

## PLAN de COURS

### Objectif général

Développer les compétences de base de la supervision d'une équipe de travail.

### Objectifs spécifiques

- Comprendre les rôles et responsabilités de son poste.
- Situer sa fonction en respectant le cadre législatif et les politiques de l'entreprise.
- Développer la capacité de planifier, organiser, coordonner et diriger l'exécution efficace des tâches.
- Améliorer ses compétences en communication et en leadership.
- Utiliser les comportements mobilisateurs et les stratégies d'intervention lors de conflits.
- Savoir interagir avec les clients.
- Augmenter les capacités à entraîner le nouveau personnel et à interagir dans un groupe hétérogène.

## Contenu

### INTRODUCTION

- Accueil et présentation des participants
- Présentation du cours
- Attentes et besoins spécifiques des participants
- Activité brise glace

### MODULE 1 : La supervision

- 1.1 Mission du poste et profil attendu d'un chef d'équipe
- 1.2 Rôles et responsabilités du chef d'équipe
- 1.3 Fonctions de la supervision

### MODULE 2 : Cadre légal

- 2.1 Loi des normes du travail
- 2.2 Santé et sécurité des travailleurs (SST)
- 2.3 Mesures disciplinaires
- 2.4 Harcèlement psychologique

### MODULE 3 : Des compétences opérationnelles

- 3.1 L'attribution et l'organisation des tâches
- 3.2 La gestion du temps et des priorités
- 3.3 La délégation des tâches
- 3.4 La résolution des problèmes
- 3.5 Les différences générationnelles
- 3.6 Gestion de stress

### MODULE 4 : Des compétences relationnelles

- 4.1 La communication efficace
- 4.2 La connaissance de soi en tant que communicateur
- 4.3 Règles de base du savoir parler, de l'écoute et de la rétroaction
- 4.4 L'art d'influencer positivement son groupe de travail
- 4.5 Distinctions entre pouvoirs et influences

### MODULE 5 : L'entraînement aux tâches

- 5.1 Fondement du coaching
- 5.2 Principe de base de la transmission des façons de faire
- 5.3 Trucs et conseils de motivation

### MODULE 6 : Méthode et stratégies d'intervention de conflits

- 6.1 Identification et analyse des comportements problématiques
- 6.2 Savoir interagir avec des clients difficiles ou mécontents
- 6.3 Représenter l'entreprise

### CONCLUSION

Exercices récapitulatifs et discussions

## Méthodes d'apprentissage

Les connaissances seront enseignées de façon magistrale à l'aide de documents PowerPoint. Par ailleurs ce cours est interactif. Le participant est invité à discuter et à compléter des exercices individuels et en équipe.

Plusieurs activités telles que des expériences et des mises en situation en dyade sont prévues.

Avec la contribution financière de :

Commission  
des partenaires  
du marché du travail



- Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO)