



# Offre de formation

## CGI Québec

2021-08-24

Public © 2021 CGI inc.

**CGI**

# Table des matières

<b>1 Nos formations Agiles</b>	<b>5</b>
1.1    Introduction aux approches de développement Agile	6
1.1    Introduction au BDD	7
1.2    Gestion de projet 3.0 : livrer avec l'approche Agile	8
1.3    Gestion de portefeuille Agile-Lean	9
1.4    Préparation au rôle de gestionnaire Agile : Comprendre la performance Agile-Lean	10
1.5    Être un gestionnaire Agile	11
1.6    Préparation au rôle de Scrum master	12
1.7    Préparation au rôle de responsable de produit	13
1.8    L'art d'animer la rétrospective Agile	14
1.9    Démarrage d'un projet Agile	15
1.10    Classe de maître pour leader agile	16
1.11    Mise en place d'une équipe Kanban	17
1.12    Kanban System Design (En français)	18
1.2    Kanban Systems Improvement (En Français)	20
1.13    Gestion des exigences Agile	22
1.14    Le développement piloté par les tests (TDD)	23
1.15    Le développement piloté par les tests (TDD) – avancé	24
1.16    Préparation au rôle d'architecte Agile	25
1.17    Architecture et modélisation Agile	26
1.3    Repenser l'Architecture au temps de L'Agile et du DevOps	27
<b>2 Notre portefeuille de formations agile avec certification</b>	<b>30</b>
2.1    SAFe® – Leading Safe	30
2.2    SAFe® for Teams	31
2.3    SAFe® Scrum Master	32
2.4    SAFe® Advanced Scrum Master	33
2.5    SAFe® Product Owner/Product Manager	34
<b>3 Notre portefeuille d'ateliers AGILE</b>	<b>35</b>
3.1    Simulation Scrum	35
3.2    Simulation DevOps avec LEGO et chocolats	36
3.3    Simulation Kanban : livrer plus vite sans noyer vos équipes	37
3.4    Simulation démarrage express	38

3.5	Simulation PI Planning	39
<b>4</b>	<b>Expérience client</b>	<b>40</b>
4.1	Introduction à l'expérience client	40
4.2	Principe de design centré sur l'utilisateur	43
4.3	Recherche utilisateur	47
4.4	Parcours utilisateur	51
<b>5</b>	<b>Sécurité</b>	<b>54</b>
5.1	Sécurité infonuagique – Plateforme Azure	54
<b>6</b>	<b>Nos formations sur Microsoft 365</b>	<b>57</b>
6.1	Le travail collaboratif avec Microsoft 365	58
6.2	Présentation de Microsoft 365	60
6.3	SharePoint Online sous Microsoft 365	61
6.4	Microsoft Teams sous Microsoft 365	62
<b>7</b>	<b>Nos formations sur Microsoft Azure</b>	<b>63</b>
7.1	Présentation des services Azure	64
7.2	Azure pour les administrateurs	65
7.3	Azure pour les architectes technologiques	66
<b>8</b>	<b>Coaching d'une équipe</b>	<b>67</b>
8.1	Formation des formateurs	67
8.2	La gestion de l'insatisfaction pour améliorer l'expérience client	68
8.3	Le coaching en milieu de travail	69
8.4	Construction d'équipes performantes	70
8.5	Initiation à la pensée visuelle (Facilitation graphique)	71
<b>9</b>	<b>Nos formations en intelligence géospatiale</b>	<b>73</b>
9.1	Introduction aux données socio-économiques pour appuyer l'analyse	74
9.2	Analyse de performance et marketing avec la localisation	76
9.3	Géocodage des données d'entreprise pour appuyer l'intelligence géospatiale	78
9.4	Enrichissement des données d'entreprise pour appuyer l'intelligence géospatiale	79
9.5	Gestion de portefeuille géospatial (Centre de compétence)	80
9.6	Gouvernance des données géospatiales	81
9.7	Mise en place d'un centre d'excellence géospatial	82
<b>10</b>	<b>Communications et rédactions</b>	<b>83</b>
10.1	Élever notre présence virtuelle - Sans un mot de plus (Communication non verbale en mode virtuel)	83

10.2	Tout ce que vous ne dites pas (Communication non verbale)	85
10.3	Stress : comment performer (Gérer le stress en présentation)	87
10.4	Dossiers efficaces	88
10.5	Présentations efficaces	89
<b>11</b>	<b>Gestion du changement</b>	<b>90</b>
11.1	L'expérience du changement agile	90
11.2	Introduction à la gestion du changement « Agile » pour agent de changement	91
11.3	Gestion efficace d'un changement	92
11.4	Gestion du changement	93
<b>12</b>	<b>Leadership</b>	<b>94</b>
12.1	Briller en présentation : une conférence conçue pour accélérer votre leadership	94
<b>13</b>	<b>Pouvoir d'influence</b>	<b>96</b>
13.1	L'influence	96
13.2	Persuader	98
13.3	Construire et conserver sa crédibilité	99
<b>14</b>	<b>Civilité au travail et prévention du harcèlement</b>	<b>100</b>
14.1	Prévention du harcèlement	100
<b>15</b>	<b>Gestion de conflits</b>	<b>101</b>
15.1	Comment augmenter son intelligence émotionnelle, et pourquoi	101
<b>16</b>	<b>Conception de formation sur mesure</b>	<b>102</b>
16.1	Méthodologie complète mise en place afin de créer une formation sur mesure	102

# 1 Nos formations Agiles

Le Centre d'excellence Agile offre un plan de formations pratiques et concrètes surpassant la théorie et permettant aux participants d'acquérir les connaissances nécessaires à la pratique efficace de leur rôle au sein des équipes de développement agiles.

Que vous assumiez le rôle de haut dirigeant, de gestionnaire, d'architecte, de développeur, d'analyste, de leader d'équipe de chargé de projet ou de client d'une équipe en technologies de l'information (TI), sachez que nous sommes au service de votre agilité!

En parcourant ce document, vous aurez un aperçu de notre portefeuille de formations. N'hésitez pas à vous inscrire, ces formations sont conçues pour vous!



## 1.1 Introduction aux approches de développement Agile

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	1 jour

Cette formation vise à introduire les principes de l'approche Agile dans le développement et la maintenance des solutions logicielles. Cette formation permettra aux participants de comprendre les fondements de ces approches et d'avoir un aperçu des diverses pratiques et techniques qui s'y rattachent.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous.

### OBJECTIFS

À la fin du cours, le participant sera en mesure de :

- expliquer les fondements des principes Agile;
- partager un vocabulaire et une définition commune de ce qu'est l'agilité;
- comprendre la mécanique Scrum et la mécanique Kanban :
  - les rôles dans l'équipe Agile;
  - le carnet de produit et le rôle du responsable de produit;
  - la dynamique d'équipe et son auto-organisation;
  - les « radiateurs d'information » et les tableaux d'équipe;
- se joindre à une équipe de travail Agile;
- être sensible aux principaux effets de l'adoption de l'agilité pour une organisation.

## 1.1 Introduction au BDD

NIVEAU : Débutant  
DURÉE : 1 jour

Cette formation vise à décrire le développement piloté par le comportement ou « *Behaviour Driven Development* » (BDD) et à expliquer en quoi cela consiste et pourquoi l'utiliser. Elle vise également à définir les exigences fonctionnelles avec des spécifications et des exemples, puis à les structurer à l'aide de récits d'utilisateur (*user stories*) et à poursuivre avec le développement itératif. Le BDD est conçu pour améliorer la définition des exigences fonctionnelles pour ensuite rehausser la qualité de la communication et, ainsi, maximiser la valeur d'affaires des produits livrés par l'équipe de développement.

### PRÉREQUIS

Les participants à cette formation doivent être familiers avec la méthodologie Agile.

Cette formation s'adresse aux :

- analystes fonctionnels;
- développeurs;
- architectes fonctionnels;
- architectes logiciels.

### OBJECTIFS

À la fin du cours, le participant sera en mesure de :

- décrire le BDD, en quoi cela consiste et pourquoi l'utiliser;
- définir les exigences fonctionnelles avec des spécifications et des exemples;
- structurer les exigences à l'aide de récits d'utilisateur et du développement itératif;
- améliorer la communication afin de maximiser la valeur d'affaires des produits livrés par l'équipe de développement.

## 1.2 Gestion de projet 3.0 : livrer avec l'approche Agile

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 2 jours

Lors de cette formation, les participants apprendront les divers concepts de la gestion de projet Agile en utilisant un cas réel de planification de projet afin de bien concrétiser les apprentissages.

### PRÉREQUIS

Les participants à cette formation doivent être familiers avec la méthodologie Agile.

Cette formation s'adresse aux :

- chargés de projet;
- gestionnaires.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- comprendre les stratégies de planification Agile;
- découvrir le rôle du gestionnaire de projet Agile;
- établir un plan de projet et un plan de livraison Agile;
- suivre adéquatement l'avancement d'un projet Agile;
- expérimenter un cadre de travail et une dynamique d'équipe orientée vers l'agilité;
- associer les pratiques et les outils aux champs de connaissances du PMBOK à chaque étape du cycle de projet;
- interpréter l'avancement d'un projet Agile avec la gestion par la valeur.

## 1.3 Gestion de portefeuille Agile-Lean

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 2 jours

La raison d'être de la gestion de portefeuille Agile-Lean est simple : les approches traditionnelles en matière de gestion de portefeuille jugulent le flux de valeur et d'innovation dans l'entreprise. Elles n'ont pas été conçues pour une économie mondiale et l'impact de la perturbation numérique. Cette nouvelle réalité incite les entreprises à travailler avec un degré d'incertitude accru tout en devant proposer des solutions innovantes beaucoup plus rapidement. Malgré cette nouvelle réalité, de nombreuses pratiques de portefeuille héritées demeurent.

Lors de cette formation, les participants apprendront le nouveau rôle d'un bureau de projet dans une organisation Agile-Lean et comment redéfinir la valeur de leur service dans la gestion des investissements.

### PRÉREQUIS

Les participants à cette formation doivent être familiers avec la méthodologie Agile.

Cette formation s'adresse aux :

- chargés de projet;
- responsables de produit;
- gestionnaires.

### OBJECTIFS

Augmenter votre valeur : devenez un bureau de portefeuille Agile et moderne. Soutenez l'organisation dans son parcours vers l'agilité à l'échelle et la gestion budgétaire Lean du plan d'investissement.

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de comprendre :

- la gestion de projet dans un contexte Agile;
- le rôle d'un bureau de projet Agile-Lean;
- l'alignement stratégique, la priorisation et la gestion par la valeur;
- l'utilisation de la planification progressive;
- les outils de suivi et de reddition Agile-Lean;
- la façon d'appuyer les gestionnaires de projet Agile;
- l'optimisation de la livraison de valeur;
- la transition du bureau de projet vers le bureau de portefeuille Agile-Lean.

## 1.4 Préparation au rôle de gestionnaire Agile : Comprendre la performance Agile-Lean

**NIVEAU :** Débutant

**DURÉE :** 1 jour

Cette formation présente les principes directeurs et les principales stratégies de gouvernance et d'organisation du travail Agile. Elle répond aux questions portant sur l'utilisation des approches Agile-Lean afin d'en obtenir une compréhension commune.

## PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite aucun prérequis et s'adresse aux gestionnaires.

## OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de:

- Clarifier la gestion de performance de type Agile-Lean pour faire face aux impératifs de plus en plus évolutifs, exigeants et turbulents.
  - Mettre au clair les changements attendus par rapport aux modèles moins efficaces en usage (traditionnels) et les moyens pour faciliter l'atteinte d'une vision Agile-Lean.
  - Aligner les gestionnaires vers la vision commune de l'agilité qui mène à de nouvelles possibilités pour l'organisation
  - Permettre aux gestionnaires de parler d'Agilité avec aisance et de communiquer la vision de façon cohérente
  - Susciter plus de ralliement global dans le changement.

## 1.5     Être un gestionnaire Agile

**NIVEAU :**              Intermédiaire

**DURÉE :**              1 jour

Lors de cette formation, le gestionnaire aura la chance de remettre en cause certains de ses réflexes de gestion traditionnels qui pourraient s'avérer être contre-productifs dans un contexte d'agilité.

Cette formation présente les concepts, outils et références pour permettre au gestionnaire d'assumer un leadership adéquat auprès de ses employés et de ses partenaires devant les nouveaux défis de performance et d'adaptabilité d'aujourd'hui, ainsi que son rôle d'agent du changement pour forger l'organisation agile de demain.

### PRÉREQUIS

Les participants doivent avoir assisté à la séance « Préparation au rôle de gestionnaire agile » ou à une session de familiarisation à l'agilité, par exemple « Introduction aux approches de développement Agile ».

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de comprendre :

- le nouveau rôle du gestionnaire auprès de ses employées (gestionnaires, équipes auto-organisées ou collaborateurs);
- les comportements et les réflexes à adopter (par rapport au PODC traditionnel);
- les attitudes gagnantes du « leader-coach »;
- les mythes à déboulonner au sujet d'une gestion agile.

## 1.6 Préparation au rôle de Scrum master

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	2 jours

Cette formation couvre la théorie Scrum, ainsi que sa mise en application dans votre contexte. Elle aborde les principes, la mécanique, les rôles et les règles du cadre de travail Scrum. Le formateur travaillera avec les participants pour identifier des façons d'intégrer les notions apprises à leur situation de travail en plus d'explorer en profondeur les thèmes discutés en classe.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse aux praticiens Agiles qui :

- cherchent à solidifier leur expertise et expérience de Scrum;
- jouent présentement le rôle de maître de Scrum et qui souhaitent obtenir une certification reconnue;
- ont été introduits à Scrum et s'apprêtent à jouer le rôle de maître de Scrum dans leur organisation.

Le participant aura :

- étudié le guide Scrum;
- acquis une connaissance approfondie de Scrum;
- participé à la réalisation d'un logiciel;
- lu un livre en lien avec Scrum.

### OBJECTIFS

À la fin du cours, le participant sera en mesure de :

- connaître les principes, la mécanique, les rôles et les règles du cadre de travail Scrum;
- identifier des façons d'intégrer les notions apprises à son milieu de travail;
- déterminer un plan d'implantation Scrum dans son organisation;
- effectuer avec confiance l'examen qui mène à la certification Professional Scrum Master I (PSM I).

## 1.7 Préparation au rôle de responsable de produit

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 1 jour

Cette formation pratique vise à préparer le responsable de produit (*product owner*) à assumer ses fonctions et à faire face aux différents défis et possibilités qui l'attendent.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse aux responsables de produit, aux membres de l'équipe du responsable de produit ainsi qu'aux gestionnaires de produit et directeurs du milieu des affaires.

Le participant doit avoir préalablement :

- suivi une introduction aux concepts Agile et Lean;
- lu le guide Scrum;
- appris les notions de cycle de vie d'un produit;
- acquis des notions d'architecture d'affaires, d'analyse d'affaires ou de cueillette de besoins.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- effectuer une mise à niveau sur l'agilité et le Lean, de même que sur le fonctionnement du Scrum;
- identifier le responsable de produit;
- identifier les membres de l'équipe du PO;
- comprendre le rôle du PO à petite et à grande échelle;
- effectuer un apprentissage continu et une adaptation constante;
- exprimer des besoins : vision, fonctionnalité, récits d'utilisateur, essais d'acceptation et définition de prêt;
- reconnaître la bonne forme d'un élément du carnet de produit;
- comprendre le concept de décision au moment responsable;
- définir la vision du produit sous forme de carnet de produit priorisé;
- définir la valeur d'affaires des besoins et l'ordre de réalisation;
- identifier les besoins d'affaires et les besoins techniques;
- valider : terminer un élément apportant de la valeur pendant le sprint, identifier les conditions d'acceptation et définir la notion de « terminé »;
- suivre l'avancement de la réalisation du carnet de produit;
- planifier des livraisons;
- évaluer des incrémentations de produit;
- interagir avec les clients et les intervenants externes;
- déterminer le coût d'un projet.

## 1.8 L'art d'animer la rétrospective Agile

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 1 jour

Le douzième principe du *Manifeste Agile* stipule qu'à intervalle régulier, les équipes Agile réfléchissent aux moyens de devenir plus efficaces, puis perfectionnent et ajustent leur façon de travailler ensemble. La rétrospective est une cérémonie Agile des plus importantes qui permet à l'équipe d'atteindre un haut niveau de performance. Mais encore faut-il les animer adéquatement.

Cette formation pratique vise à préparer les leaders d'équipe (maître de Scrum, chef d'équipe, leader technique, chargé de projet Agile, etc.) dans l'animation de rencontres afin de tirer le meilleur des participants lors des rétrospectives.

De plus, le participant repartira avec des sites et des livres de référence qui lui permettront de participer à plus d'ateliers. Il obtiendra également des astuces pratiques tirées de situations réelles.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse aux personnes qui auront à animer des rétrospectives et des bilans (maître de Scrum, chef d'équipe, leader technique, chargé de projet Agile, etc.) dans le contexte d'un projet Agile.

Le participant doit avoir préalablement :

- suivi une introduction à Agile et Lean;
- étudié le guide Scrum.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- établir la bonne structure de rencontre;
- jouer son rôle d'animateur de rétrospective;
- acquérir des techniques et des outils pour améliorer le travail d'équipe, de même que pour guider l'équipe;
- diriger plusieurs types d'ateliers.

## 1.9 Démarrage d'un projet Agile

NIVEAU : Avancé

DURÉE : 2 jours

Cette formation combine la théorie à une pratique concrète où les participants vivent un démarrage de projet Agile pour les amener à maîtriser les façons de faire et les façons d'être durant ce moment critique.

Cette formation pratique vise donc à préparer l'équipe aux itérations de préparation, de réalisation et de transition d'un projet.

### PRÉREQUIS

Les participants à cette formation doivent être familiers avec la méthodologie Agile.

Cette formation s'adresse aux :

- responsables de produit;
- responsables de l'architecture;
- architectes ou experts;
- gestionnaires;
- développeurs.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- préparer et d'animer un sprint 0;
- élaborer le carnet de produit initial;
- élaborer une vision architecturale globale équilibrant l'anticipation et l'adaptabilité;
- définir les rôles dans l'équipe;
- estimer les efforts d'un carnet de produit;
- établir un plan de livraison.

## 1.10 Classe de maître pour leader agile

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 4 jours

Ce programme de type « classe de maître » qui combine formation, accompagnement et codéveloppement est conçu pour les leaders agiles qui cherchent à accroître leur influence et à amener leur organisation au prochain niveau de performance à l'aide des principes et des pratiques agiles.

### PRÉREQUIS

Les participants à cette formation doivent maîtriser la méthodologie Agile.

Cette formation s'adresse aux :

- responsables de produit;
- maîtres de Scrum;
- gestionnaires;
- chefs d'équipe.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- développer ses habiletés de leader agile;
- s'outiller pour amener ses équipes et son organisation au prochain niveau de performance à l'aide des principes et des pratiques agiles;
- créer un écosystème de codéveloppement avec d'autres leaders agiles.

## 1.11 Mise en place d'une équipe Kanban

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 1 jour

Cette formation vise à mettre en place la méthode de développement Kanban au sein de votre équipe sous un axe efficace, flexible et orienté service. La séance allie théorie et pratique en révisant les notions de base de la méthodologie Agile à l'aide de cas adaptés aux participants. Les participants à cette formation seront aptes à démarrer une initiative Kanban dans leur environnement de travail et à travailler dans ce modèle.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous et ne nécessite aucun prérequis.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- connaître les principes soutenant Lean et Agile;
- connaître les principes fondamentaux du Kanban;
- travailler avec un tableau Kanban;
- passer en revue les rôles Kanban;
- connaître les événements et les cadences Kanban;
- consulter des exemples de tableaux Kanban;
- démarrer une équipe Kanban;
- connaître les étapes de création du tableau Kanban;
- gérer la transition vers le Kanban.

## 1.12 Kanban System Design (En français)

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	2 jour

La formation Kanban System Design explore les fondements, les pratiques et les principes de la méthode à travers l'expérimentation d'une simulation, l'exploration d'études de cas concrets et le partage d'expériences entre les participants. Elle permettra aux participants de pouvoir comprendre, modéliser et améliorer leur propre système Kanban en observant leur contexte

*« Bien plus qu'une méthode de livraison, la méthode Kanban permet de regarder son contexte à travers une lentille complètement différente. »*

Kanban est une méthode de gestion axée sur l'implantation d'améliorations de façon évolutive et adaptées à votre contexte. L'intention est de réduire au minimum la résistance aux changements. Contrairement à d'autres approches, la méthode Kanban est au service de votre contexte et non le contraire.

### CLIENTÈLE

Ce cours est destiné aux :

- Chefs d'équipe et gestionnaires
- Gestionnaires de projet et de programme
- Scrum Master, coach et consultant
- Équipes de travail

### OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

À la fin de ce cours, les participants seront en mesure de :

- Expliquer les fondements, les motivations et les bénéfices de la méthode Kanban.
- Expliquer ce qu'est l'approche orientée service.
- Appliquer les principes et pratiques Kanban à l'aide de l'approche orientée service.
- Expliquer le concept fondamental du flux-tiré ainsi que ces effets.
- Appliquer la méthode STATIK afin de modéliser un système Kanban.
- Appliquer les informations tirées de STATIK ainsi que des patterns appropriés dans le but de créer un tableau Kanban qui représente un flux de travail, ses types de demandes, ses classes de services ainsi que tout autre élément pertinent.
- Nommer et comprendre l'utilité des métriques Kanban de base.

### CONTENU

#### 1. Expérimenter le flux

- a. Introduction à la formation
- b. Survol de la méthode Kanban
- c. Simulation avancée

#### 2. La méthode Kanban

- a. Les fondements de la méthode
  - b. Les principes Kanban
  - c. Les pratiques Kanban
- 3. L'approche STATIK**
- a. Introduction à l'étude de cas de *XIT*
  - b. Les étapes de STATIK (À l'aide d'exemples de *XIT* et d'exercices de mise en contexte)
- 4. Modéliser un système Kanban**
- a. Les éléments d'un système Kanban
  - b. Les pratiques de création de tableau et billet Kanban
  - c. Étude d'exemples de tableaux
  - d. Exercice d'intégration: création d'un système

#### FORMAT

Ce cours est destiné à ceux et celles qui désirent acquérir des connaissances significatives sur les fondements de la méthode Kanban, dans le but d'être en mesure de faire la création et l'amélioration de systèmes Kanban.



La formation est donnée en ligne à l'aide d'outils adaptés et accessibles à tous les participants.

#### PRÉREQUIS

Aucun prérequis particulier nécessaire afin de prendre part à cette formation.

## Formation sous licence



Cette formation est sous licence par *Kanban University*. La formation est dispensée par un formateur certifié AKT (*Accredited Kanban Trainer*).

Les participants qui complèteront cette formation ainsi que la formation *Kanban Systems Improvement* recevront l'accréditation *Kanban Management Professional (KMP)*.

## 1.2 Kanban Systems Improvement (En Français)

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 2 jours

La formation *Kanban Systems Improvement* permet d'approfondir la complexité des organisations à multiples équipes et explore comment garder le momentum nécessaire afin d'aller au-delà des améliorations obtenues avec une implantation Kanban ou tout autre initiative agile localisée.

À travers l'exploration d'études de cas concrets et le partage d'expériences entre les participants vous apprendrez comment étendre vos connaissances acquises dans le cours *Kanban System Design* à l'échelle de l'organisation. Vous explorerez le déploiement et l'opération quotidienne d'un système Kanban et vous découvrirez comment gérer, améliorer et faire évoluer une implantation Kanban à plus grande échelle.

### CLIENTÈLE

#### Clientèles visée :

- Chefs d'équipe et gestionnaires
- Gestionnaires de projet et de programme
- Scrum Master, coach et consultant
- Équipes de travail

### OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

À la fin de ce cours, les participants seront en mesure de :

- Nommer les bases du changement évolutif et expliquer pourquoi c'est une approche humaine et efficace pour réduire la résistance au changement.
- Expliquer comment utiliser les cadences Kanban afin d'obtenir des boucles de rétroaction qui pour gérer, améliorer et faire évoluer votre système Kanban afin d'en favoriser l'amélioration continue et d'augmenter la satisfaction de vos clients.
- Expliquer comment gérer les dépendances entre plusieurs systèmes Kanban.
- Nommer les métriques Kanban fondamentales et expliquer comment les utiliser afin de prendre des décisions informées.
- Reconnaître les différents outils appropriés afin d'équilibrer la demande et la capacité, gérer la variabilité, améliorer le *flow* et façonnner la demande.

### CONTENU

#### 1. Kanban comme méthode de changement évolutif

- a. La motivation derrière la méthode Kanban
- b. L'étude de cas d'une implantation évolutive chez *Posit Science*
- c. Le modèle de maturité Kanban (*Kanban Maturity Model*)

#### 2. Kanban pour l'organisation

- a. Revue de la méthode Kanban

- b. Voir son organisation comme un réseau de services
  - c. Kanban à l'échelle de l'organisation
  - d. Kanban en amont (*Upstream Kanban*)
  - e. Des rôles émergents
- 3. Boucles de rétroaction**
- a. Introduction
  - b. Les cadences par niveau de maturité
- 4. Techniques d'amélioration**
- a. Comprendre le délai de traitement (*Lead Time*)
  - b. Éliminer les délais d'attente
  - c. Comprendre la variabilité
  - d. Gérer les goulets
- 5. L'approche évolutive au changement**
- a. Changement évolutif et gestion du changement

#### FORMAT

Ce cours est destiné à ceux et celles qui désirent acquérir des connaissances significatives sur l'approche évolutive au changement dans le but d'appliquer la méthode Kanban à l'échelle de l'organisation.



La formation est donnée en ligne à l'aide d'outils adaptés et accessibles à tous les participants.

#### PRÉREQUIS

Avoir complété la formation *Kanban System Design* est fortement recommandé.

## Formation sous licence

Cette formation est sous licence par *Kanban University*. La formation est dispensée par un formateur certifié AKT (*Accredited Kanban Trainer*).



Les participants qui complèteront cette formation ainsi que la formation *Kanban System Design* recevront l'accréditation *Kanban Management Professional* (KMP).

## 1.13 Gestion des exigences Agile

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	2 jours

Le carnet de produit (*product backlog*) est l'unique moyen de communication des besoins entre le client et l'équipe de développement. Il permet de communiquer les besoins des utilisateurs et les éléments à réaliser et d'effectuer le suivi de la réalisation. Un carnet bien géré est un facteur important de succès. Ce cours vise à former les intervenants à la gestion du carnet et enseigne comment maximiser le rendement du capital investi et optimiser le coût total de possession.

### PRÉREQUIS

Les participants à cette formation doivent être familiers avec la méthodologie Scrum sans en être des experts. La meilleure façon de procéder est de lire le Manifeste Agile ainsi que le guide Scrum (Scrum Guide).

Cette formation s'adresse aux :

- chargés de projet;
- responsables de produit;
- développeurs;
- responsables de l'architecture.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- comprendre l'incidence des valeurs et des principes Agile sur la gestion des exigences;
- comprendre l'incidence sur leur rôle et les liens avec le rôle de responsable de produit;
- recueillir et gérer les exigences d'un projet à l'aide d'un carnet de produit;
- utiliser des techniques et des artefacts de gestion des exigences qui favorisent l'agilité;
- raffiner les besoins pour s'assurer de livrer un produit qui réponde aux attentes;
- établir la valeur d'affaires des besoins et l'ordre de réalisation;
- expliquer les mécanismes d'acceptation et de validation de la solution produite.

## 1.14 Le développement piloté par les tests (TDD)

NIVEAU : Débutant  
DURÉE : 1 jour

Cette formation permet d'expérimenter le développement piloté par les tests (*Test Driven Development* ou TDD) où le participant conçoit des fonctionnalités réelles en utilisant le cycle du TDD.

Le TDD est une technique de conception efficace, simple à comprendre, mais complexe dans sa pratique au jour le jour.

Le principal objectif de cette formation est la maîtrise des techniques de développement en réalisant des fonctionnalités concrètes et en produisant ainsi un code fiable, solide et surtout adaptable. L'atelier combine la théorie, la pratique (un cas concret sera développé) et l'expérience de l'instructeur qui a participé activement à la mise en place de processus et de pratiques d'ingénierie Agile dans de nombreuses équipes de développement.

Cette formation fait partie d'une série qui comprend les formations suivantes :

1. Le développement piloté par les tests (TDD)
2. Le développement piloté par les tests (TDD) – avancé

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse aux développeurs et aux architectes logiciels.

Une connaissance de la programmation orientée objet ainsi que des tests unitaires automatisés est nécessaire.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- connaître les principes fondamentaux et les motivations du développement piloté par les tests;
- connaître le cycle du développement piloté par les tests;
- connaître les bonnes pratiques de conception de tests unitaires;
- développer en s'isolant des dépendances extérieures à l'aide d'objets factices (*mocks*);
- connaître les principes fondamentaux et les motivations pour remanier son code;
- effectuer une compilation continue;
- concevoir des tests efficacement à l'aide d'un outil xUnit;
- produire un code solide, fiable et adaptable;
- comprendre les implications des tests sur la conception et l'architecture d'un logiciel.

## 1.15 Le développement piloté par les tests (TDD) – avancé

NIVEAU :	Avancé
DURÉE :	2 jours

Cette formation permet d'approfondir la maîtrise des techniques de TDD. Elle sera composée d'exposés magistraux, de mises en situation ou d'exercices pratiques et de discussions entre les participants.

Le principal objectif est la poursuite de la maîtrise des techniques de TDD en allant au-delà de la pratique des notions de base. Au quotidien, il peut s'avérer difficile d'appliquer le TDD dans des cas plus complexes. Au fil du temps, des stratégies doivent également être mises en œuvre afin de ne pas seulement simplifier le code de nos systèmes, mais aussi le code de nos tests, qui deviennent avec le temps un actif important.

L'atelier combine la théorie et la pratique à l'expérience du formateur.

Cette formation fait partie d'une série qui comprend les formations suivantes :

1. Le développement piloté par les tests (TDD)
2. Le développement piloté par les tests (TDD) – avancé

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse aux développeurs et aux architectes logiciels.

Une connaissance de la programmation orientée objet ainsi que des tests unitaires automatisés est nécessaire.

Le participant doit avoir suivi la formation « Le développement piloté par les tests ».

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- pratiquer l'utilisation de doublures (*mock/stub*) avec le TDD;
- connaître les techniques de perfectionnement des tests unitaires et du TDD;
- connaître les outils et les techniques pour aider le code des tests;
- introduire les tests dans du code patrimonial;
- connaître les diverses stratégies pour le maintien en santé des tests automatisés.

## 1.16 Préparation au rôle d'architecte Agile

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 1 jour

Le rôle de responsable de l'architecture (*architecture owner*) constitue un rôle essentiel en mode Agile. Il est responsable de s'assurer que l'équipe de réalisation a la bonne compréhension des besoins et des contraintes de l'organisation. Il fait l'arrimage entre les membres de l'équipe de réalisation et les autres équipes, comme celles responsables de l'infrastructure et de la gestion des TI, ainsi que les parties prenantes du projet.

Cette formation pratique vise à préparer le responsable de l'architecture à l'exercice de sa fonction.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse aux architectes logiciels ou aux développeurs responsables de l'architecture dans un contexte Agile.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- connaître l'incidence de l'approche Agile sur l'architecture et le rôle de l'architecte;
- exercer efficacement le rôle d'architecte dans des projets Agile en utilisant plusieurs approches;
- déboulonner certains mythes entourant l'architecture dans un mode Agile;
- participer au découpage temporel du carnet de produit.

## 1.17 Architecture et modélisation Agile

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 2 jours

L'agilité et la mise en place des bonnes pratiques bouleversent le rôle des architectes. Pourtant, ce rôle n'a jamais été aussi important, puisque la réussite du projet passe en grande partie par eux. L'architecture doit refléter les trois grands piliers de l'agilité : transparence, introspection et adaptation. Voilà pourquoi il est essentiel que l'architecte sache mettre toutes les conditions gagnantes en place pour maximiser les chances de réussite du projet.

Qu'il s'agisse d'une mise en situation ou d'exercices pratiques, les participants travailleront en équipe dans une série d'étapes d'un projet concret pour mettre en pratique l'ensemble des connaissances essentielles qu'un architecte logiciel doit posséder.

### PRÉREQUIS

Le participant doit, en plus d'avoir une bonne compréhension de Scrum et de son fonctionnement, être confortable avec les aspects et technologies suivants : architecture logicielle, architecture fonctionnelle, cycle de vie d'une application, scénario d'utilisation, Visual Studio 2012 et versions supérieures, tests unitaires et C# ou VB.Net.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- expliquer les fondements d'une architecture logicielle Agile :
  - les couches applicatives;
  - les grands axes architecturaux;
  - le soutien des changements constants (évolutivité);
  - le rôle de l'architecte et son leadership;
  - l'importance des exigences non fonctionnelles;
  - les principes à suivre et les pièges à éviter;
- nommer et mettre en place les bonnes pratiques d'ingénierie logicielle, telles que :
  - intégration continue;
  - déploiement continu;
  - DevOps;
  - tests automatisés;
- communiquer et visualiser l'architecture à différents niveaux :
  - vocabulaire;
  - documentation;
  - schémas.

## 1.3 Repenser l'Architecture au temps de L'Agile et du DevOps

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 10 heures

L'Agilité, la transformation numérique et l'infonuagique bouleversent le rôle des architectes. Pourtant, ce rôle n'a jamais été aussi important, puisque la réussite du projet passe en grande partie par eux. Puisque l'Agilité accueille la transparence, l'introspection et l'adaptation, l'architecture doit être à même de refléter ces trois grands piliers de l'Agilité. C'est pourquoi il est essentiel que l'architecte sache mettre toutes les conditions gagnantes en place pour maximiser les chances de réussite du projet.

### PRÉREQUIS

Le participant doit avoir une bonne compréhension des différentes méthodes Agile et Lean et de l'Agilité à l'échelle. Être familier des cadres Scrum, Kanban, SAFe, DevOps et de leur fonctionnement est un plus permettant de tirer pleinement partie de cette formation.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours vous serez en mesure de :

Expliquer les fondements d'une architecture Agile :

- Les couches applicatives
- Les grands axes architecturaux
- Soutenir les changements constants ; est évolutive
- Le rôle de l'architecte et son leadership
- L'importance des exigences non fonctionnelles
- Principes à suivre et les pièges à éviter.

Nommer et mettre en place les bonnes pratiques d'ingénierie logicielle, telles que :

- Intégration continue
- Déploiement continu
- DevOps
- Tests automatisés

Communiquer et visualiser l'architecture à différents niveaux :

- Vocabulaire
- Documentation
- Schémas

Adopter une pratique d'architecture couvrant les nouveaux projets et l'entretien et évolution des systèmes existants.

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Le cours Repenser l'Architecture au temps de l'Agile et du DevOps est un cours de 2 jours qui introduit au savoir-faire qu'un architecte évoluant dans un environnement Agile devrait posséder.

Que ce soit sous forme de mise en situation ou d'exercices pratiques, les équipes d'étudiants travailleront dans une série d'étapes d'un projet concret pour mettre en pratique l'ensemble des connaissances essentielles et outils qu'un architecte évoluant dans un cadre agile se doit de maîtriser.

### Cas pratique

Les équipes travailleront dans différentes mises en situations qui les amèneront à réaliser les différentes étapes du cycle de vie d'une application.

On y retrouvera, comme types d'exercices, de la conception sur papier, de la réalisation de schémas, ainsi que la création d'un squelette de solution.

## CONTENU

### Introduction

- Définitions de l'architecture de système
- Les impacts de l'architecture de système sur l'entreprise
- Qui participe à l'architecture de système ?
- Les principes de base.

Revoir la compréhension des participants dans les approches de développement Agile

- Revoir les approches Agile
- Connaître l'impact de l'agilité sur le rôle de l'architecte
- Comprendre les avantages d'une architecture itérative alliée à une réalisation incrémentale.

### Les cadres d'architecture agile

- Découverte des cadres les plus connus
- Points communs des cadres d'architecture agile
- Utilisation des cadres dans le cycle de vie d'un projet agile

### L'architecte agile et sa relation avec les équipes

- Cycle de vie d'un projet Agile
- Phase de conception de l'architecture
- Preuve
- Relation de l'architecte agile et des équipes Produit

## Les fondations d'une architecture évolutive

- Les types d'architectures
- Gestion des risques
- Volatilité des besoins d'affaires
- Preuve d'architecture
- Exigences non fonctionnelles

## Communiquer et visualiser l'architecture

- Communiquer l'architecture aux parties prenantes
- Communiquer l'architecture aux équipes de réalisation
- Schémas d'architecture
- Vocabulaire commun et technique

## Règles d'une architecture évolutive

- Composants
- Dépendances
- Couches applicatives
- Découpage
- Scénarios d'utilisation
- Scénarios d'utilisation principaux
- Services

## Démarche d'architecture évolutive

- Transformation numérique
- Dette technique architecturale
- Ré-architecture de systèmes existants
- Architecture de système et architecture d'entreprise

## 2 Notre portefeuille de formations agile avec certification

### 2.1 SAFe® – Leading Safe

NIVEAU : Intermédiaire  
DURÉE : 2 jours

Cette formation vise à permettre aux participants d'intervenir dans le cadre de l'instauration des normes de gouvernance et d'exécution SAFe®, lesquelles modifient principalement les valeurs, les principes, les méthodes et les indicateurs avec lesquels sont pilotés les programmes d'innovation en mode collaboratif.

#### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous. Toutefois, il est préférable pour les participants d'avoir :

- de l'expérience en développement logiciel, en tests, en analyse d'affaires, en gestion de produits ou en gestion de projet;
- de l'expérience avec la méthodologie Agile.

#### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- comprendre la présentation du Scaled Agile Framework (SAFe);
- devenir un leader Lean-Agile;
- établir l'équipe et l'agilité technique;
- expérimenter la planification d'incrément de programme (PI);
- livrer à la demande avec DevOps;
- créer des solutions d'affaires et de système Lean;
- mettre en œuvre la gestion de portefeuilles Lean;
- diriger la transformation.

Le cours aborde des notions importantes de planification et de budgétisation progressives, ainsi que la mise en cadence de l'exécution en s'appuyant sur des instances de synchronisation interéquipes. On y apprend pourquoi un modèle collaboratif de type SAFe® crée plus de vélocité, plus de valeur livrée, plus de qualité et plus d'engagement collectif. De plus, on y clarifie la gouvernance de programme-solution-produit par chaîne de valeur et le mode d'intégration des normes d'architecture aux carnets de livraison.

Cette formation permet d'être bien préparé à l'examen de certification SAFe® Agilists.

## 2.2 SAFe® for Teams

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 2 jours

Développez les compétences nécessaires pour devenir un membre de l'équipe très performante d'un train *Agile Release Train* (ART) et apprenez à collaborer efficacement avec d'autres équipes en devenant un spécialiste SAFe® 4. Au cours de cette formation de deux jours, les participants acquerront une compréhension approfondie de l'ART, de sa valeur et de ce qu'ils peuvent faire pour jouer efficacement leur rôle avec Scrum, Kanban et XP.

Ils apprendront également à rédiger des histoires et à décomposer des caractéristiques, à planifier et à exécuter des itérations et à planifier des incrément de programme. Enfin, ils découvriront le pipeline de distribution continue et la culture DevOps, comment s'intégrer efficacement aux autres équipes du programme et ce qu'il faut pour améliorer en permanence le train.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous. Toutefois, il est préférable pour les participants de :

- être familiers avec les concepts et les principes Agile;
- avoir des connaissances de Scrum, de Kanban et de XP;
- avoir des connaissances en développement logiciel.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- appliquer les concepts Lean et Agile;
- connaître le rôle des équipes lors de l'exécution d'un programme SAFe®;
- connaître les rôles clés et leurs interactions avec le train SAFe® (*ART, Agile Release Train*);
- comprendre les mécanismes des itérations : planification, exécution et démonstration de valeur;
- participer à la planification d'incrément (PI Planning).

Cette formation permet d'être bien préparé à l'examen de certification SAFe® Practitioner.

## 2.3 SAFe® Scrum Master

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 2 jours

Cette formation prépare les participants à exercer le rôle de maître de Scrum dans un contexte SAFe®. Elle vise à préparer les maîtres de Scrum à mettre leurs compétences de coach et de leader au service de l'équipe dans un environnement SAFe®, à jouer un rôle clé lors de la mise en place du cadre d'agilité à l'échelle SAFe® et à accompagner des équipes Scrum dans leurs efforts de livraison de valeur d'affaires.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous. Toutefois, il est préférable pour les participants de :

- être familiers avec les concepts et les principes Agile;
- avoir des connaissances de Scrum, de Kanban et de XP;
- avoir des connaissances en développement logiciel.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- travailler en mode Scrum dans un cadre SAFe®;
- connaître les caractéristiques propres au rôle de maître de Scrum;
- expérimenter la planification d'incrément de programme (*PI Planning*);
- appuyer le déroulement des itérations;
- réaliser les incrément de programme;
- accompagner les équipes Agile.

Cette formation permet d'être bien préparé à l'examen de certification SAFe® Scrum Master (SSM).

## 2.4 SAFe® Advanced Scrum Master

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 2 jours

Cette formation prépare les maîtres de Scrum en exercice à faire preuve davantage de leadership lors de la mise en place d'un programme SAFe®. Les participants seront appelés à pousser plus loin les notions déjà acquises en matière de pratiques de génie logiciel, d'architecture et de DevOps à l'échelle. Ces nouvelles compétences permettront aux candidats de jouer un rôle de facilitateur pour la livraison de valeur et les interactions avec les architectes, les responsables de produit et les parties prenantes du programme.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous. Toutefois, il est préférable que les participants aient obtenu les certifications :

- SAFe® 4 Scrum Master (SSM);
- Scrum Master (CSM);
- Professional Scrum Master (PSM).

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- comprendre le rôle d'un maître de Scrum au sein d'une organisation SAFe®;
- jouer le rôle de facilitateur lors de l'exécution d'un programme;
- améliorer le débit de valeur (*flow*) à l'aide de concepts Kanban et XP;
- assembler et accompagner des équipes performantes;
- soutenir la boucle d'apprentissage d'un programme SAFe® (*Inspect and adapt*);

Cette formation permet d'être bien préparé à l'examen de certification SAFe® Advanced Scrum Master (SASM).

## 2.5 SAFe® Product Owner/Product Manager

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 2 jours

Cette formation de deux jours vise la compréhension des outils et des techniques utilisés dans la préparation des carnets de produit et du carnet de programme dans un contexte SAFe®. Les participants seront initiés aux pratiques de priorisation par la valeur et développeront les compétences clés à la préparation et à l'exécution d'un incrément de programme. Avec une compréhension détaillée du fonctionnement du train SAFe® (*Agile Release Train*), les participants auront en main tous les outils pour maximiser la livraison de valeur.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous. Toutefois, il est préférable pour les participants de :

- avoir déjà participé à la formation Leading SAFe®;
- avoir de l'expérience dans un environnement SAFe®;
- avoir une connaissance de Lean et Agile.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- appliquer les concepts SAFe® au sein de l'organisation;
- collaborer avec l'équipe de gestion de portefeuille Lean;
- réaliser les activités d'exploration continue nécessaires à la préparation des carnets de produits utilisés lors des planifications d'incrément de programme (*PI Planning*);
- jouer le rôle de responsable de produit ou de responsable de programme au sein d'un train SAFe®.

Cette formation permet d'être bien préparé à l'examen de certification SAFe® Product Owner/ Product Manager (POPM).

# 3 Notre portefeuille d'ateliers AGILE

## 3.1 Simulation Scrum

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	1 jour

Cette formation vise à introduire le cadre de travail Scrum dans le développement de solutions logicielles. Cette formation permettra aux participants de comprendre les fondements du Scrum, de même que d'avoir un aperçu des diverses pratiques et techniques Scrum et de les expérimenter concrètement. Les participants vivront une mise en application complète des concepts à l'aide d'une simulation de construction d'une application.

Le cours est divisé en itérations durant lesquelles environ 40 % du temps est alloué à la théorie, 50 % du temps vise l'application des concepts et 10 % du temps est réservé à l'approfondissement des concepts au moyen de discussions et de questionnements en groupe.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- expliquer les fondements de l'agilité;
- comprendre la mécanique Scrum, ses rôles, ses cérémonies et ses artefacts;
- comprendre son incidence dans vos équipes de travail et de projet;
- partager un vocabulaire et une définition commune de ce qu'est l'agilité et Scrum;
- se joindre à une équipe de travail Agile.

## 3.2 Simulation DevOps avec LEGO et chocolats

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 90 minutes ou  
3 heures

L'atelier de simulation DevOps avec LEGO et chocolats est un jeu de rôle qui permet aux participants de tirer leurs propres conclusions et de démystifier le DevOps. Le jeu aide à simuler un processus de livraison de produits de bout en bout et à visualiser les goulots d'étranglement dans le flux de livraison de valeur.

L'atelier combine des idées de « The Phoenix Project » et des expériences acquises grâce aux défis de la vie réelle rencontrés par des équipes de développement et d'opérations dans de nombreuses organisations.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous.

### OBJECTIFS

DevOps, LEGO et chocolats invite les participants à vivre trois itérations remplies de décisions qui les amèneront à voyager à travers la réalité de silos jusqu'à la collaboration active d'une transformation DevOps :

- Sprint 1 : ressentir la douleur d'une livraison classique (ou valeur cyclique) avec Scrum;
- Sprint 2 : premier pas vers DevOps;
- Sprint 3 : livraison continue de la valeur.

### 3.3 Simulation Kanban : livrer plus vite sans noyer vos équipes

**NIVEAU :** Débutant

**DURÉE :** 90 minutes ou  
3 heures

L'atelier de simulation Kanban met en situation les participants dans un scénario très proche de la réalité : jongler avec de nombreuses priorités concurrentes et tenter différentes approches pour pallier la situation. La simulation offre 4 scénarios différents, selon la durée choisie. Les équipes vivront les scénarios en parallèle ou auront la chance d'en essayer plus d'un. La richesse de l'exercice provient du retour sur l'atelier et du partage sur l'expérience vécue.

Cette simulation est bénéfique tant pour les gestionnaires que pour les équipiers.

## PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous.

## OBJECTIFS

Lors de l'atelier, les participants mettront en pratique des notions de base de Kanban au sein de l'équipe et de leur quotidien pour le suivi et l'exécution dans ce mode de travail.

Les concepts clés sont les suivants :

- l'exécution d'un travail en mode Kanban;
  - l'impact des politiques de flux tiré sur les résultats;
  - l'impact des limites du travail en cours sur les résultats.

## 3.4 Simulation démarrage express

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 3 heures

Devant un scénario fictif, les participants expérimenteront l'exercice « Tour d'horizon », un atelier clé qui permet à un groupe de travail de prendre des décisions éclairées dans le cadre d'un projet/initiative, et ce, rapidement. Les techniques utilisées lors de la simulation mettent en lumière les avantages que pourrait tirer votre organisation en adoptant une telle pratique.

### PRÉREQUIS

Cette simulation s'adresse à tous les leaders impliqués dans le démarrage de vos initiatives, soit :

- les gestionnaires;
- les chargés de projets;
- les maîtres de Scrum;
- les architectes TI/affaires;
- les responsables de produit.

### OBJECTIFS

Cet atelier enseigne par la pratique une démarche basée sur les concepts de l'agilité disciplinée (*Disciplined Agile*).

Les apprentissages clés sont les suivants :

- organiser une phase de préparation basée sur des objectifs plutôt que des biens livrables;
- utiliser des techniques d'animation éprouvées afin d'atteindre rapidement les objectifs d'un démarrage à la fois rapide et sensé;
- expérimenter la préparation et la conception avec des outils collaboratifs novateurs.

## 3.5 Simulation PI Planning

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 3 heures

Devant un scénario fictif, les participants expérimenteront l'exercice de « PI Planning ». Cet exercice vise particulièrement les pratiques de planification à grande échelle : arrimage, collaboration et alignement.

### PRÉREQUIS

Avoir des connaissances avancées de l'agilité

### OBJECTIFS

Cet atelier enseigne par la pratique une démarche basée sur les concepts d'agilité à l'échelle dans un cadre SAFe®.

Les avantages sont les suivants :

- favoriser les communications en personne entre tous les membres de l'équipe et les différents intervenants;
- arrimer le développement au besoin d'affaires en fonction du contexte d'affaires, de la vision de l'équipe et des objectifs du programme PI;
- identifier les dépendances et encourager la collaboration interéquipe et interART;
- offrir la possibilité de créer une architecture « juste assez » et guider l'expérience utilisateur Lean;
- aligner la capacité sur la demande en éliminant l'excès de travail en cours;
- prendre des décisions rapidement.

Les apprentissages clés sont les suivants :

- préparer et animer une séance de « PI Planning »;
- établir les mécanismes de collaboration essentiels à ce type d'exercice;
- utiliser et comprendre les artefacts de collaboration du « PI Planning ».

# 4 Expérience client

## 4.1 Introduction à l'expérience client

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 1 jour

Les organisations font face à des changements rapides des besoins, attentes et préférences des clients. Les nouvelles technologies les amènent à revoir leurs façons de faire et de communiquer avec les clients. Ces derniers ont maintenant des exigences plus importantes face à l'expérience qu'ils vivent lorsqu'ils interagissent avec une entreprise ou une organisation publique. Contrairement au secteur privé où l'expérience client a un impact direct sur la survie de l'organisation, dans le secteur public, cela a un impact direct sur la relation de confiance entre le citoyen et l'organisation. Les citoyens s'attendent à ce que les organisations publiques offrent des services et une expérience client exemplaire, et cela, tout au long de leurs relations avec l'organisation peu importe le canal de communication. D'où l'importance de positionner l'expérience client au cœur d'une transformation numérique.

Cette formation, qui aborde l'expérience client sous les angles de la gouvernance et de la culture d'organisation dans le cadre d'une transformation numérique, permet aux participants de comprendre les concepts fondamentaux de l'expérience client et d'avoir un aperçu des diverses pratiques et techniques qui s'y rattachent. Aussi, par le biais d'une simulation en trois parties, les participants auront à expérimenter la création de personas, la cartographie d'un parcours client, l'identification des possibilités d'amélioration et des indicateurs à mettre en place pour mesurer l'expérience client. Autant d'éléments qu'ils pourront mettre en pratique dans les activités CX au sein de leur organisation.

### OBJECTIFS

À la fin de cette formation, les participants seront en mesure de :

- Expliquer, par une définition commune, l'expérience client et son importance à l'égard de la transformation numérique;
- Expliquer les six axes de l'expérience client;
- Identifier les sources et les méthodes permettant la mise en place de la *Voix des clients*;
- Utiliser différents outils de design tels que les personas et les parcours client;
- Expliquer les indicateurs de l'expérience client;
- Déterminer les enjeux organisationnels et culturels liés à la mise en place de l'expérience client.

## CONTENU

### Module 1 : L'expérience client

- La définition de l'expérience client
- L'importance de l'expérience client dans le contexte actuel de transformation numérique
- Les six axes de l'expérience client
- **QUIZ** : L'expérience client
- **DISCUSSION DE GROUPE**: Expérience personnelle des apprenants quant à l'expérience client

### Module 2 : La Voix des clients

- La définition et l'importance de la Voix des clients
- La collecte de la Voix des clients
- Méthode de rétroaction auprès des clients
- **DISCUSSION DE GROUPE**: Mode de rétroaction

### Module 3 : La stratégie et les outils de design

#### Partie A

- Stratégie de l'expérience client
- La promesse envers le client
- Les outils de design
  - Les personas
- **QUIZ** : Les personas
- **SIMULATION\* 1<sup>ère</sup> partie**: Création de personas

#### Partie B

- Les outils de design (suite)
  - Les parcours clients
  - Les méthodes d'idéation
  - La feuille de route
- **SIMULATION\* 2<sup>ème</sup> partie**: Cartographier les parcours client

### Module 4 : La mesure, la gouvernance et culture

- La mesure de l'expérience client et ses indicateurs
- La gouvernance de l'expérience client dans une organisation
  - Structure
  - Rôles et responsabilités
  - L'agilité comme approche de livraison
  - Maturité de l'organisation
- La culture organisationnelle comme accélérateur
- L'expérience employé
- **QUIZ** : Mesure, culture et gouvernance
- **SIMULATION\* 3<sup>ème</sup> partie**: Identifier des possibilités d'amélioration et déterminer les indicateurs à mettre en place.

**DISCUSSION DE GROUPE** : Partage des résultats des travaux (simulation)

**\*SIMULATION:** À partir d'un cas donné, les apprenants devront créer les personas, cartographier les parcours client, identifier des possibilités d'amélioration et déterminer les indicateurs à mettre en place pour mesurer l'expérience client.

## MÉTHODOLOGIE

Notre méthode d'apprentissage permet de passer du mode présentation d'information vers des réflexions individuelles suivi de retour en équipe et de quiz après chacun des modules.

L'utilisation de quiz et/ou de discussion de groupe à la fin des modules permet de revenir sur les apprentissages fait au fur et à mesure. Des outils technologiques comme Kahoot sont utilisés pour varier les angles d'apprentissage vers un mode ludique. Kahoot permet d'utiliser des téléphones intelligents pour répondre à des questions et accumuler des points comme dans un jeu télévisé.

Aussi, l'expérimentation par une simulation en trois parties, basée sur un seul cas, permettra de mettre en évidence les connaissances importantes à retenir en plus d'initier les participant aux différents outils abordés. Les participants seront invités à partager les résultats de leurs travaux au cours de la simulation auprès du groupe dans un mode collaboratif. Cette activité ajoute l'expérimentation comme stratégie d'intégration des connaissances.

L'utilisation d'une présentation PowerPoint a été préparée pour synthétiser la matière afin de mieux cibler et de mieux comprendre les principaux concepts.

De plus, au cours de cette formation, l'utilisation de tableaux blancs, de gabarits et de post-it seront privilégiés.

L'objectif visé par ces différentes stratégies d'apprentissage est de maximiser le transfert des connaissances présentées en variant les angles d'apprentissages autant que possible et en basculant de la théorique vers l'analyse de son contexte, l'échange en groupe et l'expérimentation.

## 4.2 Principe de design centré sur l'utilisateur

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 2 jours

### OBJECTIFS

Le design centré sur l'utilisateur permet de réaliser des produits ou des services désirables par le consommateur, réalisables techniquement et viables économiquement.

Ce cours permet de développer des habiletés et des réflexes en matière du design centré sur l'utilisateur (Design Thinking) quel que soit l'industrie ou le domaine d'application. À partir d'une approche théorique et pratique, ce cours permet aux participants de s'approprier les principes et outils du design pour gérer des projets innovants, résoudre des problèmes tout à fait nouveaux, et concevoir des produits et services novateurs pour les utilisateurs internes, consommateurs ou usagers.

### Objectifs spécifiques du cours

Le cours « Principes de design centré sur l'utilisateur » permet aux participants de :

- Comprendre le processus du design centré sur l'utilisateur et les conditions de sa mise en œuvre quel que soit le contexte
- S'approprier les outils propres au design centré sur l'utilisateur
- Expérimenter la démarche de Design Thinking
- Acquérir les réflexes opérationnels permettant la participation active à des sessions de design centré sur l'utilisateur.

Ce cours est de nature transversale. Il contribue à développer une expertise en design centré sur l'utilisateur et offre des connaissances, des exemples et des outils qui préparent à la pratique professionnelle de cette approche innovante permettant de l'intégrer dans tout projet d'entreprise.

### CONTENU

#### Module 1 : Le concept du design centré sur l'utilisateur (Design Thinking)

- Introduction au design centré sur l'utilisateur (Design Thinking)
- Définir le design centré sur l'utilisateur - désirabilité, faisabilité, viabilité
- Démystifier les mythes courants sur le design centré sur l'utilisateur
- Le design centré sur l'utilisateur - processus, état d'esprit, boîte à outils
- Choisir le cadre le plus adéquat - IDEO (3 étapes) vs. dschool (5 étapes) vs. autres (ex. CGI)
- Quand utiliser le Design Thinking?
- Les caractéristiques du design de service vs. le design de produit
- **QUIZ**
- **DISCUSSION DE GROUPE:** Comment s'inspirer du designer?

## Module 2 : L'empathie - pour comprendre l'utilisateur

- Le rôle de la phase d'empathie, son but et les défis à surmonter
- Préparation à la recherche sur les utilisateurs
  - Les types d'utilisateurs - grand public, principaux, extrêmes
  - Les différents besoins des utilisateurs - connus, insatisfaits, latents
- Explorer les méthodes de recherche - entrevues, études ethnographique (observation en situation réelle), tests d'utilisation, empathie immersive
  - Comment observer les utilisateurs et leur comportement dans leurs contextes?
  - Comment engager les utilisateurs et les interroger?
  - Comment s'immerger dans leur univers et découvrir ce qu'ils vivent?
- Exemples des techniques, outils et méthodes utilisés dans la phase d'empathie
- Créer et utiliser les outils de la phase d'empathie
  - Le guide d'interview
  - Les personas
- **QUIZ**
- **SIMULATION 1e partie:** À partir d'une vidéo, observer les usages / relever les principaux insights utilisateurs

## Module 3 : La définition - pour identifier le réel problème de l'utilisateur

- Le rôle de la phase de définition, son but et les défis à surmonter
- Définir le vrai problème de l'utilisateur
  - Quel est le réel problème que nous essayons de résoudre ?
  - Qui est vraiment touché par ce dernier ?
  - Quelles sont les différentes façons de résoudre le problème ?
- Exemples des techniques, outils et méthodes utilisés dans la phase de définition
- Créer et utiliser les outils de la phase de définition
  - La carte d'empathie
  - Le diagramme d'affinités
  - Les cinq pourquoi
  - La déclaration de POV (*point of view*)
  - La question « Comment pourrions-nous? » (HMWs - how might we)
  - La cartographie du parcours des utilisateurs
  - Le vote par jetons
- **QUIZ**
- **DISCUSSION DE GROUPE:** Retour d'expériences où le problème de départ n'était pas bien posé

## Module 4 : L'idéation - pour trouver des solutions innovantes qui répond aux besoins de l'utilisateur

- Le rôle de la phase d'idéation, son but et les défis à surmonter
- L'utilisation de la recherche externe (étude des références) vs la recherche interne (remue-méninge)
- Exemples des techniques, outils et méthodes utilisés dans la phase d'idéation
- Utiliser les outils et les techniques de la phase d'idéation
  - Techniques d'idéation
    - *Brainstorming*
    - *Brainwriting*
    - *Brainwalking*
    - *Worst Possible Idea*
    - *Sketching*

- *SCAMPER*
  - Sélectionner la meilleure idée
    - La matrice impact-effort
- Comment améliorer les ateliers d'idéation?
- **SIMULATION 2e partie:** Idéation basée sur le dessin

#### **Module 5 : Le prototypage et le test pour valider les solutions**

- Les différents types de prototypes - basse-fidélité, moyenne ou haute-fidélité
- Évaluation et sélection d'un prototype
- La méthode « La voie la plus rapide vers l'échec »
- Les meilleures pratiques pour le prototypage
- Exemples des techniques, outils et méthodes utilisés dans la phase de prototypage et test
- Les outils de modélisation du prototypage
  - InVision
  - Adobe XD
  - Webflow
- Les différents types de tests du prototypage
  - Test de préférences
  - Test A/B
- **QUIZ**

#### **Module 6 : Le design centré sur l'utilisateur et la culture d'entreprise**

- Design Thinking et la culture d 'innovation
- Aperçu d'un processus d'innovation standard
- Les éléments de gouvernance d'un processus de design centré sur l'utilisateur
- **DISCUSSION DE GROUPE:** Identifier des possibilités d'amélioration et déterminer les indicateurs à mettre en place.
- **SIMULATION 3e partie:** travail sur un cas pratique: améliorer l'expérience d'accueil en entreprise
- **DISCUSSION DE GROUPE:** Retour sur la formation et sur la simulation

#### **CLIENTELE**

Ce cours est destiné aux personnes qui souhaitent développer les compétences requises à la mise en place de design centré sur l'utilisateur dans leur organisation et répondre aux enjeux spécifiques de leur réalité. Elle vise les gestionnaires et les professionnels qui cherchent à innover afin d'optimiser la qualité et l'efficacité d'un produit ou d'un service offert à leur utilisateurs internes et externes.

- Dirigeants
- Responsables de produits
- Chargés de projets
- Chefs d'équipes
- Responsables du marketing
- Designers
- Ingénieurs
- Spécialistes UX et CX

## MÉTHODOLOGIE

Nous allons utiliser la méthode d'apprentissage par résolution de problèmes comme élément central de la formation. Cela permettra aux participants de développer des stratégies favorisant la rétention et l'intégration des connaissances, d'accroître leur autonomie ainsi que de renforcer leurs habiletés de coopération.

Cette méthode d'apprentissage permet de passer du mode présentation d'information vers une pédagogie interactive et dynamique en proposant des activités tels que des:

- Échanges en petits groupes et/ou en plénière
- Exercices en équipe
- Analyses de cas tirés de la réalité
- Jeux de rôle
- Mises en situation
- Présentations de séquences vidéos
- Présentations de gabarits reflétant les bonnes pratiques
- Ressources d'informations supplémentaires accessibles par Internet
- Jeux-questionnaires permettant de résumer les concepts appris

Ces moyens ajoutent l'expérimentation comme stratégie d'intégration des connaissances.

En ce sens, les participants aborderont le contenu théorique du cours en lien avec un problème prédéfini qui va être travaillé dans les différentes étapes d'une simulation. Ce travail sera réalisé autant individuellement qu'en équipe à l'intérieur de chacun des modules. Au cours de la simulation les participants seront invités à partager les résultats de leurs travaux au groupe dans un mode collaboratif.

En plus de la simulation, des exercices pratiques et des mises en situation seront déployés. Ces approches permettront de mettre en application, dans des contextes spécifiques, les concepts théoriques du cours et de mettre le participant en situation concrète d'analyse et de raisonnement. Cela permet l'acquisition des connaissances et la mise en pratique immédiate de la théorie.

L'utilisation d'une série de présentations PowerPoint a été préparée pour synthétiser la matière afin de mieux cibler et de mieux comprendre les principaux concepts.

L'utilisation de tableaux blancs et de post-it sont privilégiés ainsi que les outils collaboratifs « Questions » et « Quiz » de Klaxoon seront utilisés permettant d'améliorer radicalement le travail en équipe entre autres pour partager les connaissances, challenger les participants, recueillir les feedbacks et valider le savoir.

## 4.3 Recherche utilisateur

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 2 jours

### OBJECTIFS

Ce cours permet de développer des habiletés et des réflexes en matière de la recherche utilisateur quel que soit l'industrie ou le domaine d'application. À partir d'une approche théorique et pratique, elle vise à permettre aux participants à comprendre en profondeur les principes, les méthodes et les outils utilisés pour découvrir qui est l'utilisateur, la façon dont il se comporte et l'incidence de son comportement sur la conception d'un produit ou service digital.

#### Objectifs spécifiques du cours

Le cours « Recherche utilisateur » permet aux participants de :

- Comprendre le processus de la recherche utilisateur et les conditions de sa mise en œuvre quel que soit le contexte
- S'approprier les méthodes permettant de recueillir les besoins et les attentes des futurs utilisateurs
- Expérimenter plusieurs outils utilisés dans la recherche qualitative et quantitative
- Acquérir les réflexes opérationnels permettant la mise en place de différents types de recherches utilisateur.

Il contribue à concrètement vérifier la **pertinence d'une idée** avant sa mise en œuvre, à travers le point de vue des utilisateurs et donc **réduire** les biais cognitifs et les efforts de la conception et la mise en production de tout projet d'entreprise.

### CONTENU

#### Module 1 : Les bases de la recherche utilisateur

- Le rôle de la recherche utilisateur, son but et les défis à surmonter
- Explorer l'univers des méthodes de recherche des utilisateurs
- Quand utiliser quelles méthodes de recherche utilisateur?
- Comprendre les techniques d'enquête qualitative vs. quantitative
- Les défis liés à l'analyse des données qualitatives
- Importance de l'éthique et des risques dans la recherche utilisateur
- **ETUDE DE CAS - Bank of America**
- **QUIZ**
- **DISCUSSION DE GROUPE:** Retour sur le module 1

#### Module 2 : Préparation à la recherche sur les utilisateurs

- Les étapes de la recherche utilisateur
  - Collecter les données

- Analyser et interpréter
  - Synthétiser et partager
- Identifier les types d'utilisateurs - grand public, principaux, extrêmes
- Connaitre les différents besoins des utilisateurs - connus, insatisfaits, latents
- Choisir le bon nombre d'utilisateurs à participer à la recherche
- Trouver et sélectionner les utilisateurs pour la recherche
- Choisir la durée, l'espace et le rôle des participants à une recherche
- **SIMULATION 1e partie:** La préparation pour l'utilisation de l'une des méthodes proposées
- **DISCUSSION DE GROUPE:** Retour sur le module 2

#### **Module 3 : Les techniques de recherche utilisateur qualitative**

- Entrevue utilisateur
  - Créer le guide d'entrevue
  - Planifier les entrevues
  - Choisir les techniques pour poser les questions
  - Exécuter les entrevues
- Étude d'ethnographie (observation en situation réelle)
  - Définition des objectifs de l'étude ethnographique
  - Observer et interviewer les utilisateurs dans le contexte réel
  - Faire la restitution de l'étude et définir les premières pistes de conception
- La méthode de groupes de discussions d'utilisateurs ciblés (Focus Group)
  - Définition des objectifs du Focus Group
  - Définir le type d'activité : par questionnement vs. par groupe
  - Recueillir les perceptions, envies et idées des participants
  - Faire la synthèse des données et l'analyse des résultats
- Tri de fiches
  - Planifier l'activité de tri de fiches
  - Sélectionner la bonne méthode de tri de fiches : ouvert, fermé, hybride
  - Mise en place de l'activité de tri de fiches
  - Faire la synthèse et l'analyse des résultats
- Test de préférences
  - Choisir le test de préférences le plus approprié
  - Exécuter le test de préférence
- **SIMULATION 2e partie:** Utiliser une des méthodes proposées
- **DISCUSSION DE GROUPE:** Retour sur le module 3

#### **Module 4 : Les techniques de recherche utilisateur quantitative**

- Test A/B
  - Préparation d'un test A/B
  - Les outils pour réaliser un test A/B
  - L'exécution d'un test A/B
- Analyse des données
  - Mettre en place l'analyse des données
- **SIMULATION 3e partie:** Utiliser une autre méthode proposée dans la simulation
- **DISCUSSION DE GROUPE:** Retour sur le module 4

## **Module 5 : Utiliser les données de la recherche utilisateur**

- Transformer la recherche sur les utilisateurs en informations exploitables
- Dégager les tendances et tester des hypothèses
- **QUIZ**
- **SIMULATION 4e partie:** Identifier les tendances en fonction de la méthode de recherche choisie

**DISCUSSION DE GROUPE:** Retour sur la formation

### **CLIENTÈLE**

Ce cours est destiné aux personnes qui souhaitent développer les compétences requises pour récolter, interpréter, organiser et utiliser des données qualitatives et quantitatives pour déterminer les besoins des utilisateurs. Elle vise les professionnels qui cherchent à innover afin d'optimiser la qualité et l'efficacité d'un produit ou d'un service offert à leurs utilisateurs internes et externes.

- Responsables de produits
- Chargés de projets
- Chefs d'équipes
- Responsables du marketing
- Designers
- Ingénieurs
- Spécialistes UX et CX

### **MÉTHODOLOGIE**

Nous allons utiliser la méthode d'apprentissage par résolution de problèmes comme élément central de la formation. Cela permettra aux participants de développer des stratégies favorisant la rétention et l'intégration des connaissances, d'accroître leur autonomie ainsi que de renforcer leurs habiletés de coopération.

Cette méthode d'apprentissage permet de passer du mode présentation d'information vers une pédagogie interactive et dynamique en proposant des activités tels que des:

- Échanges en petits groupes et/ou en plénière
- Exercices en équipe
- Analyses de cas tirés de la réalité
- Jeux de rôle
- Mises en situation
- Présentations de séquences vidéos
- Présentations de gabarits reflétant les bonnes pratiques
- Ressources d'informations supplémentaires accessibles par Internet
- Jeux-questionnaires permettant de résumer les concepts appris

Ces moyens ajoutent l'expérimentation comme stratégie d'intégration des connaissances.

En ce sens, les participants aborderont le contenu théorique du cours en lien avec un problème prédéfini qui va être travaillé dans les différentes étapes d'une simulation. Ce travail sera réalisé autant individuellement

qu'en équipe à l'intérieur de chacun des modules. Au cours de la simulation les participants seront invités à partager les résultats de leurs travaux au groupe dans un mode collaboratif.

En plus de la simulation, des exercices pratiques et des mises en situation seront déployés. Ces approches permettront de mettre en application, dans des contextes spécifiques, les concepts théoriques du cours et de mettre le participant en situation concrète d'analyse et de raisonnement. Cela permet l'acquisition des connaissances et la mise en pratique immédiate de la théorie.

L'utilisation d'une série de présentations PowerPoint a été préparée pour synthétiser la matière afin de mieux cibler et de mieux comprendre les principaux concepts.

L'utilisation de tableaux blancs et de post-it sont privilégiés ainsi que les outils collaboratifs « Questions » et « Quiz » de Klaxoon seront utilisés permettant d'améliorer radicalement le travail en équipe entre autres pour partager les connaissances, challenger les participants, recueillir les feedbacks et valider le savoir.

Cette formation utilise une boîte d'outils pédagogiques, adaptée à l'ère du temps, destinée à rendre l'apprentissage facile, intéressant et ludique. Ces outils extrêmement intuitifs ont aussi l'avantage d'avoir une courbe d'apprentissage quasiment nulle pour l'utilisateur.

## 4.4 Parcours utilisateur

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 1 jour

### OBJECTIFS

Ce cours permet de développer des habiletés et des réflexes en matière du design et d'optimisation des parcours utilisateur quel que soit l'industrie ou le domaine d'application à partir d'une approche théorique et pratique.

Cette formation est parfaitement adaptée pour un mode présentiel.

#### Objectifs spécifiques du cours

Le cours « Parcours utilisateur » permet aux participants de :

- Comprendre le rôle de la cartographie du parcours et les conditions de sa mise en œuvre quel que soit le contexte
- S'approprier les outils propres à la modélisation d'un parcours
- Expérimenter la démarche de conception d'un parcours utilisateur/employé
- Acquérir les réflexes opérationnels permettant la participation active à des sessions d'optimisation du parcours utilisateur/employé

Ce cours est de nature transversale. Il contribue à développer une expertise en conception /optimisation du parcours utilisateur et offre des connaissances, des exemples et des outils qui préparent à la pratique professionnelle de cette approche au sein de chaque organisation.

### CONTENU

#### Module 1 : Le concept du parcours utilisateur

- Introduction au design centré sur l'utilisateur (Design Thinking)
- Définir le parcours utilisateur dans le contexte du design centré sur l'utilisateur
- Les caractéristiques du parcours utilisateur dans le design de service vs. le design de produit
- Les questions clefs dans la définition des parcours utilisateur
- Le rôle de la recherche client dans la définition du parcours utilisateur
- Les meilleures pratiques pour la conception des parcours utilisateur
- Exemples et analyse des parcours utilisateurs
- **QUIZ**
- **ETUDES DE CAS** - La Coop, Via Rail
- **SIMULATION 1e partie:** Introduction
- **DISCUSSION DE GROUPE:** Retour sur le module d'introduction au parcours utilisateur

## **Module 2 : La conception des parcours utilisateur**

- Exemples des techniques, outils et méthodes utilisés dans la conception des parcours utilisateur
- Établir un diagnostic de l'expérience utilisateur à partir de son parcours
- Introduction à la création des personas
- Explorer les étapes à suivre pour concevoir des parcours utilisateur
  - Étape 1 : Identifier toutes les parties prenantes en considérant toute la chaîne de valeur
  - Étape 2 : Identifier les points de contact
  - Étape 3 : Créer le persona de l'utilisateur cible
  - Étape 4 : Représenter visuellement le parcours utilisateur
  - Étape 5 : Déterminer et analyser les émotions de l'utilisateur tout au long du parcours
  - Étape 6 : Identifier les points de désagrément et les opportunités
  - Étape 7 : Redesigner le parcours utilisateur pour optimiser l'expérience
- Comment valoriser votre carte de parcours client
- **QUIZ**
- **SIMULATION 2e partie:** Bâtir le parcours utilisateur en passant par chaque étape de conception
- **DISCUSSION DE GROUPE:** Retour sur la conception des parcours clients

## **Module 3 : Le parcours utilisateur et la culture orientée sur l'expérience client/employé**

- Les bénéfices d'une culture centrée sur l'expérience client/employé
- Les nouveaux comportements du client et leurs impacts sur l'expérience utilisateur
- Comment développer les réflexes orientés sur l'expérience client/employé au sein de son équipe
- **QUIZ**
- **SIMULATION 3e partie:** Identifier les éléments gagnants pour le développement d'une culture orientée client/employé dans l'organisation
- **DISCUSSION DE GROUPE:** Retour sur la formation

### **CLIENTÈLE**

Ce cours est destiné aux personnes qui souhaitent développer les compétences requises pour redéfinir l'expérience utilisateur/employé dans leur organisation et répondre aux enjeux spécifiques de leur réalité. Elle vise les gestionnaires et les professionnels qui cherchent à innover afin d'optimiser la qualité et l'efficacité d'un produit ou d'un service offert à leurs utilisateurs internes et externes.

- Dirigeants
- Responsables de produits
- Chargés de projets
- Chefs d'équipes
- Responsables du marketing
- Designers
- Ingénieurs
- Spécialistes UX et CX

## MÉTHODOLOGIE

Nous allons utiliser la méthode d'apprentissage par résolution de problèmes comme élément central de la formation. Cela permettra aux participants de développer des stratégies favorisant la rétention et l'intégration des connaissances, d'accroître leur autonomie ainsi que de renforcer leurs habiletés de coopération.

Cette méthode d'apprentissage permet de passer du mode présentation d'information vers une pédagogie interactive et dynamique en proposant des activités tels que des:

- Échanges en petits groupes et/ou en plénière
- Exercices en équipe
- Analyses de cas tirés de la réalité
- Jeux de rôle
- Mises en situation
- Présentations de séquences vidéos
- Présentations de gabarits reflétant les bonnes pratiques
- Ressources d'informations supplémentaires accessibles par Internet
- Jeux-questionnaires permettant de résumer les concepts appris

Ces moyens ajoutent l'expérimentation comme stratégie d'intégration des connaissances.

En ce sens, les participants aborderont le contenu théorique du cours en lien avec un problème prédéfini qui va être travaillé dans les différentes étapes d'une simulation. Ce travail sera réalisé autant individuellement qu'en équipe à l'intérieur de chacun des modules. Au cours de la simulation, les participants seront invités à partager les résultats de leurs travaux au groupe dans un mode collaboratif.

En plus de la simulation, des exercices pratiques et des mises en situation seront déployés. Ces approches permettront de mettre en application, dans des contextes spécifiques, les concepts théoriques du cours et de mettre le participant en situation concrète d'analyse et de raisonnement. Cela permet l'acquisition des connaissances et la mise en pratique immédiate de la théorie.

Une série de présentations PowerPoint a été préparée pour synthétiser la matière afin de mieux cibler et de mieux comprendre les principaux concepts.

L'utilisation de tableaux blancs et de post-it sont privilégiés ainsi que les outils collaboratifs « Questions » et « Quiz » de Klaxoon seront utilisés permettant d'améliorer radicalement le travail en équipe entre autres pour partager les connaissances, challenger les participants, recueillir les rétroactions et valider le savoir.

De plus, l'utilisation de l'outil de cartographie collaborative du parcours client, Custellence, sera également utilisé. Cet outil s'adapte pratiquement à tous les secteurs, clients, situations et organisations et est suffisamment simple d'utilisation pour que chacun puisse s'y mettre facilement.

Cette formation utilise une boîte à outils pédagogique, adaptée à l'ère du temps, destinée à rendre l'apprentissage facile, intéressant et ludique. Ces outils extrêmement intuitifs, ont aussi l'avantage d'avoir une courbe d'apprentissage quasiment nulle pour l'utilisateur.

# 5 Sécurité

## 5.1 Sécurité infonuagique – Plateforme Azure

Cette formation vise à introduire les apprenants à la sécurité de la plateforme infonuagique Azure en présentant les différents services de sécurité qui s'y retrouvent.

Durant cette formation, l'apprenant aura l'occasion d'acquérir les connaissances lui permettant de comprendre les différents aspects de la sécurité dans un contexte infonuagique, plus spécifiquement celui d'Azure.

- La formation explore les thèmes suivants:
- Les fondations de l'infonuagique et d'Azure
- Les solutions de sécurité intégrées à Azure
- La protection de l'identité dans la plateforme Azure
- La protection avancée contre les menaces dans la plateforme Azure
- La protection de M365 dans Azure
- Les tendances futures de la sécurité dans Azure

### CLIENTÈLE

Exercer l'un des rôles suivants (ou un rôle apparenté) :

- conseillers en architecture de sécurité,
- conseillers en sécurité opérationnelle,
- gestionnaires d'équipe de sécurité.

### MÉTHODE D'APPRENTISSAGE

La méthode d'apprentissage est la suivante pour chacun des modules

- présentation magistrale
- conversations ouvertes avec le groupe permettant d'approfondir le sujet
- courte évaluation sur la matière

À la mi-journée une période de laboratoire dirigé de 30 minutes est proposée afin d'explorer les différentes solutions vues en classe.

### CONTENU

#### Module 1 : Tour de l'infonuagique - Confiance

- Sécurité infonuagique – l'histoire
- Infonuagique - Quelle est la nouvelle surface d'attaque ?

- Qu'est-ce qu'Azure ?
- Solutions de sécurité dans Azure
- Approche de confiance de la sécurité d'Azure

**CONVERSATION EN CLASSE:** Quelle est votre situation actuelle par rapport à l'infonuagique?

Comment envisagez-vous la migration des charges de travail de votre organisation vers l'infonuagique?

#### VALIDATION DES APPRENTISSAGES

#### Module 2 : Azure et la cybersécurité - une nouvelle réalité

- Impacts de la transformation numérique
- Sécurité intégrée
- Le graphique de sécurité intelligent
- Comment permettre une réponse plus rapide
- Coût d'une attaque
- Protection contre les menaces

**CONVERSATION EN CLASSE:** Quels sont les principaux défis auxquels vos équipes de sécurité sont confrontées par rapport à l'adoption de l'infonuagique?

#### VALIDATION DES APPRENTISSAGES

#### LABORATOIRE: EXPLORER LES DIFFÉRENTES SOLUTIONS VUES EN CLASSE

#### Module 3 : Sécurité d'Azure - un regard plus approfondi

- Architecture de référence
- Protection de l'identité
- Sécurité M365
- Protection des terminaux : Azure ATP - Defender ATP
- MCAS
- Evolution de la kill chain
- Protection de l'information
- SIEM
- SOC

**CONVERSATION EN CLASSE:** Comment aborderiez-vous la migration d'une charge de travail interne vers Azure ? Quelle serait votre approche de haut niveau et quelles seraient les équipes impliquées ?

#### VALIDATION DES APPRENTISSAGES

#### Module 4 : Sécurité d'Azure - l'avenir

- Nouveau paysage des menaces
- Confiance zéro
- No Password - Concept sans mot de passe
- Gouvernance des identités

**CONVERSATION EN CLASSE:** Comment voyez-vous l'évolution de votre rôle ou de celui de vos équipes de sécurité par rapport aux défis de sécurité que vous voyez aujourd'hui ?

**VALIDATION DES APPRENTISSAGES**

**Conclusion**

# 6 Nos formations sur Microsoft 365

Activer un service Microsoft 365 dans une organisation est relativement simple. Toutefois, gérer ce changement chez les utilisateurs et les exploitants pour faire du déploiement un succès est tout autre.

CGI croit fermement que le déploiement des services Microsoft 365 doit prioriser la gestion du changement plutôt que la technologie. Un accompagnement par des experts en gestion du changement contribue grandement au succès du projet et à l'adoption des services par les utilisateurs et les exploitants. Selon nos expériences précédentes, nous avons constaté qu'une gestion du changement efficace augmente le taux d'adhésion et d'adoption des utilisateurs.

CGI offre la gamme des interventions types en gestion du changement pour tous les services Microsoft 365 tels qu'Exchange® Online, SharePoint® Online, Teams, OneDrive®, ProPlus, Delve®, Power Automate, Planner et Yammer®.

Le Centre d'excellence Microsoft 365 de CGI compte plus de 40 experts techniques et spécialistes en gestion du changement répartis entre Québec et Montréal. De plus, il est appuyé par un réseau de professionnels situés dans plusieurs pays à travers le monde. Nos centres d'excellence constituent un segment important de l'offre mondiale de CGI. De plus, le Centre d'excellence Office 365 est soutenu par notre bassin de conseillers en gestion du changement, dont une équipe spécialisée.



Gold Productivité cloud  
Gold Messaging  
Gold Collaboration et Contenu  
Gold Security  
Gold Gestion de la mobilité d'entreprise

## 6.1 Le travail collaboratif avec Microsoft 365

NIVEAU : Débutant

DURÉE : ½ ou 1 jour

Afin d'assurer une adoption efficace des nouveaux outils qui constituent la suite Microsoft 365, il est primordial que les utilisateurs finaux comprennent bien l'ensemble des possibilités offertes.

Cette formation vise donc à les aider à mieux comprendre ce nouvel écosystème en les guidant à travers les différents outils de la suite Microsoft 365 pour offrir une meilleure expérience de travail collaboratif et maximiser l'adoption dans votre organisation.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous.

### OBJECTIFS

#### Présentation De Microsoft 365

Nous vous présenterons un aperçu de Microsoft 365, du stockage des données ainsi que des options d'abonnement disponibles. Également, nous traiterons des façons d'accéder à Microsoft 365.

#### Utilisation de OneDrive

L'arrivée de OneDrive entreprise bouleverse l'univers du partage de documents. Nous vous exposerons comment OneDrive peut être consulté et synchronisé avec vos appareils. Nous discuterons des options de partage de fichiers et de dossiers ainsi que des avantages de la gestion des versions, l'utilisation du bac de recyclage ainsi que les mécanismes de recherche.

#### Travailler en collaboration et coédition avec Microsoft 365 et Office Apps

Nous ferons un survol des applications Microsoft plus disponible à travers notre forfait Microsoft 365 ainsi que comment les atteindre tous en précisant les limites des versions Web. Nous verrons également la façon dont ils s'intègrent avec les autres applications (telles que l'enregistrement des pièces jointes à OneDrive ou Teams) ainsi que les façons de collaborer avec des collègues en coédition.

#### Collaborer avec SharePoint

SharePoint est la pierre angulaire du travail collaboratif et de la coédition. Nous allons découvrir comment créer et utiliser nos sites SharePoint. Nous discuterons également de la façon de partager des documents à l'interne et à l'externe. Enfin, nous nous tournons vers les sites de communications et en regardons les pages d'édition.

### **Collaborer avec Teams**

Microsoft Teams est la nouvelle façon de collaborer fournissant, entre autres, des fonctionnalités de vidéoconférence et clavardage. Teams est aussi le cœur de la collaboration d'équipe permettant le travail simultané multi-collaborateur sur des documents ainsi que beaucoup plus.

### **Travailler avec la vidéo à l'aide de Stream**

Microsoft Stream est votre chaîne vidéo d'entreprise. Nous discuterons des façons d'organiser notre contenu vidéo en groupes et canaux ainsi que des façons d'intégrer la vidéo de Stream sur des pages SharePoint.

### **D'autres outils : Delve, Sway et Yammer**

Delve nous permet de retrouver de façon centralisée l'ensemble du contenu qui nous concerne et ce, peu importe que vous en soyez l'auteur ou que l'on ait partagé le document avec vous. De plus, nous aborderons la personnalisation de votre profil.

Sway nous permet de créer des présentations visuelles utilisant des modèles et des graphiques provenant d'un large éventail de sources.

Enfin, Yammer est un réseau social d'entreprise qui peut être utilisé pour rejoindre des groupes internes et externes.

### **L'utilisation de Planner**

Organisez le travail de votre équipe et gagnez en efficacité. Le Planner permet à votre équipe de créer aisément des plans, d'organiser et d'attribuer des tâches, de partager des fichiers, de discuter sur le travail en cours et d'obtenir des mises à jour sur l'avancement.

## 6.2 Présentation de Microsoft 365

NIVEAU : Débutant  
DURÉE : ½ ou 1 jour

S'approprier l'ensemble des nouveaux outils qu'offre la suite Microsoft 365 peut être ardu et complexe pour certains. C'est pourquoi cette formation vise à présenter les différents produits, leurs utilisations ainsi que leurs particularités.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous.

### OBJECTIFS

À la fin du cours, le participant sera en mesure de :

- comprendre les concepts infonuagiques;
- comprendre les principaux services et concepts de Microsoft 365;
- comprendre les notions de sécurité, de confidentialité, de confiance et de conformité de Microsoft 365;
- comprendre les principes de tarification et de soutien dans Microsoft 365.

## 6.3 SharePoint Online sous Microsoft 365

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	1/2 jour

SharePoint se situe au cœur de la solution Microsoft 365. À la fois un outil de gestion documentaire et un outil de communication efficace, il est impératif de bien le maîtriser afin de tirer le maximum de la suite Microsoft 365. Cette formation vise à présenter l'utilisation de SharePoint ainsi que ses particularités.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous.

### OBJECTIFS

À la fin du cours, le participant sera en mesure de maîtriser les différents aspects de SharePoint Online dont:

#### Microsoft 365 et ses composantes

- Présentation de l'écosystème Microsoft 365
- Présentation de SharePoint

#### SharePoint – les espaces de communication, publication et diffusion

- La création d'un site de communication
- L'édition d'un site de communication
- L'ajout d'éléments dans notre site de communication
- L'analyse d'utilisation de notre site de communication
- La gestion de notre site de communication

#### SharePoint – les sites d'équipe

- La création d'un site d'équipe
- L'édition d'un site d'équipe
- Le lien entre un site d'équipe et Microsoft Teams

#### La personnalisation d'un site SharePoint

- Les bibliothèques de documents et d'images
- La création et le paramétrage d'une bibliothèque
- Les listes de tâches
- Les calendriers SharePoint Online
- L'édition des liens du site
- L'utilisation de la corbeille
- La gestion du site

## 6.4 Microsoft Teams sous Microsoft 365

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	1/2 jour

Microsoft Teams est rapidement devenu un outil prédominant dans la vie professionnelle d'une très grande majorité de personne. Même si à première vue l'outil peut sembler être principalement un outil de visioconférence, ses fonctionnalités dépassent largement ce simple usage.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse autant aux organisateurs de réunions qu'aux participants. Vous y apprendrez comment utiliser l'outil de façon optimale.

### OBJECTIFS

Lors de cette formation, les participants auront la chance de mieux maîtriser les aspects suivants de l'outil :

- Les fonctionnalités générales de Teams
- La structure de Teams
  - L'utilisation des équipes
  - Les canaux et les conversations
- La gestion des contacts
- La gestion des réunions avec Microsoft Teams
- La gestion et le partage des documents dans Teams
- Les recherches et autres fonctions

## 7 Nos formations sur Microsoft Azure

À titre de partenaire de Microsoft, nous sommes en mesure de vous aider avec tous les aspects d'un déploiement Azure.

Nos formateurs, dont plusieurs sont certifiés par Microsoft, sont tous des praticiens œuvrant dans l'implantation de solutions Azure au quotidien. Leur expertise concrète permet de transmettre un savoir issu non seulement de la théorie, mais surtout de la pratique. Ayant déjà vécu toutes les embûches, ils sauront transmettre ce savoir de grande valeur au cours de ces formations



Gold Productivité cloud  
Gold Messaging  
Gold Collaboration et Contenu  
Gold Security  
Gold Gestion de la mobilité d'entreprise

## 7.1 Présentation des services Azure

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	2 jours

Cette formation de deux jours vise à introduire les concepts de l'infonuagique ainsi qu'à présenter les principaux services proposés par Microsoft Azure.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- comprendre les concepts de l'infonuagique;
- comprendre les principaux services offerts par Microsoft Azure;
- comprendre les concepts de sécurité, de confidentialité, de confiance et de conformité dans Microsoft Azure;
- comprendre la tarification et le soutien dans Microsoft Azure.

## 7.2 Azure pour les administrateurs

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	4 jours

Cette formation vise à maîtriser les services infonuagiques permettant de gérer les différents aspects de l'administration de système. Plus précisément, les candidats pourront gérer le stockage, la sécurité, la mise en réseau et les capacités de calcul dans Microsoft Azure.

### PRÉREQUIS

Comprendre les concepts de l'infonuagique et avoir des connaissances en administration de système.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- effectuer la gestion des ressources et des abonnements dans Microsoft Azure;
- gérer le stockage dans Microsoft Azure;
- gérer les machines virtuelles dans Microsoft Azure;
- gérer les réseaux virtuels dans Microsoft Azure;
- assurer la gestion des identités sous Microsoft Azure.

## 7.3 Azure pour les architectes technologiques

NIVEAU : Intermédiaire  
DURÉE : 5 jours

Cette formation, d'une durée de 5 jours, s'adresse particulièrement aux architectes technologiques qui auront à mettre en place les services de Microsoft Azure.

Ils acquerront une bonne compréhension des possibilités qu'offre Microsoft Azure afin d'orienter et de traduire les besoins des entreprises en solution sûres, évolutives et fiables.

### PRÉREQUIS

Les candidats doivent avoir de bonnes compétences en administration Microsoft Azure ou en développement Microsoft Azure.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- déployer et de configurer une infrastructure sous Microsoft Azure;
- comprendre la sécurité et la mise en place de Microsoft Azure;
- créer et de déployer des applications dans Microsoft Azure;
- mettre en place l'authentification et la sécurité des données dans Microsoft Azure;
- gérer le stockage dans Microsoft Azure.

# 8 Coaching d'une équipe

## 8.1 Formation des formateurs

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 3 jours

Cette formation permet d'acquérir les compétences professionnelles pertinentes pour animer des séances de formation en groupe et pratiquer la formation en milieu de travail. En favorisant une approche andragogique et expérientielle, l'objectif est de faire évoluer et d'enrichir les compétences et les habiletés essentielles au rôle de formateur, afin que cet acteur puisse contribuer aux enjeux stratégiques d'affaires, aux défis organisationnels et au développement des personnes. À la fin de la formation, les apprenants pourront concevoir et évaluer des projets de formation et ils sauront transmettre des savoirs.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous.

### OBJECTIFS

La formation est organisée en trois blocs de compétences :

- concevoir une formation;
- animer une formation et renforcer sa posture de formateur (ce bloc comprend plusieurs ateliers pratiques permettant l'évaluation des performances des apprenants);
- évaluer l'impact de ses formations.

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- analyser une demande de formation avec l'approche par compétences à partir des besoins exprimés;
- concevoir des formations structurées, efficaces et motivantes en utilisant les techniques andragogiques adaptées;
- préparer et d'animer avec aisance des formations, ainsi que de choisir et de concevoir des supports d'animation efficaces, des outils et des approches de formation interactives, comme les simulations et les jeux de rôles;
- acquérir la posture de formateur et en maîtriser les principes fondamentaux (savoir-faire, savoir-être, posture d'accompagnateur, animation de groupe, gestion des situations difficiles et des conflits);
- vérifier le développement des compétences et de mettre en œuvre l'amélioration continue des formations en analysant les résultats des évaluations.

## 8.2 La gestion de l'insatisfaction pour améliorer l'expérience client

NIVEAU : Avancé  
DURÉE : 1 jour

L'insatisfaction des clients est un aspect auquel il faut prêter une attention particulière. En effet, un client satisfait parlera de votre produit ou service à trois personnes, alors qu'un client insatisfait en parlera à dix. La gestion de l'insatisfaction du client devient de plus en plus importante de nos jours et constitue un véritable levier de création de valeur.

Savoir bien gérer l'insatisfaction du client, c'est aussi être capable de se remettre en question continuellement afin d'améliorer l'expérience client.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous.

### OBJECTIFS

Cette formation vise à outiller les participants afin qu'ils puissent maîtriser leurs propres émotions dans un contexte de gestion de l'insatisfaction des clients et adopter les attitudes et comportements appropriés pour assurer la meilleure satisfaction possible des clients.

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- connaître et d'appliquer le processus de gestion de l'insatisfaction et du service à la clientèle;
- analyser les insatisfactions de façon objective et de reconnaître l'impact de l'émotivité;
- identifier les modes proactifs et réactifs dans les réactions pour choisir le mode de communication approprié et de susciter la collaboration du client dans la résolution de l'insatisfaction;
- mesurer l'importance de l'écoute active, de la communication, de l'empathie et de l'ouverture à l'autre;
- appliquer des techniques particulières face aux situations difficiles, comme en cas de colère et d'agressivité;
- comprendre comment les nouvelles technologies et les médias sociaux s'insèrent dans le service à la clientèle;
- passer de la théorie à l'action en identifiant des actions concrètes à mettre en pratique dans son organisation, à court et à moyen terme.

## 8.3 Le coaching en milieu de travail

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 2 jours

Être gestionnaire ou chef d'équipe constitue en soi un défi quotidien. Le parcours d'un leader est semé d'embûches et de surprises à caractère humain : un employé qui n'exploite pas son plein potentiel, un membre de l'équipe qui se tient à l'écart ou qui sème la zizanie faute d'habileté politique, un collègue qui prend toute la place en réunion, un patron pris dans un tourbillon et qui perd de vue l'essentiel, etc. Quelle position adopter dans ces circonstances? Comment influencer sainement ces personnes?

Adopter « l'attitude de coach » peut s'avérer un outil puissant pour comprendre son entourage, le mobiliser, le faire évoluer et influencer positivement le cours des choses. Ce qui confère l'attitude de coach, c'est d'abord et avant tout la propension à s'intéresser sincèrement aux autres et à détecter naturellement ce qui pourrait les aider. Développer votre attitude de coach pourrait contribuer à favoriser la responsabilisation, la prise d'initiatives, l'innovation et le courage au sein de votre équipe et auprès de vos collègues de travail.

### PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tous

### OBJECTIFS

Cette formation vise notamment à faire découvrir les principaux outils pratiques du coaching et les mettre en application pendant la formation. Ces outils seront applicables immédiatement après avec vos collaborateurs, votre supérieur ou votre famille. La formation vise également à mettre en lumière les bienfaits du coaching pour les membres de votre équipe, de votre organisation et pour vous-même.

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- comprendre et d'expliquer l'attitude de coach en milieu de travail;
- analyser les besoins d'accompagnement pour choisir une stratégie adaptée à la situation;
- concevoir un plan d'accompagnement, de définir un mandat et de déterminer des activités d'accompagnement en fonction de la stratégie retenue;
- mettre en pratique la posture de coach : écoute active, communication efficace, rétroaction, évaluation, attitude appropriée et lien de confiance;
- mettre en pratique les outils et techniques d'accompagnement en milieu de travail, notamment pour soutenir vos collaborateurs.

## 8.4 Construction d'équipes performantes

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	3 heures

### OBJECTIFS

Le rendement et l'innovation des organisations modernes passent inévitablement par la collaboration et le travail d'équipe.

Les environnements de travail changent rapidement et créent des nouvelles opportunités et de nouveaux enjeux.

Les personnes présentes à la formation seront en mesure, grâce aux outils et façons de faire fournis, de former des équipes efficaces à partir des ressources existantes.

### CONTENUS

#### Constitution d'une équipe performante

- Identification de l'objectif
- Identification claire du client et de la mission
- Personnes clés
- Passagers clandestins
- Crédibilité du porteur

#### Pièges à éviter

- Pensée unique
- Agressivité
- Passivité
- Dérapage
- Démotivation

### MÉTHODOLOGIE

Présentations en direct, anecdotes, simulations et ateliers d'échange.

## 8.5 Initiation à la pensée visuelle (Facilitation graphique)

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	3 séances d'une demi-journée

### OBJECTIFS

Ce cours est destiné à toute personne souhaitant rendre ses messages plus impactants et plus visuels, apprendre à synthétiser graphiquement un contenu et apprendre la facilitation graphique / scribing

- Expliquer la pensée visuelle et les différents courants
- Prendre confiance pour se lancer
- Connaître le matériel nécessaire pour se lancer
- Connaître les grands principes visuels et les expérimenter
- Apprendre les techniques et astuces pour mieux maîtriser son style
- Se construire un vocabulaire visuel à soi
- Pratiquer la capture en temps réel pour se sentir plus à l'aise

### CONTENU

#### Module 1 : Les bases de la pensée visuelle

- Présentation
- Mise en contexte
- Échanges et questionnements
- La pensée visuelle et les différents courants
- On tente un premier essai ?

#### Module 2 : Préparation et prérequis

- Le matériel
- Échauffement
- Prérequis pour dessiner
- Atelier de mise en confiance

#### Module 3 : Dessiner les éléments de base

- Atelier Lettrage
- Atelier Ombres
- Atelier Perspective
- Atelier Construisez votre vocabulaire visuel

- Atelier Connecteurs
- Atelier Séparateurs
- Atelier Conteneurs
- Atelier Bannières
- Atelier Puces
- Atelier Personnages / expressions
- Atelier Personnages en action

#### **Module 4 : Structurer l'information et partager son travail**

- Théorie et échanges

#### **Module 5 : Capture en temps réel**

- Atelier Acceptons nos erreurs
- Capture en temps réel

Conclusion et questions

# 9 Nos formations en intelligence géospatiale

Nos formations conçues pour les décideurs et les professionnels permettent de mieux comprendre la valeur ajoutée de l'intelligence géospatiale dans votre organisation. Elles visent à développer les compétences pour gérer plus efficacement les données géospatiales, optimiser les méthodes d'analyse et améliorer l'efficacité de la mise en marché de nouvelles applications d'intelligence géospatiale. Les principales thématiques offertes sont :

- La gestion des données géospatiales avec l'infonuagique et les mégadonnées;
- L'automatisation du géorepérage et de l'analyse en temps réel sur le terrain;
- La mise en place d'une plateforme d'entreprise et d'un centre de compétence.

Nos professionnels peuvent également concevoir des plans de formation et de développement des compétences sur mesure, afin de vous accompagner dans la transformation de votre organisation.

## 9.1 Introduction aux données socio-économiques pour appuyer l'analyse

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	2 jours

L'intelligence géospatiale est le processus qui consiste à tirer des enseignements utiles des relations entre les données de localisation et les données de l'organisation pour résoudre un problème particulier lié à l'activité humaine. L'utilisation des données socio-économiques permet d'élargir ses perspectives afin de mieux comprendre un phénomène ou des problématiques complexes à un endroit et à un moment précis. Par exemple, l'analyse spatiale avec des données socio-économiques permet :

- l'identification des populations isolées et à risque selon différents critères;
- la segmentation avancée d'un marché ou d'une clientèle;
- le calcul d'optimisation d'un service à la population.

Cette formation vise à doter les participants des connaissances requises pour comprendre les données socio-économiques disponibles et les méthodes pour identifier et quantifier les relations, de saisir les phénomènes, de détecter les tendances ou de faire des prévisions. Les participants seront mieux outillés pour prendre ou recommander de meilleures décisions relatives à une problématique d'affaires liée au secteur d'activité.

### PRÉREQUIS :

- Être familier avec le concept de types de données (quantitative et qualitative);
- Avoir des connaissances de base sur les différents types de formats de bases de données;
- Comprendre les éléments de base d'une carte (légende, titre, source, projection, etc.);
- Être familier avec la suite Office (principalement Excel), les représentations graphiques et les statistiques.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- distinguer les différents types de données socio-économiques (population, revenu, éducation, immigration, chômage, etc.);
- comprendre les éléments de base concernant l'analyse de données massives ou « Big Data »;
- comprendre la relation entre la donnée et le territoire (qu'est-ce que l'analyse spatiale?);
- comprendre les différents types de représentation et de symbologie selon le type de données (qu'est-ce que la sémiologie graphique en cartographie?);
- connaître la base du fonctionnement d'un outil cartographique;
- comprendre comment faire des requêtes spatiales pour analyser des phénomènes sur le territoire.

La formule pédagogique proposée comprend des explications magistrales, des exemples théoriques, des démonstrations dans les outils ainsi que l'expérimentation en atelier dirigé. Les participants devront apporter un ordinateur portatif afin de réaliser les ateliers dirigés.

## 9.2 Analyse de performance et marketing avec la localisation

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 2 jours

L'intelligence géospatiale est le processus qui consiste à tirer des enseignements utiles des relations entre les données de localisation et les données de l'organisation pour résoudre un problème particulier lié à l'activité humaine. L'analyse de performance et le marketing sont des aspects liés à l'intelligence d'affaires. Le terme géomarketing (ou marketing géolocalisé) est largement utilisé dans ce domaine. Cette pratique comprend les techniques et les méthodes ayant pour objectif d'éclairer une décision marketing liée à l'emplacement. Par exemple, l'analyse spatiale de la performance permet de :

- analyser la clientèle et d'identifier le meilleur emplacement pour de nouveaux points de vente;
- calculer des parts de marché ainsi que le potentiel de conversion ou d'optimisation des services;
- raffiner les méthodes de calcul des primes d'assurance et du coût d'exploitation;
- calculer le meilleur trajet, optimiser les rendez-vous et automatiser les notifications aux clients.

Cette formation permettra de comprendre la valeur du géomarketing dans les décisions stratégiques commerciales et l'optimisation de l'analyse des performances. Cet outil d'aide à la décision est un véritable levier stratégique pour les entreprises.

### PRÉREQUIS

- Être familier avec le concept de types de données (quantitative et qualitative);
- Avoir des connaissances de base sur les différents types de formats de bases de données;
- Connaître la base du fonctionnement d'un outil cartographique;
- Comprendre le marketing traditionnel et son utilisation en entreprise;
- Être familier avec Microsoft Excel, les statistiques et la visualisation des données.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- comprendre les avantages du géomarketing;
- connaître les différents domaines d'application du géomarketing (zone de chalandise, optimisation de la communication et des stratégies marketing, profil de clientèle, tendances du marché, comportements de consommation, étude concurrentielle, etc.);
- comprendre les impacts des différentes méthodes de calcul de la performance sur les résultats;
- comprendre les éléments de la préparation des données afin de réaliser une analyse de performance ou du géomarketing;
- comprendre les fonctions essentielles des outils d'analyse, comme ArcGIS Online et ArcGIS PRO, pour produire les résultats attendus.

La formule pédagogique proposée comprend des explications magistrales, des exemples théoriques, des démonstrations dans les outils ainsi que l'expérimentation en atelier dirigé. Les participants devront apporter un ordinateur portatif afin de réaliser les ateliers dirigés.

## **9.3 Géocodage des données d'entreprise pour appuyer l'intelligence géospatiale**

<b>NIVEAU :</b>	Débutant
<b>DURÉE :</b>	1 jour

Le géocodage est le processus qui consiste à associer des coordonnées géographiques (longitude/latitude) à une adresse postale ou à une description d'emplacement. Il s'agit d'un aspect très important de l'analyse spatiale et de l'intelligence d'affaires. Ce processus est essentiel pour positionner les personnes (clients, citoyens ou travailleurs) sur le territoire, mais peut également servir à positionner des infrastructures, des véhicules et même des phénomènes naturels.

Cette formation vise à doter les participants des connaissances requises pour comprendre les bases du géocodage, connaître les principaux domaines d'application et les outils pour effectuer du géocodage ainsi qu'être en mesure de réaliser cette activité de manière efficace.

### **PRÉREQUIS :**

- Avoir des connaissances de base sur les différents types de formats de bases de données;
- Être familier avec le concept de types de données (quantitative et qualitative);
- Être familier avec Microsoft Excel, les statistiques et la visualisation des données;
- Avoir des notions de base en statistiques spatiales et coordonnées cartographiques;
- Avoir des connaissances de base sur un outil de traitement des données (ex. ETL).

### **OBJECTIFS :**

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- connaître les bases de la projection cartographique et des coordonnées géographiques;
- comprendre l'importance de la qualité des données de référence et le niveau de précision nécessaire;
- connaître les différentes applications du géocodage (gestion des données, analyse d'adresses, etc.);
- connaître les outils existants pour effectuer du géocodage (Google, Esri, Office, etc.);
- réaliser le géocodage d'un jeu de données pour produire un tableau de bord.

La formule pédagogique proposée comprend des explications magistrales, des exemples théoriques, des démonstrations dans les outils ainsi que l'expérimentation en atelier dirigé. Les participants devront apporter un ordinateur portatif afin de réaliser les ateliers dirigés.

## **9.4 Enrichissement des données d'entreprise pour appuyer l'intelligence géospatiale**

**NIVEAU :** Intermédiaire

**DURÉE :** 2 jours

Ajouter de la valeur à des données existantes est une composante majeure dans le monde de l'analytique et de l'intelligence d'affaires géospatiale (GeoBI). L'enrichissement permet de mettre en relation des données de l'organisation, dont parfois le seul point en commun est le territoire, et elle permet la visualisation dans des tableaux de bord, l'analyse spatiale, l'analyse avancée (ex. : apprentissage machine ou apprentissage profond), l'analyse prédictive ou prescriptive. Par exemple, l'enrichissement permet de :

- corréler des données détaillées de performance opérationnelle à la météo;
- prendre en considération des facteurs externes comme l'élévation, les inondations et feux de forêt;
- trouver des patrons (« patterns ») et des segmentations qui n'étaient pas possibles auparavant.

Cette formation vise à doter les participants de connaissances et de compétences en enrichissement de données et ses domaines d'application pour leur entreprise.

### **PRÉREQUIS :**

- Avoir des connaissances de base sur les différents types de formats de bases de données;
- Être familier avec le concept de types de données (quantitative et qualitative);
- Être familier avec Microsoft Excel, les statistiques et la visualisation des données;
- Avoir une compréhension de base des statistiques spatiales;
- Avoir des connaissances de base sur un outil de traitement des données (ex. ETL).

### **OBJECTIFS :**

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- comprendre les avantages et les principales méthodes d'enrichissement;
- connaître les différents types de données qui peuvent enrichir une analyse;
- mieux connaître les types d'analyse et savoir évaluer la qualité des résultats obtenus;
- comprendre ce que sont l'analyse prédictive et l'analyse prescriptive;
- savoir utiliser un outil cartographique pour effectuer de l'enrichissement de données.

La formule pédagogique proposée comprend des explications magistrales, des exemples théoriques, des démonstrations dans les outils ainsi que l'expérimentation en atelier dirigé. Les participants devront apporter un ordinateur portatif afin de réaliser les ateliers dirigés.

## 9.5      Gestion de portefeuille géospatial (Centre de compétence)

**NIVEAU :**      Intermédiaire

**DURÉE :**      1 ou 2 jours

Les données géospatiales sont générées constamment par l'activité des organisations de différents domaines d'affaires, mais sont peu utilisées pour fournir de la valeur ou des renseignements utiles. Il s'agit d'une excellente occasion d'accroître l'intelligence géospatiale dans les organisations qui cherchent à maximiser la valeur et l'utilisation de la localisation dans leur processus d'affaires.

Lors de cette formation, les participants apprendront le nouveau rôle d'un propriétaire de portefeuille géospatial dans une organisation agile-lean et comment redéfinir la valeur de leur service afin de maximiser leurs investissements actuels et futurs. Ce nouveau rôle est également associé aux responsables de centre de compétence/expertise.

### **PRÉREQUIS :**

- Avoir des connaissances de base sur les concepts agiles-lean;
- Être familier avec les concepts d'application géospatiale, de données cartographiques et de gestion des données d'entreprise;
- Avoir des connaissances préalables en planification stratégique et en organisation du travail d'une équipe multidisciplinaire.

### **OBJECTIFS :**

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- comprendre le rôle d'un centre de compétence et sa capacité à transformer les façons de faire de l'organisation;
- gérer un portefeuille géospatial dans un contexte agile-lean;
- veiller à l'alignement stratégique, la priorisation et la gestion de la valeur et des connaissances;
- savoir comment utiliser la planification progressive et la mettre en œuvre;
- utiliser des outils de suivi et de reddition de projet agile;
- savoir comment appuyer les gestionnaires de projet agiles;
- optimiser la livraison de valeur;
- effectuer la transition d'un centre de compétence vers un portefeuille agile-lean.

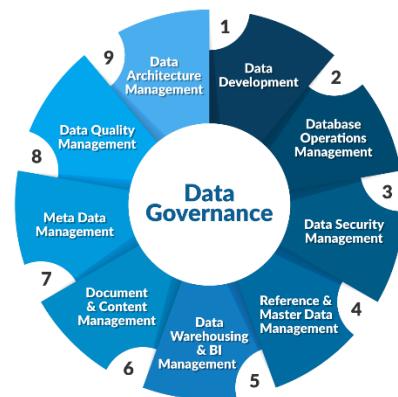
La formule pédagogique proposée comprend des explications magistrales, des exemples théoriques, des démonstrations en atelier de découverte animés par le formateur. Les participants doivent apporter le matériel nécessaire pour prendre des notes et nous suggérons de laisser le téléphone cellulaire à la porte.

## 9.6 Gouvernance des données géospatiales

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 3 jours

La gouvernance des données géospatiales est complémentaire aux différentes activités de gouvernance des données, mais possède des particularités suffisamment distinctives pour s'y attarder en profondeur. La gouvernance des données est un concept de gestion entourant la capacité d'une organisation à assurer la qualité élevée des données tout au long de leur cycle de vie. Les données géospatiales possèdent des critères de qualité spécifiques (ex. : précision, exactitude et résolution) qui ne sont pas pris en considération dans les stratégies de gouvernance des données d'entreprise. Les domaines clés de la gouvernance des données géospatiales comprennent la disponibilité, l'accessibilité, la convivialité, la cohérence, l'intégrité, et la sécurité des données. Une saine gouvernance des données géospatiales est l'un des facteurs clés de succès des systèmes d'information géographiques et des technologies associées.



Cette formation vise à doter les participants des connaissances requises pour comprendre la gouvernance des données géospatiales, ses particularités et les stratégies qui doivent être mises en œuvre pour assurer une valorisation pleine et entière des données géospatiales. Elle vise à identifier et à comprendre les processus requis pour garantir une gestion saine et efficace des données géospatiales de l'entreprise et la responsabilisation par rapport aux effets négatifs d'une mauvaise qualité sur la prise de décision.

### PRÉREQUIS

- Avoir une bonne compréhension des systèmes d'information géographiques et des technologies associées;
- Avoir des connaissances de base sur les différents types de formats de bases de données, les mégadonnées, la gestion des données d'entreprise et la gestion des connaissances;
- Avoir des connaissances de base sur la gouvernance des données, incluant la gestion des métadonnées, la gestion documentaire, les données maîtresses, l'intelligence d'affaires et la qualité des données.

### OBJECTIFS :

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- comprendre comment définir une stratégie de gouvernance géospatiale;
- comprendre les critères de qualité spécifiques aux données géospatiales;
- acquérir des compétences de base pour effectuer de la gouvernance de données géospatiales;
- obtenir des compétences en gestion du changement et en livraison des services aux utilisateurs;
- obtenir des compétences en gestion des priorités et à propos de la vision à long terme des investissements.

La formule pédagogique proposée comprend des explications magistrales, des exemples théoriques, des démonstrations en atelier de découverte animés par le formateur. Les participants doivent apporter le matériel nécessaire pour prendre des notes et nous suggérons de laisser le téléphone cellulaire à la porte.

## 9.7 Mise en place d'un centre d'excellence géospatial

NIVEAU :	Avancé
DURÉE :	2 jours

La mission d'un centre d'excellence géospatial est de fournir à ses utilisateurs et à ses partenaires un leadership technique et une expertise géospatiale, y compris sur les systèmes d'information géographique (SIG), l'intelligence d'affaires géospatiale (GeoBI), la conception d'applications géospatiales pour les domaines d'affaires, l'intégration de systèmes d'entreprise, ainsi que le développement et le déploiement des applications mobiles, Web et de bureau.

Cette formation est conçue pour les dirigeants des organismes publics ou privés qui veulent offrir ou bonifier leurs offres de services et élargir leur clientèle. Elle vise donc à doter les participants des connaissances requises pour la mise en place d'un centre d'expertise ou un centre d'excellence géospatial dans leur organisation.

### PRÉREQUIS

- Avoir des connaissances de base sur les technologies géospatiales;
- Avoir des connaissances de base sur les services géospatiaux;
- Être familier avec les statistiques spatiales, les coordonnées cartographiques et les enjeux de qualité des données géospatiales;
- Avoir un intérêt pour les nouvelles technologies, l'organisation du travail et la transformation organisationnelle.

### OBJECTIFS :

À la fin de ce cours, le participant sera en mesure de :

- connaître les principaux composantes et modèles pour mettre en œuvre un centre d'excellence;
- appliquer les méthodes pour mesurer la maturité de l'organisation et les stratégies pour établir une feuille de route de mise en œuvre d'un centre d'excellence géospatiale;
- acquérir les compétences requises pour l'implantation et le maintien du centre;
- gérer la relation avec les clients, les partenaires et gérer les actifs;
- obtenir des stratégies en gestion du changement.

La formule pédagogique proposée comprend des explications magistrales, des exemples théoriques, des démonstrations en atelier de découverte animés par le formateur. Les participants doivent apporter le matériel nécessaire pour prendre des notes et nous suggérons de laisser le téléphone cellulaire à la porte.

# 10 Communications et rédactions

## 10.1 Élever notre présence virtuelle - Sans un mot de plus (Communication non verbale en mode virtuel)

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 1 heure

Cette conférence a été conçue aux fins de favoriser une meilleure utilisation de la communication non verbale en téléconférence.

Elle a été conçue dans un mode de diffusion Web de masse avec possibilité d'interaction seulement sous la forme de questions modérées, à la fin.

La communication non verbale à l'ère virtuelle.

### OBJECTIFS

La pandémie nous amène à communiquer autrement pour optimiser l'efficacité de nos messages. Relevons ensemble le défi de tirer le meilleur parti de nos téléconférences au moyen de la communication non verbale :

- démontrer la qualité de notre engagement;
- inspirer confiance par notre professionnalisme;
- donner vie à nos téléconférences.

Apprenons à élèver notre présence virtuelle!

### CONTENU

#### Pourquoi?

- Explication des enjeux et bénéfices des téléconférences
- Culmine sur l'importance de la communication non verbale

#### Préparer la scène

- Conseils de base sur la caméra, le cadrage et la qualité de l'audio

#### S'afficher professionnel

- Utilisation de la communication non verbale pour inspirer le professionnalisme

#### Présenter

- Utilisation de la communication non verbale lorsqu'on présente

#### Période d'échange et de questions

#### Mot de la fin

## **MÉTHODOLOGIE**

Cette conférence ayant été conçue pour un mode de conférence Web avec interaction limitée, notre méthodologie repose sur une présentation magistrale dynamique qui maintient l'auditoire sur ses gardes.

Elle comporte de nombreuses photos qui illustrent les concepts expliqués; qui plus est, le conférencier utilise ses propres conseils pour présenter le contenu.

Une période de questions planifiée permet d'impliquer l'auditoire et de fournir de l'information additionnelle.

## 10.2 Tout ce que vous ne dites pas (Communication non verbale)

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	4 heures

### OBJECTIFS

Rendre visible l'invisible.

On peut à peine tenir une conversation sans le concours de la communication non verbale, qui fixe la cadence des conversations les plus banales. Mais encore :

- Quelle image communique-t-on chaque jour à nos pairs?
- Utilise-t-on notre propre langage corporel pour ponctuer nos messages?
- Sait-on prendre le pouls d'une personne proche ou d'un auditoire?
- Reconnaît-on les principaux gestes et leur signification?

La communication non verbale est si utile qu'elle est pratiquement un superpouvoir à notre portée. M'y introduire m'a permis d'être accueilli parmi les miens. Et vous, comment vous en servez-vous?

Nous échangerons sur un sujet riche et fascinant de manière décontractée. Sourires de Duchenne aux rendez-vous.

Cette conférence aborde à la fois l'interprétation de la communication non verbale et son utilisation en contexte professionnel.

### CONTENU

#### Communication non verbale

- Importance
- Mythes
- Classification
- Interactions avec l'auditoire

#### Éloquence des gestes

- Comment observer les gestes
- Comment améliorer sa gestuelle
- Explications de 10 catégories de gestes
- Interactions avec l'auditoire
- Pratique et mise en contexte

#### Usage professionnel

- Projeter du professionnalisme
- Améliorer ses présentations

- Échanger avec un supérieur
- Analyser la gestuelle d'un auditoire
- Période d'échange

## Mot de la fin

### MÉTHODOLOGIE

Notre méthodologie alterne entre la présentation d'information et les interactions avec l'auditoire.

La stratégie d'apprentissage maximise le transfert des connaissances présentées en basculant entre les explications et les interactions concrètes avec l'auditoire.

## 10.3 Stress : comment performer (Gérer le stress en présentation)

NIVEAU : Débutant  
DURÉE : 2 heures

### OBJECTIFS

Apprenons à canaliser notre stress positivement lorsque l'on prend la parole en public.

En 1973, R.H. Bruskin Associates publiait que les trois quarts d'entre nous (74%) craignent de s'exprimer en public, une statistique subséquemment confirmée en 2012 (Dwyer, Karen & Davidson, Marlina, Is Public Speaking Really More Feared Than Death?).

Pourtant, s'exprimer en public est l'une des aptitudes les plus utiles pour influencer les organisations dans lesquelles nous œuvrons, pour nous démarquer en partageant nos meilleures idées et pour progresser dans nos carrières. Chacun d'entre nous peut développer cette aptitude essentielle et je vous fournirai quelques astuces pour y parvenir.

Le stress est une réponse naturelle pour performer au maximum. Cependant, l'abus d'une bonne chose en fait parfois une mauvaise: trop de stress paralyse et réduit nos capacités.

Apprenons à canaliser le stress positivement dans nos présentations et dans notre vie.

C'est votre outil! Servez-vous-en!

### CONTENU

#### Qu'est-ce que le stress

- Établir les bases

#### Un brin de physiologie

- Établir un lien entre le stress et la réaction physique

#### Performeur grâce au stress

- Présenter 16 astuces fondées sur notre compréhension du stress pour en faire un avantage
- Échange et discussion tout au long de la présentation des astuces

#### Le mot de la fin

### MÉTHODOLOGIE

Notre méthodologie alterne entre la présentation d'information et les échanges avec l'auditoire.

La stratégie d'apprentissage maximise le transfert des connaissances présentées en basculant entre les fondements théoriques, leur mise en œuvre et l'interaction concrète avec les participants.

## 10.4 Dossiers efficaces

NIVEAU :	Débutant
DURÉE :	1/2 jour

### OBJECTIFS

Un dossier efficace est un dossier ou une étude qui facilitera la prise de décision par les décideurs.

Cet atelier animé en mode collaboratif vise à présenter et à inculquer aux participants les éléments essentiels que constituent un dossier efficace et à échanger sur les bonnes pratiques et les pièges à éviter à partir des expériences vécues des participants et de l'animateur.

Quelques bonnes pratiques : la réalisation en spirale, la théorie du N+1, les filets de sécurité, les alliés, l'obsession du concret, le bannissement des mots élastiques, etc.

Plusieurs bonnes pratiques sont inspirées des développements agiles.

### CONTENU

#### Planifier l'inconnu

Présentation et discussion sur les différentes techniques de planification des travaux pour la réalisation d'une étude sachant qu'il est impossible au départ de connaître les difficultés d'analyse qui seront rencontrées.

#### Comprendre le chaos

Présentation et discussion sur différentes approches pour bien cerner les problématiques à résoudre.

#### Concrétiser le flou

Présentation et discussion sur les avantages à présenter du concret et comment y arriver.

#### Rassurer les décideurs

Présentation et discussion sur les trucs et astuces pour rassurer les décideurs, ce qui est en fin compte l'objectif ultime d'un dossier ou d'une étude.

### MÉTHODOLOGIE

Ateliers (exposés, réflexions, discussions)

## 10.5 Présentations efficaces

NIVEAU : Débutant  
DURÉE : 1/2 jour

### OBJECTIFS

Une présentation efficace est une présentation qui facilitera la prise de décision par les décideurs.

Cet atelier animé en mode collaboratif vise à présenter aux participants les éléments essentiels que constituent une présentation efficace et à échanger sur les bonnes pratiques et les pièges à éviter à partir des expériences vécues des participants et de l'animateur.

Quelques bonnes pratiques : l'obsession de la clientèle, l'écoute, le détachement, la théorie du N-1, l'histoire à raconter, la théorie des fuseaux horaires, la gestion des questions, les meilleures réponses, les «trop» de trop, les «dry run», etc.

### CONTENU

#### Être vivant !

Présentation et discussion sur les différentes techniques pour rendre une présentation vivante et intéressante.

#### Être structuré !

Présentation et discussion sur l'importance d'être organisé et structuré.

#### Être diplomate !

Présentation et discussion sur différentes techniques pour animer et gérer un auditoire : les bonnes pratiques et les pièges à éviter.

#### Être efficace !

Présentation et discussion sur différents trucs et astuces et bonnes pratiques pour atteindre les objectifs de la présentation et éviter de perdre l'attention de l'auditoire.

#### Être prêt !

Présentation et discussion sur l'art de bien se préparer.

### MÉTHODOLOGIE

Ateliers (exposés, réflexions, discussions)

# 11 Gestion du changement

## 11.1 L'expérience du changement agile

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 1 jour

Les enjeux du 21ème siècle, sont principalement centrés sur la capacité de nos organisations à être agiles face à aux changements qu'elles vivent. Être agile veut dire faire face à une cadence accélérée, en s'appropriant de nouveaux repères tout en conservant une sérénité dans ces environnements turbulents. C'est par l'adhésion et l'engagement des personnes que les transformations arriveront à se matérialiser et à créer la valeur recherchée. CGI vous invite à vivre une expérience riche et unique d'apprentissages. C'est avec une approche et des outils concrets que vous repartirez afin d'en faire profiter votre organisation.

### PRÉREQUIS

Aucuns

### À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

- Gestionnaires;
- Employés qui contribuent aux transformations de son organisation;
- Conseillers en gestion du changement.

### OBJECTIFS

À la fin de ce cours, basée sur une approche expérientielle, le participant sera en mesure de :

- Identifier les impacts du changement sur lui, en tant qu'individu;
- Découvrir les rôles du gestionnaire et des employés dans le changement;
- Utiliser des outils concrets pour préparer les gestionnaires et les employés à vivre le changement;
- Identifier des nouvelles façons de faire qui améliorent la compréhension et la clarté des changements;
- Maximiser les leviers agiles pour favoriser l'adhésion et l'appropriation des changements.

## 11.2 Introduction à la gestion du changement « Agile » pour agent de changement

NIVEAU : Débutant

DURÉE : Modulable de  
1h à 3h selon  
les besoins

### OBJECTIFS

Cet atelier est une introduction à la notion de gestion du changement agile pour les collaborateurs à un projet de changement. Il vise à démystifier les différentes dimensions du changement pour se positionner personnellement et devenir un acteur du changement.

### CONTENU

- Démystifier les dimensions d'un projet de changement : volet technique et volet humain
- Définir la gestion du changement
- Comprendre la relation entre gestion de projet et gestion du changement
- Explorer les différents leviers pour faciliter le changement individuel
- Se familiariser avec le besoin d'être agile pour adapter la gestion du changement au contexte
- S'initier aux divers rôles dans la gestion du changement
- Se positionner en tant qu'acteur dans un projet pour devenir un agent de changement

### MÉTHODOLOGIE

Présentations et ateliers

## 11.3 Gestion efficace d'un changement

NIVEAU : Débutant  
DURÉE : ½ jour

### OBJECTIFS

De nos jours, de plus en plus d'organisations et d'entreprises accélèrent leur rythme de transformation. Dans ce contexte, les changements sont évidemment de plus en plus fréquents. On parle même de changement en continu. Par conséquent, comment la gestion du changement va-t-elle s'exécuter ? Doit-on développer de nouveaux réflexes ? Quelles leçons devons-nous tirer des expériences passées ? Et l'humain dans tout ça ?

L'objectif de cet atelier est de réfléchir avec les participants sur les différents types de changements qui interviennent dans les organisations, de voir leurs impacts et surtout, différentes manières de les atténuer.

### CONTENU

#### Les types de changement

Présentation et discussion autour des différents types de changement qui sont mis en place dans une organisation ou entreprise et comment les prendre en compte.

#### Les différentes préoccupations des gens

Présentation et discussion sur l'importance de bien comprendre les préoccupations des gens lors d'un changement et surtout comment les adresser.

#### Les impacts des changements

Présentation et discussion sur différents impacts d'un changement sur les différentes clientèles concernées et surtout voire comment les atténuer.

#### Les principaux acteurs

Présentation et discussion sur différents acteurs qui aident à l'appropriation du changement et quels sont leur importance et leur rôle.

#### Les étapes de la gestion d'un changement

Présentation et discussion sur les différentes étapes de la prise en charge d'un changement et des principales activités à réaliser.

#### Un changement réussi !

Présentation et discussion sur les caractéristiques d'un changement réussi en regard des communications, des formations et aussi de l'appropriation du changement par les clientèles concernées

### MÉTHODOLOGIE

Ateliers (exposés, réflexions, discussions)

## 11.4 Gestion du changement

NIVEAU : Débutant  
DURÉE : 1 jour

### OBJECTIFS

Depuis plusieurs décennies maintenant, la gestion du changement est reconnue comme étant le facteur de réussite le plus important dans les projets innovants.

Les participants à cette formation seront en mesure de construire une stratégie de gestion du changement et connaîtront les étapes essentielles à l'exécution de cette stratégie.

### CONTENU

- Présentation des méthodologies de gestion du changement;
- Présentation des prismes stratégiques;
- Gestion du changement en mode cascade et en mode agile;
- Développement des habiletés de diagnostics de leadership et des résistances;
- Exploration du non-verbal et de l'auto-analyse;
- Outils d'analyse des organisations;
- Ouverture à la complexité humaine.

### MÉTHODOLOGIE

Présentations en direct, ateliers, démonstrations, échanges.

# 12 Leadership

## 12.1 Briller en présentation : une conférence conçue pour accélérer votre leadership

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 3h15 et plus

### OBJECTIFS

Inspirez!

Cette conférence vous aidera à développer votre style de présentateur et à mieux livrer, organiser et supporter vos présentations. Élevez vos compétences au prochain niveau et brillez tous ensemble!

Vous êtes participant? Vous aurez alors l'opportunité d'appliquer ce que vous aurez appris, de recevoir des suggestions constructives anonymes et d'échanger individuellement avec les animateurs sur votre présentation pour identifier des pistes d'amélioration

### CONTENU

La conférence est organisée en trois parties.

#### Partie 1 : séance théorique

- Introduction, organisation et attentes
- L'anatomie d'une présentation efficace
- Concevoir un objectif
- Construire sa crédibilité
- Connaître son auditoire
- Organiser son discours
- Interagir avec l'auditoire
- Préparer un support de présentation
- Mot de la fin

#### Partie 2 : séance pratique

- Mise en contexte et instructions
- Présentations : 10 minutes par participant
- Analyse par les observateurs [sondages anonymes]
- Fin de l'exercice

#### Partie 3 : rétroaction individuelle

- Rencontres individuelles avec un formateur de 15 minutes par participant pour offrir des retours immédiats.

### MÉTHODOLOGIE

Notre méthodologie repose sur une combinaison optimale de théorie, de pratique et de rétroaction, à la fois immédiate et différée.

La stratégie d'apprentissage optimise le transfert des connaissances selon l'investissement personnel qu'un membre de l'auditoire est disposé à accorder à la conférence :

- Le participant retire le maximum de valeur de la conférence, puisqu'il a l'opportunité de pratiquer les connaissances et de recevoir une rétroaction sur sa performance.
- L'observateur retire un peu moins de valeur, au prorata de son investissement personnel, mais il est appelé à exercer son esprit critique au moyen d'un sondage spécialement conçu pour renforcer sa compréhension des connaissances transmises.

Le rôle de chaque membre de l'auditoire est déterminé lors de l'inscription.

### **Rôles disponibles lors de l'inscription**

#### **Participant**

Une opportunité de trouver sa voix, combinant la théorie, la pratique et les suggestions concrètes d'amélioration.

Le participant prépare une courte présentation suite à la première séance, qu'il présentera à la seconde séance.

#### **Observateur**

Un intérêt pour le sujet et une opportunité d'apprendre par l'observation, sans toutefois être prêt à pousser plus loin par la pratique.

L'observateur complète un sondage anonyme de la performance des participants lors de la seconde séance.

Comme le sondage repose sur la matière enseignée,

### **Considération de durée de la rencontre**

La durée de la rencontre est ajustée selon le nombre de participants.

# 13 Pouvoir d'influence

## 13.1 L'influence

NIVEAU : Débutant

DURÉE : Deux demi-journées de 4h (8h au total)

### OBJECTIFS

Transformer notre monde, une idée à la fois.

Les bonnes idées sont innombrables, mais peu d'entre elles conduisent à l'action. Influencer, c'est transformer une idée en actions concertées.

L'influence se perfectionne, quel que soit votre niveau. Cette formation vous conduira au point de départ de votre projet d'amélioration. La suite dépend de vous.

### CONTENU

L'influence est une partie intégrante de la vie de tous les jours. Les publicités influencent l'achat, les documents influencent la manière de penser, les patrons et collègues influencent la journée que vous vous apprêtez à commencer.

Pratiquement chaque phrase complète que vous exprimez est une tentative d'influencer quelqu'un. Tant d'occasions de pratiquer et pourtant, nous pouvons encore apprendre à mieux influencer une personne, une équipe ou une organisation à œuvrer dans un but commun, à adopter des comportements ou à prendre une décision.

Le conférencier brossera une image de l'influence et, sur la base de celle-ci, conduira l'auditoire à identifier des comportements qui peuvent nous aider à mieux influencer, quel que soit le contexte.

### Jour 1 – Comprendre l'influence

- Préambule
  - Influence éthique
  - Triade noire
  - Atelier de discussion
- Le modèle
  - Vue d'ensemble
- Le résultat
  - Résultat d'une tactique d'influence
- L'agent d'influence
  - Caractéristiques d'un agent d'influence
  - Atelier de discussion
- La cible
  - Caractéristiques d'une cible d'influence
- Les tactiques
  - Pouvoirs

- Tactiques douces et fermes
- Combinaison de tactiques
- Vue d'ensemble des tactiques
- Conclusion : sommes-nous mieux alignés ?

## Jour 2 – Appliquer l'influence

- Rappel
  - Vue d'ensemble du modèle
  - Vue d'ensemble des tactiques
- Le contexte
  - Principes de persuasion
  - Atelier de discussion
- Application : l'influence et la présentation
  - Astuces tirées de l'influence
  - Atelier de discussion
- Application : l'influence et la négociation
  - Astuces tirées de l'influence
  - Atelier de discussion
- Application : influencer une personne en position d'autorité
  - Caractéristiques et application à l'influence
  - Atelier de discussion
- Application : l'influence et le leadership
  - Comparaison basée sur le modèle de l'influence entre le leader transactionnel et le leader transformationnel
  - Atelier de discussion
- Le mot de la fin

## MÉTHODOLOGIE

Le conférencier alterne entre la présentation d'information théorique, l'application concrète de l'influence, et les échanges avec l'auditoire. De nombreux exemples sont utilisés pour illustrer le propos.

Ainsi, la stratégie d'apprentissage maximise le transfert des connaissances présentées en basculant entre la théorie, la pratique et l'interaction concrète avec l'auditoire.

## 13.2 Persuader

NIVEAU : Débutant  
DURÉE : 3h

### OBJECTIFS

Préparer des messages persuasifs inspirés de la rhétorique et de l'argumentation, parce que vos idées sont importantes.

Ça vaut la peine. La solution importe et vous pouvez faire la différence. Si seulement vous pouviez convaincre l'auditoire? Nous introduirons quelques astuces tirées de la rhétorique et de l'argumentation afin de porter les gens à considérer respectueusement les opinions d'autrui, possiblement à changer la leur et à agir en conséquence.

### CONTENU

- L'art de persuader
  - Pourquoi ?
  - Est-ce que ça vaut la peine ?
  - Quand doit-on persuader ?
  - Comment procéder
  - Élaboration de l'exemple : mise en contexte
- Préparer
  - Pyramide d'Aristote
  - Kairos
  - Telos
  - Ethos
  - Pathos
  - Logos
  - Élaboration de l'exemple : tout au long de la section, après chaque concept introduit
- Organiser
  - Structures argumentaires fréquemment rencontrées (14 structures, dont la réflexion critique, la pyramide inversée, l'inspiration, l'histoire, le modèle rogérien, la structure classique, etc.)
  - Élaboration de l'exemple : organiser nos arguments
  - Atelier de discussions
- Livrer (La livraison est brièvement abordée : ce n'est pas l'objet principal de la formation)
  - Astuces de présentation
  - Atelier de discussions
- Mot de la fin

### MÉTHODOLOGIE

Notre méthodologie alterne entre la présentation d'information, l'élaboration d'un exemple concret et les échanges avec l'auditoire.

La stratégie d'apprentissage maximise le transfert des connaissances présentées en basculant entre la théorie, la pratique et l'interaction concrète avec les participants.

## 13.3 Construire et conserver sa crédibilité

NIVEAU : Débutant  
DURÉE : 3h

### OBJECTIFS

L'organisation efficace est souvent construite à partir de personnalités fortes et crédibles.

Les personnes présentes à la formation seront en mesure, grâce aux exercices et démonstrations fournis, de mesurer et d'exprimer une meilleure crédibilité, et pourront éviter les pièges qui apparaissent fréquemment.

### CONTENU

- Analyse des personnalités
- Développement des habiletés de communication verbales
- Exploration du non-verbal et de l'auto-analyse

### MÉTHODOLOGIE

Présentations en direct, simulations, exercices et ateliers d'échange.

La formation est disponible en présentiel seulement.

# 14 Civilité au travail et prévention du harcèlement

## 14.1 Prévention du harcèlement

NIVEAU : Intermédiaire

DURÉE : 2h

### OBJECTIFS

La compréhension de ce qu'est le harcèlement est essentielle dans une organisation d'envergure pour assurer efficacement la prévention. On doit être en mesure de détecter rapidement les indices précurseurs, mais aussi déceler l'abus.

Le personnel en situation d'autorité doit être en mesure de bien distinguer ce qui pourrait être interprété comme du harcèlement et il doit connaître les outils pour venir en aide aux personnes victimes de harcèlement.

Le personnel régulier ou surnuméraire doit savoir distinguer le harcèlement et les formes qu'il peut prendre et connaître les techniques pour réagir adéquatement en situation de harcèlement.

Tous doivent connaître les politiques de l'organisation à cet égard.

### CONTENU

Le contenu sera adapté aux politiques de l'organisation et devra être soigneusement planifié en fonction des enjeux propres.

Prévention :

- Types de harcèlement
- Physique
- Psychologique
- Moral
- Sexuel
- Cyberharcèlement
- Intimidation
- Mobbing

Attitude réactive et communication

Politiques propres à l'organisation

Recours

### MÉTHODOLOGIE

Présentations en direct, anecdotes, matériel didactique et simulations.

# 15 Gestion de conflits

## 15.1 Comment augmenter son intelligence émotionnelle, et pourquoi

NIVEAU : Débutant

DURÉE : 3h

### OBJECTIFS

Les études récentes ont démontré une nette diminution de l'intelligence émotionnelle dans la population occidentale.

### CONTENU

Les participants à cette formation auront une meilleure compréhension de l'importance de l'intelligence émotionnelle et posséderont des outils et des exercices pour accroître leurs perceptions.

- Présentation sur la nature de l'intelligence émotionnelle et son importance;
- Analyses de situations vécues;
- Exercices de mises en situation;
- Outils de diagnostic.

### MÉTHODOLOGIE

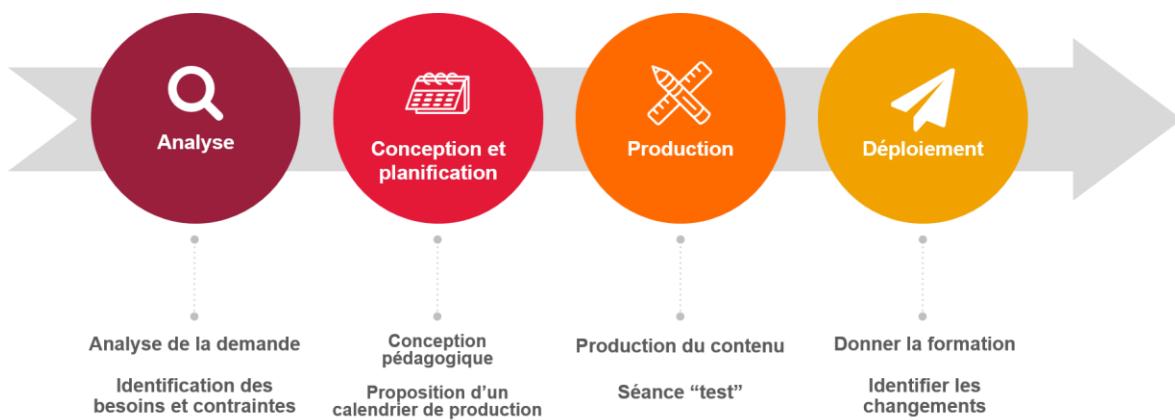
Présentations, études de cas, matériel didactique et simulations.

La formation est disponible en présentiel seulement

# 16 Conception de formation sur mesure

## 16.1 Méthodologie complète mise en place afin de créer une formation sur mesure

Notre méthodologie place le client au cœur du processus de création. Celle-ci est composée de quatre (4) grandes étapes. Ce processus doit être vu comme évolutif dans le sens où les formations s'adaptent et se bonifient en continu.



### **ANALYSE**

À la réception d'une demande de formation « sur mesure », le conseiller de CGI débute une phase d'analyse de la demande afin de bien identifier la raison pour laquelle la formation est requise (« Pourquoi? Quels sont les bénéfices recherchés? »), les objectifs d'apprentissage (« Qu'est-ce que les apprenants doivent être mesuré de réaliser après la formation? ») ainsi que le profil des apprenants (« À qui s'adresse cette formation? »). Le conseiller prend aussi connaissance de la réalité du client et des contraintes imposées.

En fonction de l'envergure du besoin, des ateliers de travail sont effectués entre les représentants désignés du client et le concepteur de formation de CGI.

### **CONCEPTION ET PLANIFICATION**

À la suite de la phase d'analyse, l'étape de la conception pédagogique débute.

Souvent, le concepteur profitera des nombreuses formations constituant le catalogue de formations de CGI. Ces formations sont des accélérateurs à la conception puisque certaines sections pourront être réutilisées et adaptées. Elles concrétiseront également les échanges avec le client en apportant des exemples de contenu.

Étant partie prenante du processus, le client peut alors donner une rétroaction rapide sur les propositions faites par le concepteur tant quant au matériel de présentation que des ateliers, simulations et autres.

À la suite des étapes de conception pédagogique, le concepteur et le client conviennent d'un calendrier de production ainsi que la fréquence et méthode de suivi et validation du client. En fonction de la complexité du matériel à produire, la phase de production qui suivra pourra prendre une durée et une forme différente.

## PRODUCTION

Le concepteur de CGI débute alors la production du matériel en collaboration avec le client. De petits incrémentés de contenus sont produits et rapidement validés par le client. Au besoin, l'ajustement au matériel produit est immédiatement intégré et le plan de création de contenu peut donc alors rapidement être ajusté évitant qu'un remaniement majeur doive être fait en fin de production.

Cette phase comprend autant la production du contenu de présentation, les ateliers, les simulations que les méthodes d'évaluation des apprentissages.

Dans le cas spécifique de la production de matériel de simulation, un ou des accompagnateurs de l'équipe d'expérience client de CGI peuvent se joindre au concepteur de formation ainsi qu'au client afin de participer aux ateliers de conception. Cette collaboration permettra de bonifier le contenu, notamment par le biais d'expérience de nos experts (cas, meilleures pratiques, etc.).

Lorsque le matériel est prêt et validé par le client, le concepteur et un formateur procèdent à une séance « test » (Dry run). Un groupe représentatif de clients est sélectionné (initiées et non-initiées au contenu enseigné) pour assister à une séance de formation. Les objectifs sont de:

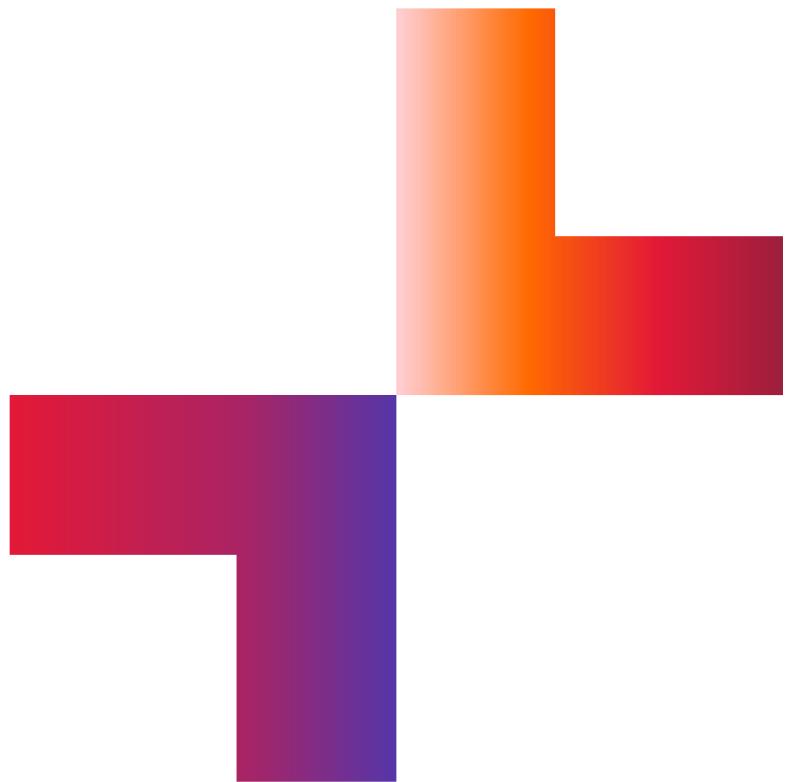
- Valider que le fil conducteur de la formation est bon
- Confirmer que le matériel est clair et concis
- Confirmer que les objectifs d'apprentissages sont bien atteints
- Valider que les exercices sont pertinents
- Valider le minutage de la formation

À la suite de la séance test, un atelier de bilan est réalisé avec le client et certains des participants. Des ajustements sont alors apportés au matériel suivi d'une révision linguistique et d'une mise en forme. Le client donne alors son approbation pour le déploiement.

## DÉPLOIEMENT

C'est à cette étape que la diffusion du matériel de formation produit peut être débutée selon l'approche souhaitée par le client. Après chacune des formations, en collaboration avec le client, nous mesurons l'impact de la formation. Ceci marque le début de la phase d'évolution du matériel, lorsque celui-ci est destiné à être utilisé sur une longue période.

Chaque séance dispensée est suivie de l'envoi d'un questionnaire pour évaluer l'expérience des apprenants. Les résultats de ces questionnaires sont analysés et en fonction des informations s'y trouvant des améliorations sont effectuées au contenu de formation.



**CGI**

[CGI.com](http://CGI.com)