

services

---

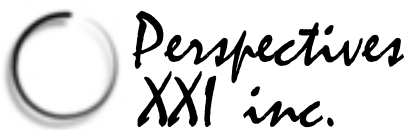
séminaires

---

formations

---

S  
y  
l  
l  
a  
b  
u  
s



F e r n a n d M u c c i

2573 rue de Port-Royal,  
Sainte-Foy, (Québec),  
G1V 1A5

Tél.: (418) 653-3474  
Télec.: (418) 653-0523

[www.perspectives.qc.ca](http://www.perspectives.qc.ca)  
[info@perspectives.qc.ca](mailto:info@perspectives.qc.ca)

# Nos Séminaires et Formations

## S Communication et Service à la Clientèle

- Objectifs**
- Connaître les principaux déterminants de la qualité du service à la clientèle;
  - Favoriser le développement d'attitudes qui améliorent le service à la clientèle;
  - Soutenir l'excellence de la communication avec la clientèle;

- Sommaire**
- Exposés sur la qualité du service à la clientèle en tant que facteur:
    - de réussite de l'entreprise,
    - de satisfaction du client,
    - de réalisation des individus.
  - Exploration des attitudes propices à établir et à maintenir le contact avec le client,
    - Sensibiliser aux conditions favorables à la communication,
    - Améliorer les attitudes d'accueil.
  - Utilisation des techniques de communication efficace,
    - Améliorer les habiletés de communicateur,
    - Formuler des questions pour connaître les besoins du client,
    - Désamorcer des situations difficiles de communication.

- Méthodes**
- Exposés théoriques, étude de cas, travail en équipe, mises en situation.

- Durée**
- Atelier de sensibilisation: une journée,
  - Séminaire de perfectionnement: trois jours.

- Participants**
- Minimum 12 personnes et maximum 30 personnes.

**Note:** Le contenu spécifique des sessions peut varier selon les besoins particuliers du client, selon la durée de la formation, l'approche privilégiée et le nombre de participants.

# Nos Séminaires et Formations

## S Communication Interculturelle

**Objectifs**

- Nos activités de formation à la communication dans un contexte interculturel, visent à habiliter les personnes à mieux communiquer avec des individus de diverses origines. Selon le cas, nous abordons les thématiques suivantes:

**Sommaire**

- Introduction aux composantes de la communication;
- Les particularités de la communication dans un contexte interculturel;
- Le verbal, sa signification au delà des mots;
- Le non-verbal, un langage à découvrir;
- L'analyse des incidents critiques, une source d'apprentissage;
- Les prédicteurs de la réussite d'une communication interculturelle;

**Méthodes**

- Exposés/échanges, travail en équipe, mises en commun, études de cas et mises en situation.

**Durée**

- Atelier de sensibilisation: une journée.
- Séminaire de perfectionnement: trois jours.

**Participants**

- Minimum 12 personnes et maximum 30 personnes.

**Note:** Le contenu spécifique des sessions peut varier selon les besoins particuliers du client, selon la durée de la formation, l'approche privilégiée et le nombre de participants.

# Nos Séminaires et Formations

## S Confidentialité au Quotidien™

**Objectifs**

- Sensibiliser les participants aux circonstances qui contribuent au bris de la confidentialité et les habiliter à respecter davantage les règles de la confidentialité.

**Sommaire**

- La confidentialité: Aspects juridiques, administratifs et professionnels.
- Identification des situations types où il y a bris de confidentialité.
- Identification des moyens pour reconnaître et éviter les situations de bris de confidentialité.
- Identification et études de cas.
- Identification et intégration, pour chaque participant, d'un mécanisme capable de lui indiquer que les circonstances ou les événements prédisposent à un bris de la confidentialité.
- Identification de moyens d'échange et d'entraide en vue d'éliminer les situations de bris de la confidentialité.
- Engagement personnel en vue d'éliminer les situations de bris de confidentialité.

**Méthodes**

- Exposés théoriques, travail en équipe, mises en commun, mises en situation.

**Durée**

- Une journée à une journée et demie ou selon le contenu choisi par l'entreprise.

**Participants**

- Minimum 12 personnes et maximum 30 personnes.

**Note:** Le contenu spécifique des sessions peut varier selon les besoins particuliers du client, selon la durée de la formation, l'approche privilégiée et le nombre de participants.

# Nos Séminaires et Formations

## S Coordination des plans d'interventions

### *Objectifs*

- Assurer une base théorique commune aux membres de l'équipe de programme quant au P.I. et au fonctionnement multi et interdisciplinaire de l'équipe;
- Habilitier les intervenants à utiliser le Plan d'intervention et d'allocation des services adopté par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la région concernée;
- Intégrer le Plan d'intervention et d'allocation des services au processus de gestion clinique;
- Consolider le fonctionnement multi et interdisciplinaire de l'équipe;
- Améliorer la communication entre les intervenants des diverses disciplines.

### *Sommaire*

- Acquérir une vision commune des divers concepts
- Instrumenter chaque personne responsable d'établir le Plan d'intervention et d'allocation de services
- Rencontre avec la coordination du programme et les adjoints cliniques.
- Rencontre/observation auprès de chacune des équipes.
- Parfaire le fonctionnement de l'équipe multi et interdisciplinaire à la suite de l'observation
- Recevoir des services- conseils
- Parfaire la qualité de la communication
- Améliorer la gestion des réunions
- Se familiariser avec les techniques d'animation

### *Méthodes*

- Nos travaux comportent des exposés théoriques et des sessions de travail en équipe durant lesquels les participants se familiarisent avec des concepts et les mettent en application immédiatement. De plus, la démarche favorise l'expression maximale des individus et l'intégration rapide des attitudes favorables au fonctionnement optimal de l'équipe multidisciplinaire.

### *Durée*

- La durée, la séquence et les contenus d'une démarche dépendent de la situation et des objectifs poursuivis par l'établissement. Par conséquent, ces aspects sont définis après une rencontre dans le but de préciser les besoins de l'équipe et le type de démarche souhaitée.

### *Participants*

- Les équipes multidisciplinaires et interdisciplinaires
- Les coordonnateurs de plans d'intervention.

**Note:** Le contenu spécifique des sessions peut varier selon les besoins particuliers du client, selon la durée de la formation, l'approche privilégiée et le nombre de participants.

# Nos Séminaires et Formations

## S Équipe multidisciplinaire

### *Objectifs*

- Se familiariser avec différentes approches disciplinaires
- Amorcer une réflexion critique sur les différentes approches
- Améliorer sa capacité de travailler en équipe multidisciplinaire

### *Sommaire*

- Reconnaître les diverses approches disciplinaires
- Être conscient des défis et des bénéfices de chaque approche
- Connaître les prérequis au fonctionnement d'une équipe multidisciplinaire
- Comprendre les règles de fonctionnement
- Formuler les craintes par rapport au travail d'équipe multidisciplinaire
- Trouver les moyens appropriés pour les surmonter
- Identifier les facteurs propices à la mobilisation des équipes et des individus
- Réfléchir sur les ressources potentielles et disponibles du milieu pour des solutions adaptées
- Explorer les dimensions des équipes multidisciplinaires
- Se sensibiliser à quelques éléments facilitant une meilleure communication au sein des équipes

### *Méthodes*

- Nos travaux comportent des exposés théoriques et des sessions de travail en équipe durant lesquels les participants se familiarisent avec des concepts et les mettent en application. De plus, la démarche favorise l'expression des individus et l'intégration des attitudes favorables au fonctionnement de l'équipe multidisciplinaire.

### *Durée*

- Atelier de sensibilisation: une journée
- Séminaire de perfectionnement : deux à cinq jours

### *Participants*

- Les équipes multidisciplinaires et interdisciplinaires
- Les coordonnateurs de plans d'intervention.

**Note:** Le contenu spécifique des sessions peut varier selon les besoins particuliers du client, selon la durée de la formation, l'approche privilégiée et le nombre de participants.

# Nos Séminaires et Formations

## S Créativité pour les individus

Atelier d'expression artistique

*Objectifs* — Cet atelier permet aux participants:

- Au niveau du savoir, d'acquérir des connaissances théoriques des éléments de bases et des étapes du processus de créativité.
- Au niveau du savoir être, de développer des attitudes favorables à la créativité.
- Au niveau du savoir faire, d'expérimenter des activités créatrices afin de se ressourcer.

Les activités favoriseront chez les participants:

- La sensibilisation aux composantes du processus de créativité,
- L'exercice de l'expression personnelle selon des modes d'expérimentation diversifiés,
- L'expérience du potentiel créatif du groupe,
- Un questionnement, une explication et une réflexion sur l'intervention créatrice,
- Un ressourcement grâce à l'exploration des facultés créatrices de chacun.

*Sommaire* —

- Introduction à la créativité,
- Sensibilisation à la personnalité créatrice,
- Initiation au processus créateur,
- Présentation des attitudes et comportements favorisant la créativité,
- Exercice de réflexion créatrice,
- Expérience de créer et relation coopérative.

*Méthodes* —

- Exposés théoriques animés, exercices individuels et en groupe, discussion de groupe.

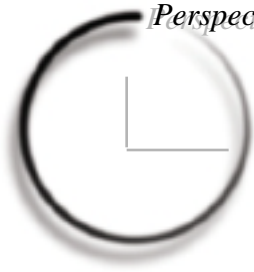
*Durée* —

- Atelier de sensibilisation: un à deux jours selon le contenu défini.
- Programme d'aide aux employés et direction des ressources humaines.

*Participants* —

- Tout groupe de 8 à 12 personnes qui désire s'approprier et actualiser son potentiel créatif pour en obtenir un ressourcement personnel et/ou professionnel.

**Note:** Le contenu spécifique des sessions peut varier selon les besoins particuliers du client, selon la durée de la formation, l'approche privilégiée et le nombre de participants.



# Nos Séminaires et Formations

## S Gestion de la Diversité

**Objectifs**

- Permettre aux entreprises et aux organisations de se sensibiliser à la question de la diversité afin d'améliorer le climat de travail, le service à la clientèle, la compétitivité et s'ouvrir ainsi à la mondialisation de l'économie et des marchés.

**Sommaire**

- La diversité: de quoi s'agit-il?
- Le respect de la différence et son impact.
- La diversité et les tendances démographiques.
- La communication, essentielle à la compréhension et au respect de la diversité!
- Les stéréotypes: de la connaissance au contrôle!
- Harcèlement: toujours présent!
- Les lois et les programmes.
- Gestion des ressources humaines et diversité.

**Méthodes**

- Exposés, échanges, études de cas, travail en équipe, mises en situation.

**Durée**

- Atelier de sensibilisation: une journée.
- Séminaire de perfectionnement: trois jours.

**Participants**

- Minimum 12 personnes et maximum 30 personnes.

**Note:** Le contenu spécifique des sessions peut varier selon les besoins particuliers du client, selon la durée de la formation, l'approche privilégiée et le nombre de participants.



# Nos Séminaires et Formations

## S Travail en Équipe

### *Objectifs*

- Permettre aux participants soit d'adapter leurs attitudes, d'accroître la maîtrise de leurs habiletés ou d'approfondir leurs connaissances en vue d'une contribution optimale au travail d'équipe.

### *Sommaire*

#### *Sommaire*

- L'équipe de quoi s'agit-il?
- L'individu au coeur de l'équipe.
  - L'individu: l'acteur principal de la réussite de l'équipe,
  - Des valeurs partagées: un carburant essentiel au travail d'équipe,
  - Des attitudes adaptées pour des résultats recherchés,
  - L'engagement de chacun pour réaliser des projets communs.
- La gestion des réunions: Un apport essentiel.
  - Planification et organisation efficaces des réunions,
  - Les outils de la réunion,
  - L'animation: de la présidence à la non directivité,
  - La gestion et la structuration des contenus,
  - La participation: de l'écoute à l'implication,
  - La prise de décision: prélude à l'action,
  - Les suites de la réunion: mise en oeuvre des décisions,
  - Le suivi: le maintien d'une direction commune.
- Le développement et la mobilisation de l'équipe.
  - Un leadership flexible: pour une implication optimale,
  - La communication: pour l'excellence des relations,
  - Le processus de résolution de problèmes: un saut vers la qualité et l'innovation,
  - La multidisciplinarité pour une équipe polyvalente et autonome.

### *Méthodes*

#### *Méthodes*

- Exposés théoriques, travail en équipe, mises en commun, mises en situation.

### *Durée*

#### *Durée*

- Atelier de sensibilisation: un à deux jours selon le contenu défini,
- Séminaire de perfectionnement: deux à cinq jours selon les compétences à développer.

### *Participants*

#### *Participants*

- Minimum 12 personnes et maximum 30 personnes.

**Note:** Le contenu spécifique des sessions peut varier selon les besoins particuliers du client, selon la durée de la formation, l'approche privilégiée et le nombre de participants.