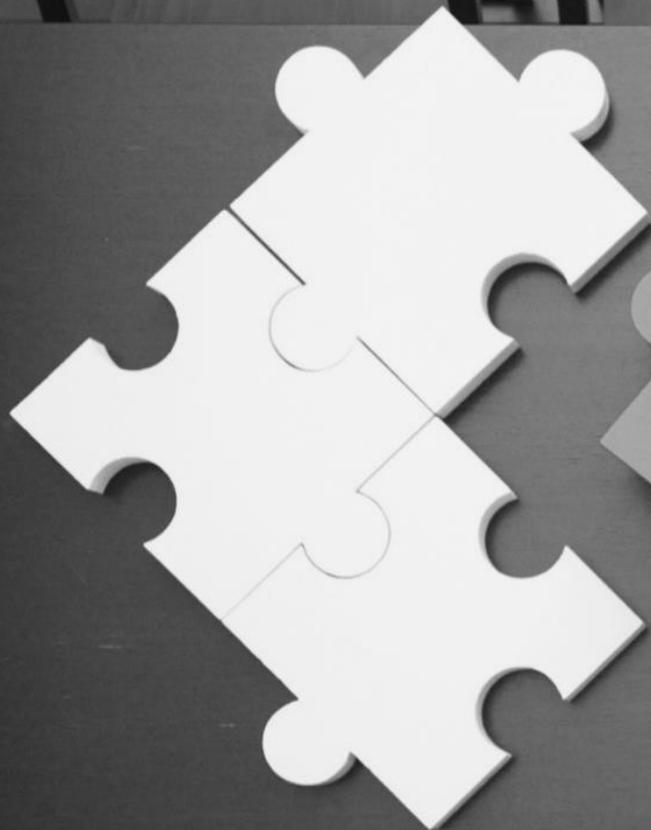
Claire Brochu, CRIA

Comité de travail

- **François Bouchard**, M.B.A., membre ICF
- **Claire Brochu**, CRIA
- **Pierre Ceretti**, M.Sc. Comm.
- **Claudette St-Onge**, gestionnaire de bénévoles
- **Claude Sévigny**, CRHA



*Toutes reproductions ou utilisations à des fins
professionnelles ou commerciales sont interdites.*



Programme PACTE
*Programme d'action
communautaire sur le terrain de
l'éducation*



NOUS JOINDRE

Jean-Guy Bourget, directeur / formateur agréé

450-651-2347

888-681-2961

jg.bourget@cdsep.org

Le CDSEP est financé par :

Éducation
Québec 

ORGANISME FORMATEUR AGRÉÉ

(Emploi Québec 0055690 CPMT)

ORGANISME FORMATEUR ACCRÉDITÉ

(Ministère de l'Éducation 20120005)