



Professionnels en règlement des différends inc.
Numéro d'agrément : 0052987

FORMATION EN MILIEU DE TRAVAIL PROGRAMMATION 2008

Nos activités de formation pour l'année 2008-2009 veulent répondre à des enjeux actuels du milieu de travail et permettront aux participants d'acquérir les compétences recherchées dans les organisations d'aujourd'hui. Les formations inscrites au calendrier sont données par Me Jean Marois (LL.M.), avocat et médiateur accrédité et par Mme Dominique Jarvis, Formatrice et consultante en résolution de conflits.

Toutes les formations inscrites à notre programme peuvent être adaptées aux besoins spécifiques d'un groupe. Notre équipe est également outillée pour offrir des contenus de formation aux individus désireux d'améliorer leurs habiletés de gestionnaire, par le biais de *coaching* individuel et personnalisé.

Nos formations sont offertes dans nos locaux ou directement dans votre organisation. Soucieux de rendre nos formations disponibles dans toutes les régions, selon vos besoins et disponibilités, nous travaillons à mettre en ligne nos contenus de formation, en interaction avec un formateur, via notre site *Droits.tv*.

Professionnels en règlement des différends inc. est agréé par la Commission des partenaires du marché du travail, en vertu du *Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation*. Les activités de formation offertes répondent ainsi aux exigences de la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main d'œuvre* (anciennement « Loi du 1% »). Nous sommes également membre de la Société de formation et d'éducation continue (SOFEDUC), ce qui nous permet d'attribuer à nos participants des unités d'éducation continue (UEC).

Tout d'abord, il apparaît que l'habileté à résoudre rapidement et efficacement des conflits est une compétence clé pour les gestionnaires d'entreprises privées et publiques. Ces derniers, particulièrement ceux qui oeuvrent au niveau des ressources humaines, doivent dorénavant posséder certaines compétences en médiation pour dénouer les situations conflictuelles. Pour eux, nous avons inscrit au programme une formation de trois jours intitulée : « *Devenez gestionnaire-médiateur : La pratique de la médiation en milieu de travail* - Droits.tv 310.01 ».

La médiation des différends contractuels en milieu municipal deviendra une réalité en 2008. L'implication de premier plan de *Professionnels en règlement des différends inc.* dans l'élaboration et la mise en oeuvre de ces nouvelles procédures nous incite à ajouter à notre programmation une session de sensibilisation d'une journée, intitulée « *Sensibilisation à la médiation des différends contractuels en milieu municipal* - Droits.tv 310.02 », offerte aux directeurs généraux, ainsi qu'aux cadres et gestionnaires municipaux engagés dans l'élaboration des contrats municipaux et le règlement des différends reliés à ces contrats.

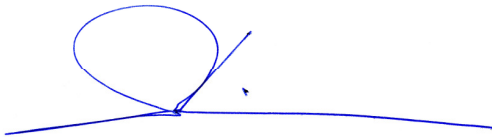
Pour ceux et celles qui sont responsables de la gestion et du traitement des plaintes de harcèlement psychologique au travail, de même qu'aux futurs enquêteurs qui pourraient être choisis à l'interne dans les organisations, nous suggérons les deux activités suivantes : « *Le cadre juridique du harcèlement psychologique, mécanismes formel et informel de règlement* - Droits.tv 320.01 » et « *Diriger une enquête interne en milieu de travail* - Droits.tv 320.02 ». Ces deux formations permettront aux organisations de mieux connaître les obligations préventives et

défensives imposées aux employeurs en matière de harcèlement psychologique et comment prévenir le harcèlement en agissant positivement sur les facteurs de risque.

En primeur en 2008, deux nouvelles formations vous sont maintenant offertes : « *Habilités de communication en situation de gestion* - Droits.tv 310.03» et « *Habilités de négociation en milieu de travail* - Droits.tv 310.04». Ces formations, d'une journée chacune, permettront aux gestionnaires de développer les habiletés qui contribuent à un meilleur climat de travail et à une saine gestion des conflits.

Enfin, un programme de coaching individualisé, d'une durée de dix à quinze semaines à raison de trois heures par semaine, est offert aux gestionnaires qui désirent améliorer leurs habiletés de communication et de gestion de conflit afin de prévenir les situations de harcèlement psychologique.

Nous souhaitons que cette programmation 2008 saura susciter votre intérêt.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop followed by a horizontal line that extends to the right.

Jean Marois LL.M.
Avocat et formateur agréé
Président

SÉRIE	PRÉVENTION ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS
DROITS.TV 310.01	DEVENEZ GESTIONNAIRE-MÉDIATEUR : LA PRATIQUE DE LA MÉDIATION EN MILIEU DE TRAVAIL.
	Les recherches démontrent que près de 20% du temps des gestionnaires est consacré à la gestion des conflits. L'habileté à résoudre rapidement et efficacement des conflits est donc une compétence clé pour les gestionnaires. Ces derniers, particulièrement ceux qui oeuvrent au niveau des ressources humaines, doivent dorénavant posséder des compétences de base en médiation pour dénouer rapidement et efficacement les situations conflictuelles.
Clientèle	Directeurs, chefs de services, de départements, de divisions, conseillers en ressources humaines, professionnels, responsables de projets désireux de développer leurs habiletés de gestionnaire-médiateur.
Objectifs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Approfondir ses connaissances de la médiation et des problématiques afférentes au règlement interne des différends et appliquer ses connaissances à des cas concrets; 2. Diagnostiquer différents types de conflits individuels et organisationnels; 3. Connaître et adopter des stratégies et des techniques pratiques pour intervenir efficacement en tant que gestionnaire médiateur ou à titre de partie à un processus de médiation; 4. Reconnaître les situations propices à une médiation par le gestionnaire et les limites de ce modèle d'intervention.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> o Théories de la négociation o La notion de conflit o Le continuum des modes de prévention et règlement de différends : définitions et variables o La médiation : définition, avantages et inconvénients o Les étapes du processus de médiation o Éléments cruciaux du processus de médiation o Techniques et connaissances sur la communication o Dénouer les impasses o Le rôle du gestionnaire comme facilitateur « neutre » o L'intervention du gestionnaire comme médiateur – opportunités et limites à son intervention
Méthodologie	Exposés théoriques Séances de médiation en sous-groupes de trois personnes Rétroaction en plénière
Durée	3 jours - Attestation de formation remise à la fin de l'activité
Nombre d'UEC	1,8
Groupe	Minimum 12 personnes sont requises pour la tenue de cette activité
Coût	1,350.00 \$ + taxes par personne
Formateur	Me Jean Marois (LL.M.) Mme Dominique Jarvis

DROITS.TV 310.01	SENSIBILISATION À LA MÉDIATION DES DIFFÉRENDS CONTRACTUELS EN MILIEU MUNICIPAL
	Lorsqu'un conflit naît dans le cadre de l'exécution d'un contrat municipal, les parties au contrat peuvent avoir recours à la médiation plutôt que de porter la cause devant les tribunaux. La médiation des différends relatifs aux contrats municipaux est un processus libre et volontaire dans lequel un tiers neutre, le médiateur, aide les parties en conflit à négocier leur propre règlement. L'insertion judicieuse d'une clause de médiation dans la documentation contractuelle permet un règlement rapide et peu coûteux des conflits et litiges en milieu municipal, tout en préservant les relations contractuelles entre les partenaires privés et publics qui sont parties au contrat.
Clientèle	Directeurs, chefs de service, responsables de la rédaction des documents de soumission, de l'octroi de contrats municipaux et du règlement de différends.
Objectifs	Connaître le processus de médiation et savoir comment prévoir ce mode de règlement des litiges dans les contrats municipaux. Savoir comment se préparer et agir en vue d'une médiation contractuelle réussie.
Contenu	L'insertion d'une clause de médiation dans les documents contractuels Particularité de la médiation des différends contractuels en milieu municipal Les avantages de la médiation par rapport au règlement judiciaire Le rôle des parties et de leurs accompagnateurs Le déroulement de la médiation : o La validation du processus o L'identification des faits, besoins et intérêts o L'élaboration des options et négociation o La prise de décision o Rédaction de l'entente
Méthodologie	Formation en salle Exposés théoriques, exercices pratiques
Durée	1 jour - Attestation de formation remise à la fin de l'activité
Nombre d'UEC	0,6
Groupe	Minimum 12 personnes sont requises pour la tenue de cette activité
Coût	475.00 \$ + taxes par personne
Formateurs	Me Jean Marois (LL.M.) Mme Dominique Jarvis

DROITS.TV 310.01	HABILETÉS DE NÉGOCIATION EN MILIEU ORGANISATIONNEL
	Le gestionnaire d'aujourd'hui s'inscrit dans une dynamique organisationnelle interne et externe qui repose de moins en moins sur des arguments d'autorité. La légitimité de son pouvoir de gérance repose bien souvent sur son habileté à rechercher d'abord des ententes négociées, axées vers la recherche de bénéfices mutuels. Les habiletés de négociation du gestionnaire apparaissent de plus en plus comme étant la condition première de son développement professionnel.
Clientèle	Directeurs, chefs de services, de départements, de divisions, conseillers en ressources humaines, professionnels, responsables de projets désireux de développer leurs habiletés de négociation.
Objectifs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaître la typologie des négociations; 2. Savoir choisir une méthode de négociation appropriée selon les enjeux; 3. Comprendre les principes fondamentaux de la négociation raisonnée; 4. Planifier et élaborer un processus de négociation; 5. Identifier les facteurs de succès; 6. Savoir gérer les situations difficiles; 7. Développer ses habiletés de négociateur.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> o La négociation sur position et la négociation sur intérêts o Les 4 principes de la négociation raisonnée o Les 7 critères de succès o Les impasses
Méthodologie	Formation en salle Exposés théoriques, exercices pratiques, jeux de rôle
Durée	Une journée (6 heures) Attestation de participation remise à la fin de l'activité
Nombre d'UEC	0,6
Groupe	Minimum 12 personnes sont requises pour la tenue de cette activité
Coût	475.00 \$
Formateur	Me Jean Marois (LL.M.) Mme Dominique Jarvis

DROITS.TV 310.01	HABILETÉS DE COMMUNICATION EN SITUATION DE GESTION
	Le gestionnaire se doit d'être un communicateur habile qui sait utiliser le processus et le contenu de l'échange pour favoriser une interaction constructive, à l'interne ou à l'externe de l'organisation. Il doit utiliser toutes ses compétences communicationnelles pour conclure des ententes ou donner de la rétroaction à un employé. Les techniques de communication efficaces permettent aux individus de comprendre le système de représentation de l'autre et de comprendre son style de communication. Ces techniques mettent l'accent sur le déroulement de la communication et non sur le contenu. Elles visent à aider les individus à développer et ensuite à utiliser à fond leurs compétences personnelles plutôt que de se limiter à des comportements répétitifs qui, en définitive, restreignent leur liberté d'expression.
Clientèle	Directeurs, chefs de services, de départements, de divisions, conseillers en ressources humaines, professionnels, responsables de projets désireux de développer leurs habiletés communicationnelles.
Objectifs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier les composantes de la communication et comprendre leur influence; 2. Développer son écoute active; 3. Maîtriser les principes d'une rétroaction constructive; 5. Découvrir son style personnel de communication et apprendre à mieux interagir avec les personnes d'autres styles.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> o Les perceptions o La communication verbale et non verbale o L'écoute active o Le message-je o La rétroaction constructive o Les styles de communication
Méthodologie	Formation en salle Exposés théoriques, exercices pratiques, jeux de rôle
Durée	Une journée (6 heures)
Nombre d'UEC	0,6
Groupe	Minimum 12 personnes sont requises pour la tenue de cette activité
Coût	475.00 \$
Formateur	Me Jean Marois (LL.M.) Mme Dominique Jarvis

DROITS.TV 310.01	COACHING INDIVIDUALISÉ EN COMMUNICATION, GESTION DE CONFLIT ET PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT
	Ce programme de coaching individualisé est offert aux gestionnaires qui désirent améliorer leurs habiletés de communication et de gestion de conflit afin de prévenir les situations de harcèlement psychologique.
Méthodologie	<p>Le <i>coaching</i> est une formation personnalisée axée sur les besoins spécifiques des gestionnaires. Ce type d'intervention requiert une implication active de la part des participants dans leur apprentissage. Des lectures préalables ainsi que la consultation de documents multimédias seront soumises aux participants afin d'approfondir les notions abordées durant la formation.</p> <p>Exposés théoriques, exercices pratiques, études de cas, jeux de rôles et discussion.</p>
Objectifs	<p>Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Définir le harcèlement psychologique et préciser les obligations législatives de l'employeur; 2. Savoir appliquer la politique concernant le harcèlement psychologique en vigueur à la Ville; 3. Distinguer la frontière entre le harcèlement et l'exercice légitime du droit de gérance; 4. Identifier et agir sur les facteurs de risque pouvant conduire au harcèlement; 5. Diagnostiquer différents types de conflits individuels et organisationnels; 6. Intervenir de manière efficace pour désamorcer les conflits et favoriser un climat de confiance au sein de son équipe de travail; 7. Améliorer ses habiletés de communication.
Contenu	<p>5 matières sont couvertes lors des sessions de <i>coaching</i> :</p> <p>Bloc 1 : La communication en situation de gestion Bloc 2 : Diagnostiquer un conflit en milieu de travail Bloc 3 : Les habiletés de négociation Bloc 4 : Le gestionnaire-médiateur Bloc 5 : Le harcèlement psychologique</p>
Durée	30 à 45 heures, à raison de 3 heures par semaine
Nombre d'UEC	3 à 4.5
Attestation	Attestation de réussite remise suite à une évaluation des apprentissages
Coût	À déterminer suivant le plan de formation
Formateur	Me Jean Marois (LL.M.) Mme Dominique Jarvis

SÉRIE	Harcèlement psychologique
DROITS.TV 310.01	HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE CADRE JURIDIQUE, PROCESSUS FORMEL ET INFORMEL DE RÈGLEMENT
	Cette formation de deux jours présente les aspects juridiques du harcèlement psychologique par une revue du droit applicable et par une mise à jour de la jurisprudence des tribunaux administratifs et quasi judiciaires et des tribunaux de droit commun sur la question. L'employeur étant tenu responsable d'une conduite de harcèlement vécue en milieu de travail cherchera à limiter sa responsabilité. Il devra d'abord adopter et tenir à jour une politique claire pour contrer le harcèlement psychologique et, le cas échéant, avoir une réaction proportionnée au caractère de l'incident lui-même. Il devra alors être en mesure d'offrir un éventail de modes de règlement, formels et informels, qui seront exposés et expérimentés au cours de la formation.
Clientèle	Directeurs, chefs de services, de départements, de divisions, conseillers en ressources humaines et professionnels.
Objectifs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définir le harcèlement psychologique et préciser les obligations législatives de l'employeur; 2. Distinguer la frontière entre le harcèlement et l'exercice légitime du droit de gérance; 4. Identifier et agir sur les facteurs de risque pouvant conduire au harcèlement; 5. Diagnostiquer différents types de conflits individuels et organisationnels; 6. Intervenir de manière efficace pour désamorcer les conflits et favoriser un climat de confiance au sein de son équipe de travail.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ○ Survol de la loi et de la jurisprudence en matière de harcèlement psychologique ○ Les facteurs de risque du harcèlement ○ La notion de conflit ○ Les habiletés d'écoute et de communication ○ Le continuum des modes de prévention et règlement des différends ○ Les processus formels de médiation et d'enquête en matière de harcèlement psychologique
Méthodologie	FORMATION EN SALLE Exposés théoriques, jeux de rôles, exercices pratiques, études de cas
Durée	2 jours (consécutifs ou séparés) Attestation de réussite remise à la fin de l'activité.
Nombre d'UEC	1,2
Groupe	Minimum 12 personnes sont requises pour la tenue de cette activité
Coût	900.00 \$
Formateur	Me Jean Marois (LL.M.) Mme Dominique Jarvis

DROITS.TV 310.02	DIRIGER UNE ENQUÊTE INTERNE EN HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE
	En matière de harcèlement psychologique, l'employeur doit, selon les termes de la Loi sur normes du travail, prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. L'employeur dans une éventuelle procédure quasi judiciaire ultérieure, aura à démontrer qu'il a pris tous les moyens raisonnables, pour prévenir d'abord, puis pour mettre fin au harcèlement. L'enquête est un « moyen raisonnable » pour savoir si le signalement est du harcèlement et pour le faire cesser, au sens de 81.19 et 123.15 LNT.
Clientèle	Directeurs généraux, chefs de services, de départements, de divisions, conseillers en ressources humaines et professionnels.
Objectifs	Connaître et adopter des stratégies et des techniques pratiques pour intervenir efficacement en tant qu'enquêteur interne. Accroître ses connaissances du processus d'enquête afin de mieux comprendre le travail d'enquêteur interne ou externe. Développer des compétences réflexives en tant qu'enquêteur notamment sur les enjeux éthiques et juridiques en matière d'enquête.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> o Le devoir d'intervention de l'employeur selon l'article 81.19NT. : obligations préventives et défensives o Les étapes pré enquête : o Analyse préalable de la recevabilité par la direction o Le choix de l'enquêteur o Les qualités attendues de l'enquêteur o Le mandat d'enquête o Le déroulement de l'enquête : o Communications préliminaires o Mesures provisoires o Obtenir la version des parties o Analyse préliminaire de la preuve o Obtenir la version des témoins o Le rapport d'enquête et son contenu o Conclusion : Plainte fondée, non fondée, avec faute contributive, frivole ou de mauvaise foi o Recommandations (Rapport à la gestion)
Méthodologie	Formation en salle Exposés théoriques et exercices pratiques
Durée	1 journée (6 heures) Attestation de formation remise à la fin de l'activité
Nombre d'UEC	0,6
Groupe	Minimum 15 personnes sont requises pour la tenue de cette activité
Coût	300.00 \$ + taxes par personne
Formateur	Me Jean Marois (LL.M.) Mme Dominique Jarvis

SÉRIE L'ÉTHIQUE ET LA GOUVERNANCE ORGANISATIONNELLE

Le contenu des cours suivants sera bientôt disponible

**DROITS.TV 330.01
L'OBLIGATION D'ACCOMMODEMENT EN MILIEU DE
TRAVAIL**

**DROITS.TV 330.02
GÉRER LES CONFLITS INTERCULTURELS AU SEIN DES
ORGANISATIONS**

**DROITS.TV 330.03
FORMATION EN ETHIQUE POUR LES GESTIONNAIRES
MUNICIPAUX**

PROFESIONNELS EN RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS INC.

Numéro d'agrément : 0052987

POUR INSCRIPTION OU INFORMATION

CONTACTER : **MME DOMINIQUE JARVIS**
RESPONSABLE DES FORMATIONS

TÉLÉPHONE : (514) 861-1110 POSTE 250

TÉLÉCOPIEUR : (514) 861-1310

COURRIEL : DOMINIQUE.JARVIS@FML.CA