



DDP / RFP 100025852

FRANÇAIS	ENGLISH
<p>QUESTION #1</p> <p>Vous demandez deux formations et nous aimerions savoir si les participants devront suivre obligatoirement les deux formations ou ils pourront prendre une des deux formations? La raison est qu’il y aurait redondance de certains sujets pour les personnes qui suivraient les deux.</p>	<p>QUESTION #1</p> <p>You've requested two courses, and we'd like to know whether participants are obliged to take both, or whether they can take just one. The reason being that some subjects would be redundant for those taking both courses.</p>
<p>RÉPONSE #1</p> <p>La première n’est pas préalable à la seconde. Les participants auront la recommandation de participer à une seule des deux formations et choisiront la plus appropriée à leur poste. Il serait normal qu’il y ait un peu de redondance entre elles, c’est d’ailleurs pourquoi les deux premiers sujets à inclure dans l’énoncé de travail sont les mêmes : « Comprendre ce qu’est l’intelligence émotionnelle » et « Connaître le langage commun des émotions et sentiments ».</p> <p>Sans que les catégories soient parfaitement étanches, et les gens pourront choisir une ou l’autre, je dirais que la première (« Développer son intelligence émotionnelle et interagir avec les autres ») serait davantage générale et choisie par des employés qui traitent avec des fournisseurs externes ou clients internes, soit des collègues fonctionnaires par courriel, Teams</p>	<p>ANSWER #1</p> <p>The first is not a prerequisite for the second. Participants will be recommended to attend only one of the two courses, and will choose the most appropriate for their position. It would be normal for there to be some redundancy between them, which is why the first two topics to be included in the statement of work are the same: “Understanding what emotional intelligence is” and “Knowing the common language of emotions and feelings”.</p> <p>Without the categories being perfectly watertight, and people will be able to choose one or the other, I'd say that the first (“Developing your emotional intelligence and interacting with others”) would be more general and chosen by employees who deal with external suppliers or internal customers, either fellow civil servants by e-mail, Teams or in</p>



ou en personne. Le but serait de mieux se connaître, améliorer ses interactions, être productif, éviter des pièges courants.

La seconde (« L'intelligence émotionnelle dans les conversations difficiles ») serait plus appliquée et choisie par des employés qui sont en contact direct avec des clients externes (au téléphone ou en personne), soit des citoyens de partout au pays qui demandent un service et expriment à l'occasion leur insatisfaction sans filtre. Le but serait aussi de mieux se connaître, mais aussi d'être outillé pour faire face à des conversations difficiles répétées et préservant sa santé mentale. Des trucs concrets pour s'affirmer, désamorcer des interactions difficiles et faire la part des choses entre nos responsabilités professionnelles et notre bien-être mental personnel. Le tout en incluant de la pratique concrète et centrée sur les tâches quotidiennes des agents des différents secteurs d'activités.

person. The aim would be to know oneself better, improve interactions, be productive and avoid common pitfalls.

The second ("Emotional intelligence in difficult conversations") would be more applied and chosen by employees who are in direct contact with external customers (on the phone or in person), i.e. citizens from all over the country who request a service and occasionally express their dissatisfaction without a filter. The aim is not only to get to know them better, but also to equip them to deal with repeated difficult conversations in a way that preserves their mental health. Concrete tips for asserting yourself, defusing difficult interactions and balancing our professional responsibilities with our personal mental well-being. All this with a practical focus on the day-to-day tasks of agents in different sectors of activity.