

REPÈRES ET OUTILS FONDAMENTAUX

SOUS-DOMAINES	LISTE DES STAGES	CODE	DATES	LIEU	PAGE
TECHNIQUE D'EXPRESSION ÉCRITE	LA RÉDACTION DE COURRIERS ADMINISTRATIFS SIMPLES ET COMPLEXES	A1002005	Du Mardi 02 au Mercredi 03 Avril 2019	CGF	51
		A1002006	Du Lundi 09 au Mardi 10 Septembre 2019	CGF	51
	LA RÉDACTION D'UN COMPTE RENDU ET LA PRISE DE NOTES	A1005005	Le Jeudi 04 Avril 2019	CGF	52
TECHNIQUES ADMINISTRATIVES, D'ORGANISATION ET DE SECRETARIAT	L'ORGANISATION DU SECRETARIAT	A2001005	Du Mercredi 27 au Jeudi 28 Mars 2019	CGF	53
		A2001006	Du Mercredi 19 au Jeudi 20 Juin 2019	CGF	53
	LA GESTION DE SON TEMPS ET DE SES PRIORITÉS	A2004002	Du Mardi 23 au Jeudi 25 Juillet 2019	CGF	54
TECHNIQUES D'EXPRESSION, DE COMMUNICATION ET RELATIONNELLES	L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE	A3002006	Du Lundi 06 au Mardi 07 Mai 2019	CGF	55
	LA GESTION DU MÉCONTENTEMENT ET LA RÉDUCTION DES TENSIONS AVEC LE PUBLIC	A3005010	Du Mardi 14 au Jeudi 16 Mai 2019	CGF	56
		A3005011	Du Mardi 16 au Jeudi 18 Juillet 2019	CGF	56
		A3005012	Du Mardi 29 au Jeudi 31 Octobre 2019	CGF	56
	LA CONDUITE DE RÉUNION DE PROJET	A3006002	Du Mardi 06 au Mercredi 07 Août 2019	CGF	57
	LES TECHNIQUES DE PRÉSENTATION EFFICACE D'UN PROJET	A3008002	Du Jeudi 08 au Vendredi 09 Août 2019	CGF	57

LA RÉDACTION DE COURRIERS ADMINISTRATIFS SIMPLES ET COMPLEXES

PUBLIC

Les agents communaux amenés à rédiger des écrits professionnels.

PRÉREQUIS

Avoir un bon niveau en orthographe et en grammaire.

DURÉE - CODE

- 2 jours
- Code : A1002

VOTRE INTERLOCUTEUR

Mme TAMARII Bibiane - 40 54 78 20
bibiane.valentin@cgf.pf

OBJECTIFS

- ▶ Adapter la communication écrite aux différents destinataires ;
- ▶ Maîtriser les règles d'écriture spécifique à la fonction publique ;
- ▶ Intégrer les techniques pour être percutant et efficace à l'écrit.

CONTENU

- La place de l'écrit dans la fonction publique ;
- Les spécificités des différents documents administratifs pour adapter les écrits ;
- Le mode d'emploi pour la rédaction de documents professionnels ;
- Le plan et la rédaction du document (le fond et la forme) ;
- Les règles d'or des écrits professionnels pour plus de clarté et d'efficacité.

INFORMATIONS À PRENDRE EN COMPTE

Pour plus d'efficacité, il est conseillé aux participants d'apporter leurs propres documents afin de s'entraîner lors de cas pratiques sur les supports et thèmes qui touchent leur environnement professionnel.

CODE	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A1002005	Du Mardi 02 au Mercredi 03 Avril 2019	CGF	28/02/2019
A1002006	Du Lundi 09 au Mardi 10 Septembre 2019	CGF	05/07/2019

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



PUBLIC

Les agents communaux amenés à rendre compte d'une réunion en élaborant des documents administratifs simples (compte rendu et prise de notes).



DURÉE - CODE

- 1 jour
- Code : A1005



VOTRE INTERLOCUTEUR

Mme TUIHANI Ahutiare - 40 54 78 38
ahutiare.tuihani@cgf.pf



OBJECTIFS

- ▶ Prendre confiance en soi dans la prise de notes ;
- ▶ Acquérir des méthodes de prise de notes ;
- ▶ Noter peu, noter utile, noter vite ;
- ▶ Structurer rapidement les idées développées ;
- ▶ Rédiger rapidement un compte rendu efficace ;
- ▶ Gagner du temps sur Word.



CONTENU

- La préparation de sa prise de notes ;
- La prise de notes directement sur ordinateur ;
- La structure du compte rendu ;
- Les techniques de rédaction et la présentation d'un compte rendu.

CODE	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A1005005	Le Jeudi 04 Avril 2019	CGF	01/02/2019

L'ORGANISATION DU SECRÉTARIAT

PUBLIC

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

DURÉE - CODE

- 2 jours
- Code : A2001

VOTRE INTERLOCUTEUR

Mme TUIHANI Ahutiare - 40 54 78 38
ahutiare.tuihani@cgf.pf

OBJECTIFS

- ▶ Faire le point sur les missions de secrétariat ;
- ▶ Se perfectionner dans les techniques de secrétariat ;
- ▶ Savoir s'organiser et gérer son temps.

CONTENU

- La clarification et la situation de son rôle dans sa collectivité ;
- Un tandem efficace, une complémentarité identifiée : secrétariat/cadre ;
- Les techniques et méthodes administratives ;
- Les techniques de communication orale.

CODE	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A2001005	Du Mercredi 27 au Jeudi 28 Mars 2019	CGF	19/01/2018
A2001006	Du Mercredi 19 au Jeudi 20 Juin 2019	CGF	13/04/2018

LA GESTION DE SON TEMPS ET DE SES PRIORITÉS

PUBLIC

Les agents d'encadrement de proximité tels que les chefs de service ou responsables de service.

DURÉE - CODE

- 3 jours
- Code : A2004

VOTRE INTERLOCUTEUR

Mme TAMARII Bibiane - 40 54 78 20
bibiane.valentin@cgf.pf

OBJECTIFS

- ▶ Utiliser son temps en fonction de son rôle, de ses priorités et de celles de son entourage professionnel ;
- ▶ Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel ;
- ▶ Être disponible vis-à-vis de ses interlocuteurs tout en maîtrisant mieux son temps.

CONTENU

- La définition et la hiérarchisation des différents niveaux de priorité ;
- La traduction de ses priorités en plan d'actions ;
- La conciliation des priorités individuelles et collectives ;
- La gestion et l'organisation de son emploi du temps ;
- Les «croque-temps» (téléphone, dérangements, etc.) ;
- La distinction de l'essentiel et de l'accessoire, de l'utile et du superflu ;
- La gestion des moments informels et des imprévus ;
- La mise en place d'outils d'organisation et de bureautique au service de son organisation.

CODE	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A2004002	Du Mardi 23 au Jeudi 25 Juillet 2019	CGF	17/05/2019

L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

PUBLIC

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

DURÉE - CODE

- 2 jours
- Code : A3002

VOTRE INTERLOCUTEUR

Mme TUIHANI Ahutiare - 40 54 78 38
ahutiare.tuihani@cgf.pf

OBJECTIFS

- ▶ Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone ;
- ▶ Développer un esprit qualité de service et valoriser l'image de sa Commune ;
- ▶ Apprendre à gérer les situations délicates.

CONTENU

- L'accueil : se positionner avec justesse et positiver l'image de sa Commune ;
- Le développement de ses qualités de communicant : du savoir-faire au savoir-être ;
- Les techniques pour réussir son accueil physique ;
- Les techniques pour réussir son accueil téléphonique ;
- Les techniques d'accueil face aux situations délicates (interlocuteurs «difficiles», publics handicapés, etc.).

CODE	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A3002006	Du Lundi 06 au Mardi 07 Mai 2019	CGF	01/03/2019

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 - CODE

- 3 jours
- Code : A3005

VOTRE INTERLOCUTEUR

Mme TAMARII Bibiane - 40 54 78 20
bibiane.valentin@cgf.pf

OBJECTIFS

- ▶ Optimiser l'accueil et créer une relation agent/administré 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
A3005010	Du Mardi 14 au Jeudi 16 Mai 2019	CGF	08/03/2019
A3005011	Du Mardi 16 au Jeudi 18 Juillet 2019	CGF	10/05/2019
A3005012	Du Mardi 29 au Jeudi 31 Octobre 2019	CGF	16/08/2019

LA CONDUITE DE RÉUNION DE PROJET

PUBLIC

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

DURÉE - CODE

- 2 jours
- Code : A3006

VOTRE INTERLOCUTEUR

Mme TAMARII Bibiane - 40 54 78 20
bibiane.valentin@cgf.pf

OBJECTIFS

- ▶ Identifier et préparer les réunions nécessaires à la réussite d'un projet ;
- ▶ Acquérir les clés pour préparer des réunions de projet ;
- ▶ Réagir efficacement lors de réunion complexes.

CONTENU

- La préparation d'une réunion de projet (évaluation de la situation en amont et résultats visés à l'issue, construction d'une stratégie, des méthodes et outils, préparation de l'ordre du jour, identification des participants et le déroulement) ;
- L'animation des réunions de vie d'un projet (le rôle du pilote, le démarrage et la conclusion de la réunion, les réunions avec le comité de pilotage, la réunion de présentation de projet, la réunion de lancement d'un projet, les réunions d'avancement de projet) ;
- L'organisation des réunions complexes du projet (les réunions d'échange et de décision, la réunion de capitalisation/fin de projet, la réunion de résolution de problème/crise).

CODE	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A3006002	Du Mardi 06 au Mercredi 07 Août 2019	CGF	31/05/2019

LES TECHNIQUES DE PRÉSENTATION EFFICACE D'UN PROJET

PUBLIC

Les cadres, les directeurs, les directeurs adjoints et les secrétaires généraux.

DURÉE - CODE

- 2 jours
- Code : A3008

VOTRE INTERLOCUTEUR

Mme TAMARII Bibiane - 40 54 78 20
bibiane.valentin@cgf.pf

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
A3008002	Du Jeudi 08 au Vendredi 09 Août 2019	CGF	31/05/2018