

## L'expertise en formation



## Répertoire des formations en ligne pour les entreprises

- Pour venir en aide aux employeurs désireux de développer les compétences de leurs travailleurs et ainsi consolider leur lien d'emploi avec leur entreprise.
- En respect des directives et des consignes de la santé publique.

## Table des matières

Gestion de l'insatisfaction .....	2
Fidélisation de la clientèle .....	3
Notions de comptabilité avec Acomba.....	4
Gestion efficace des courriels.....	5
Éléments de construction et rénovation.....	6
Conception de tableaux et de graphiques avec Excel.....	7
Utilisation des outils technologiques (Les plateformes numériques).....	8
Mise à niveau en mathématique, français ou anglais.....	9
Francisation.....	10
Gestion des conflits au travail.....	11
Gestion de ses interactions au travail.....	12
Soins aux aînés et aux bénéficiaires de services en santé.....	13
Santé et sécurité industrielle.....	14
Hygiène et salubrité alimentaires.....	15
Conciliation travail-vie privée.....	16
Reconnaissance des acquis et des compétences.....	17
Formulaire de demande de formation.....	18

**Pour connaître votre admissibilité au Programme actions concertées pour le maintien en emploi (PACME), nous vous invitons à communiquer avec votre centre local d'emploi de Services Québec.**

## Gestion de l'insatisfaction

### Description de la formation :

Outiller les travailleurs, afin qu'ils puissent maîtriser leurs propres émotions, dans un contexte de gestion de l'insatisfaction de la clientèle.

- ❖ L'écoute et la prise en charge du client
- ❖ Les 3 étapes de la gestion du processus de l'insatisfaction
- ❖ La définition d'une insatisfaction
- ❖ Les modes proactif et réactif
- ❖ Les conditions de succès pour satisfaire un client mécontent

**Durée :** 3 heures

### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

### Plateforme proposée :

- Zoom

## Fidélisation de la clientèle

### Description de la formation :

Volet 1 : Service à la clientèle	Volet 2 : 100% accueillant
Pour reconnaître les bonnes pratiques et les bons comportements à adopter et favoriser les relations professionnelles et la communication en milieu de travail.	Pour développer le savoir-être et personnaliser son accueil à travers une approche relationnelle.
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Prise de contact avec le client;</li> <li>❖ Présentation positive de l'entreprise;</li> <li>❖ Efficacité du service;</li> <li>❖ Clarté de l'information fournie;</li> <li>❖ Autoévaluation du service offert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Valoriser le rôle de l'accueil;</li> <li>❖ Différencier accueil et service;</li> <li>❖ Approche humaine;</li> <li>❖ Optimisation de l'expérience-client.</li> </ul>
<b>Durée :</b> 3.5 heures	<b>Durée :</b> 3.5 heures

### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

### Plateforme proposée :

- Zoom

## Notions de comptabilité avec Acomba

### Description de la formation :

Développer chez l'apprenant, les habiletés nécessaires à l'utilisation et l'exploitation du logiciel en lien avec les opérations comptables de l'entreprise.

Durée : 30 heures (10 sessions de 3 heures)

### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

### Plateformes proposées :

- Zoom
- Teams

## Gestion efficace des courriels

### Description de la formation :

Habiller l'apprenant à gérer efficacement la réception, l'envoi et l'archivage de sa boîte de courrier électronique.

**Durée** : 9 heures (3 sessions de 3 heures)

### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

### Plateformes proposées :

- Zoom
- Teams

## Éléments de construction et rénovation

### Description de la formation :

Développer chez l'apprenant des connaissances relatives à :

- ❖ La manipulation sécuritaire des petits outils manuels et électriques;
- ❖ L'installation de portes;
- ❖ L'installation de fenêtres;
- ❖ La réparation d'une cloison sèche (mur de gypse);
- ❖ La fabrication d'un mur;
- ❖ La technique et la méthode d'équerrage;
- ❖ L'utilisation efficace du ruban à mesurer;
- ❖ Le choix de la bonne longueur de clou;
- ❖ La fabrication d'une poutre;
- ❖ La fabrication d'un escalier extérieur (terrasse et patio).

**Durée :** 90 minutes par sujet (sessions de 30 minutes)

### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

### Plateforme proposée :

- Zoom

## Conception de tableaux et de graphiques avec Excel

### Description de la formation :

Habiller l'apprenant à :

- ❖ La création et l'utilisation des tableaux avec Excel;
- ❖ La conception de graphiques dans Excel;
- ❖ L'utilisation d'un classeur;
- ❖ Le partage, l'exportation et l'importation de données.

**Durée** : 60 heures (20 sessions de 3 heures)

### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

### Plateformes proposées :

- Zoom
- Teams



## Utilisation des outils technologiques

### Les plateformes numériques

#### Description de la formation :

Initier l'apprenant à l'utilisation des plateformes numériques actuelles, dans un contexte de télétravail :

- ❖ ZOOM
- ❖ TEAMS
- ❖ WHEREBY
- ❖ ONE NOTE

**Durée** : 8 heures (4 sessions de 2 heures)

#### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

#### Plateforme proposée :

- Zoom

## Mise à niveau en mathématique, français ou anglais

### Description de la formation :

Révision dans les matières de base, répondant à des apprentissages spécifiques à l'emploi, selon le niveau de l'apprenant.

Exemples :

- ❖ Une mise à niveau grammatical;
- ❖ Des stratégies de lecture;
- ❖ Des calculs de pourcentage;
- ❖ Speaking in english;
- ❖ Tout autre sujet faisant partie des programmes de base du MEES.

**Durée :** À déterminer

- ❖ Horaire et durée établis selon la disponibilité de l'apprenant et des ressources enseignantes
- ❖ Horaire de jour et de soir

### Modèle de diffusion de formation :

- En ligne

### Plateformes proposées :

- Zoom
- Teams

## Francisation

### Description de la formation :

Apprentissage et maîtrise de la langue française pour la clientèle immigrante.

- ❖ Lecture
- ❖ Écriture
- ❖ Communication orale

**Durée :** À déterminer

- ❖ Horaire et durée établis selon la disponibilité de l'apprenant et des ressources enseignantes
- ❖ Horaire de jour et de soir

### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

### Plateformes proposées :

- Zoom
- Teams

## Intégration socioprofessionnelle

### Gestion des conflits au travail

#### Description de la formation :

Cette formation permet à l'apprenant adulte de résoudre des conflits au travail et d'assurer la régulation de la gestion de ses conflits au travail.

**Durée :** 25 heures (la durée peut varier selon le besoin des apprenants)

❖ Horaire de jour et de soir

#### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

#### Plateformes proposées :

- Zoom
- Teams

## Intégration socioprofessionnelle

### Gestion de ses interactions au travail

#### **Description de la formation :**

Développer chez l'apprenant des compétences pour interagir de manière appropriée, avec ses supérieurs et ses collègues de travail.

Assurer la régulation des interactions de l'apprenant dans son milieu de travail.

**Durée :** Entre 30 et 100 heures (sessions de 3 heures)

Horaire de jour et de soir

La durée peut être adaptée selon la disponibilité et les besoins des candidats.

#### **Modèles de diffusion de formation :**

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

#### **Plateformes proposées :**

- Zoom
- Teams

## Soins aux aînés et aux bénéficiaires de services en santé

### Description de la formation :

Assurer un service et des soins appropriés aux bénéficiaires et particulièrement aux aînés, en situation de crise ou de pénurie de main-d'œuvre.

#### Éléments de compétences :

- ❖ Professions reliées aux soins des bénéficiaires 3 h;
- ❖ Prévenir les infections et la contamination 6 h;
- ❖ Besoins des clientèles 12 h;
- ❖ Services d'assistance et soins de base 18 h;
- ❖ Appareils, équipement, et notions de sécurité pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires 9 h;
- ❖ Initiation aux soins liés aux activités de la vie quotidienne 12 h;
- ❖ Approche et accompagnement des personnes en perte d'autonomie 6 h;
- ❖ Premiers secours 15 h;
- ❖ Notions sur les règles et procédures au regard de l'administration de médicaments et de soins invasifs d'assistance (Loi-90) 15 h;
- ❖ Notions d'hygiène et de salubrité 12 h.

**Durée :** 108 heures (sessions de 3 heures) 5 sessions par semaine = 8 semaines

### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

### Plateformes proposées :

- Zoom
- Teams

## Santé et sécurité industrielle

### Description de la formation :

Le travailleur industriel apprendra à :

- ❖ Reconnaître les risques potentiels de blessures;
- ❖ Identifier les risques d'accidents;
- ❖ Utiliser adéquatement le matériel et l'équipement nécessaires à sa tâche;
- ❖ Prendre les dispositions pour travailler en toute sécurité et en conformité selon les lois et normes actuelles.

Sujets :

- ❖ Cadenassage
- ❖ Nacelle et plate-forme
- ❖ Sécurité électrique
- ❖ Hygiène et salubrité
- ❖ Chariot élévateur
- ❖ Protection contre les chutes

**Durée** : 4 à 8 heures par sujet (sessions de 4 heures)

### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

### Plateforme proposée :

- Zoom

## Hygiène et salubrité alimentaires

### Description de la formation :

Habiliter l'apprenant à manipuler les aliments de façon à en préserver les qualités et l'innocuité.

#### Sujets traités :

- ❖ Les températures de conservation des aliments;
- ❖ Les méthodes de travail pour éviter la contamination des aliments;
- ❖ Les principes généraux d'hygiène applicables à toute personne qui est en contact avec les aliments ou avec le matériel ou l'équipement qui sont en contact avec les aliments;
- ❖ Les procédures de nettoyage, d'assainissement ou de désinfection du matériel et de l'équipement;
- ❖ Les sources environnementales de contamination des aliments.

#### Clientèles visées :

- ❖ Exploitants qui mènent des activités dans un contexte d'aide alimentaire
- ❖ Personnes responsables d'une « ressource intermédiaire » ou d'une « ressource de type familial », selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux, qui accueillent de 4 à 9 personnes
- ❖ Exploitants d'une résidence privée pour aînés
- ❖ Personnes responsables d'un service de garde, au sens de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, qui accueillent 9 enfants ou moins.

Durée : 3.5 heures

### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

### Plateforme proposée :

- Zoom



## Intégration socioprofessionnelle

### Conciliation travail-vie privée

#### Description de la formation :

Développer chez l'apprenant des compétences en lien avec :

- ❖ La gestion de ses activités de vie courante.
- ❖ L'organisation des activités de vie courante en tenant compte des exigences de la vie professionnelle et des priorités liées à la vie privée.

De plus, cette formation incite l'apprenant à assurer le suivi de l'organisation de ses activités de vie courante.

Durée : 50 heures (sessions de 2 heures)

Horaire de jour et de soir

La durée peut être adaptée selon la disponibilité des candidats.

#### Modèles de diffusion de formation :

- En ligne
- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

#### Plateformes proposées :

- Zoom
- Teams

## Reconnaissance des acquis et des compétences aux métiers professionnels ou semi-spécialisés

### **Description:**

Moyen d'évaluer et de faire reconnaître officiellement les connaissances et le savoir-faire d'un employé, grâce à ses expériences de vie et de travail.

Démarche structurée menant à un programme d'études professionnelles ou à l'obtention d'une qualification du MEES.

#### **Avantages pour l'employeur :**

- ❖ Avoir un portrait objectif et réaliste des compétences de ses employés;
- ❖ Augmenter les performances de son équipe de travail;
- ❖ Fidéliser son personnel en offrant la possibilité de mobilité verticale;
- ❖ Posséder un avantage concurrentiel en améliorant le potentiel de l'équipe de travail.

#### **Avantages pour l'employé :**

- ❖ Faire le point sur ses compétences
- ❖ Obtenir une reconnaissance de ses acquis
- ❖ Poursuivre son cheminement professionnel
- ❖ Obtenir une valorisation personnelle et sociale
- ❖ Obtenir un diplôme reconnu par le MEES
- ❖ Améliorer son niveau d'employabilité

Durée : À déterminer selon le besoin

### **Modèle de diffusion pour l'entrevue de validation :**

- En ligne (Zoom ou Teams)

### **Modèle de diffusion pour l'ensemble de la démarche :**

- En présentiel (en respect des consignes et des directives de la santé publique)

## Demande de formation

Retournez à : [sae@csestuaire.qc.ca](mailto:sae@csestuaire.qc.ca)

Nom de l'entreprise :

Coordonnées (courriel et téléphone) :

Formation demandée :

Fonction de travail des employés visés par la formation:

Nombre de participants :

Disponibilité des participants (jour, soir, nombre d'heures par jour, par semaine) :