

LA RÉDACTION DE COURRIERS ADMINISTRATIFS SIMPLES ET COMPLEXES

PUBLIC :

Les agents communaux amenés à rédiger des courriers administratifs complexes.

DURÉE : 5 jours

Code : A1002

VOTRE INTERLOCUTEUR :

Bibiane Valentin

bibiane.valentin@cgf.pf
40 547 820

OBJECTIFS :

- Elaborer et rédiger des courriers simples et complexes ;
- Améliorer leur rédaction ;
- Organiser leurs idées en fonction des objectifs recherchés ;
- Appliquer les règles de la rédaction administrative ;
- S'approprier les outils d'aide adaptés à la rédaction.

CONTENU :

- L'écrit dans la commune : Quels enjeux ? Quel impact ?
- Les règles fondamentales de rédaction administrative ;
- Les bases de la communication écrite ;
- Qu'est-ce qu'un courrier simple ? Qu'est-ce qu'un courrier complexe ?
- Les différents types de courriers ;
- L'étude de courriers rédigés en collectivité ;
- L'identification de la problématique à traiter et les structures possibles du courrier ;
- Quel style pour quel destinataire ?
- Les outils d'aide à la rédaction (Word, publipostage...).

INFORMATIONS À PRENDRE EN COMPTE :

- Les stagiaires devront apporter des exemples de courriers sources de difficultés sur lesquels ils travaillent.

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A1002004	Du Lundi 23 au Vendredi 27 Avril 2018	CGF	28/02/2018

LA RÉDACTION D'UN COMPTE RENDU ET LA PRISE DE NOTES

PUBLIC :

Les agents communaux amenés à élaborer des documents administratifs plus ou moins complexes (rapports, notes, bilans, comptes rendus).

DURÉE : 1 jour

Code : A1005

VOTRE INTERLOCUTEUR :

Bibiane Valentin

bibiane.valentin@cgf.pf
40 547 820

OBJECTIFS :

- Mettre en application l'ensemble des règles et méthodes permettant de rédiger des documents administratifs clairs et concis : le compte rendu et la prise de notes.

CONTENU :

- Les différents documents administratifs dans leur contexte ;
- Le compte-rendu et la prise de notes.

INFORMATIONS À PRENDRE EN COMPTE :

- Cette formation présente la particularité d'être organisée sous forme modulaire, en trois parties distinctes. De cette façon, au choix, les agents pourront participer selon leurs besoins au(x) module(s) qui leur correspond(ent).

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A1005004	Le Vendredi 04 Mai 2018	CGF	16/02/2018

L'ORGANISATION DU SECRÉTARIAT

PUBLIC :

Les agents communaux assurant un poste de secrétariat, et en particulier les personnes débutant dans ce métier.

DURÉE : 4 jours

Code : A2001

VOTRE INTERLOCUTEUR :

Bibiane Valentin

bibiane.valentin@cgf.pf
40 547 820

OBJECTIFS :

- Acquérir l'ensemble des réflexes caractérisant le métier de secrétaire ;
- Adopter une démarche professionnelle en adéquation avec les besoins de sa collectivité.

CONTENU :

- L'organisation du secrétariat : définition et enjeux pour la collectivité ;
- L'analyse de l'organisation existante : forces et faiblesses ;
- L'importance de l'accueil pour le citoyen et la collectivité ;
- La gestion de l'information (classement, archivage, documentation) ;
- La communication par téléphone, par courriel et par écrit.

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A2001003	Du Lundi 26 Février au Jeudi 01 Mars 2018	CGF	28/12/2017

L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

PUBLIC :

Les agents communaux en situation
quotidienne d'accueil du public.

DURÉE : 3 jours

Code : A3002

VOTRE INTERLOCUTEUR :

Bibiane Valentin

bibiane.valentin@cgf.pf
40 547 820

OBJECTIFS :

- Acquérir des techniques et appliquer des règles afin d'assurer un accueil physique et téléphonique efficace et de qualité.

CONTENU :

- L'accueil dans la commune : quels enjeux ? Quel(s) acteurs ?
- Les outils de l'agent d'accueil ;
- La connaissance des publics accueillis : personnes en situation de handicap, en situation de grande pauvreté, d'origine local ou étrangère, en situation d'illettrisme ;
- Les relations à l'administration dans différentes cultures ;
- Les techniques de l'accueil physique : amabilité, empathie, compréhension des demandes ;
- Les grands principes de la gestion des situations difficiles ;
- La réception, le filtrage des appels et les messages téléphoniques.

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A3002004	Du Lundi 12 au Mercredi 14 Février 2018	CGF	14/12/2017

LA GESTION DU MÉCONTENTEMENT ET LA RÉDUCTION DES TENSIONS AVEC LE PUBLIC

PUBLIC :

Les agents d'accueil, les réceptionnistes, les standardistes et les agents communaux en contact direct ou indirect avec l'ensemble des publics se présentant au sein de son service.

DURÉE : 3 jours

Code : A3005

VOTRE INTERLOCUTEUR :

Bibiane Valentin

bibiane.valentin@cgf.pf
40 547 820

OBJECTIFS :

- Optimiser l'accueil et créer une relation administré/ agent communal efficace et productive ;
- Anticiper et gérer le mécontentement et les comportements agressifs.

CONTENU :

- La gestion des tensions et du mécontentement ;
- La gestion de son stress et la maîtrise de soi en toutes situations ;
- La diplomatie face à la mauvaise foi ;
- La prise en douceur de l'ascendant sur son interlocuteur ;
- L'équilibre du rapport de force ;
- Les techniques pour faciliter la gestion des tensions

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A3005003	Du Lundi 19 au Mercredi 21 Mars 2018	Iles du Vent	02/02/2018
A3005004	Du Lundi 18 au Mercredi 20 Juin 2018	Iles du Vent	06/04/2018
A3005005	Du Lundi 03 au Mercredi 05 Septembre 2018	Iles du Vent	27/06/2018

LA CONDUITE DE RÉUNION DE PROJET

PUBLIC :

Les chefs de projets, les cadres qui gèrent des projets au sein de leur collectivité.

DURÉE : 2 jours

Code : A3006

VOTRE INTERLOCUTEUR :

Bibiane Valentin

bibiane.valentin@cgf.pf
40 547 820

OBJECTIFS :

- Préparer et organiser les réunions de projet ;
- Adapter les méthodes et outils de conduite de réunion aux différents types de réunions de projet ;
- Animer avec efficacité une réunion de lancement, une réunion d'avancement, un comité de pilotage et une réunion de clôture.

CONTENU :

- Les spécificités des réunions de projet ;
- Les comportements de l'équipe projet ;
- La conduite des réunions de projet ;
- La réunion de lancement ;
- La réunion d'avancement ;
- La réunion de travail ;
- Le comité de pilotage ;
- La réunion de clôture.

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A3006001	Du Jeudi 08 au Vendredi 09 Mars 2018	CGF	04/01/2018

LES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION

PUBLIC :

Les directeurs, directeurs adjoints,
les DGS, les SG.

DURÉE : 2 jours

Code : A3007

VOTRE INTERLOCUTEUR :

Bibiane Valentin

bibiane.valentin@cgf.pf
40 547 820

OBJECTIFS :

- Acquérir une vision claire des stratégies et tactiques les plus efficaces dans les différents types de négociation ;
- Maîtriser un ensemble cohérent de méthodes et outils pour faciliter la préparation et la conduite de négociation à fort enjeu ;
- Mettre en place les réflexes indispensables à la conclusion d'accords durables et profitables.

CONTENU :

- Son pouvoir de conviction et d'influence (l'écoute active, les méthodes classiques d'argumentation, les techniques de persuasion) ;
- Les stratégies gagnantes (les grandes stratégies de négociation, les enjeux et les rapports de pouvoirs avec la matrice des ressources) ;
- Le point essentiel de la réussite d'une négociation : la phase de préparation ;
- Les accords profitables ;
- Les tactiques de négociation (les tactiques de séduction et les tactiques de pression, les principaux pièges : menace, urgence, bluff, "effet Columbo", sortir des situations d'impasse, l'utilisation du temps, les clés pour débloquer une situation.

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A3007001	Du Mardi 29 au Mercredi 30 Mai 2018	CGF	02/03/2018

LES TECHNIQUES DE PRÉSENTATION EFFICACE D'UN PROJET

PUBLIC :

Les directeurs, les directeurs adjoints et les secrétaires généraux.

DURÉE : 2 jours

Code : A3008

VOTRE INTERLOCUTEUR :

Bibiane Valentin

bibiane.valentin@cgf.pf
40 547 820

OBJECTIFS :

- Maîtriser la méthodologie de la présentation orale d'un projet ;
- Organiser sa pensée de façon à convaincre ;
- Maîtriser ses émotions et maîtriser son auditoire ;
- Développer et renforcer sa capacité à convaincre.

CONTENU :

- L'influence de la structure du discours ;
- Les outils et les méthodes pour captiver son auditoire ;
- Les techniques pour favoriser l'adhésion et convaincre ;
- La maîtrise de soi et la maîtrise de son auditoire ;
- L'ouverture, la clôture et la sortie réussie.

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A3008001	Du Lundi 11 au Mardi 12 Juin 2018	CGF	28/03/2018