



**DGRH**  
DIRECTION GÉNÉRALE  
DES RESSOURCES HUMAINES  
FA'ATERERAA RAHI NO TE FEI'A RAVE 'O HIPA A TE HAU

2024

# CATALOGUE DE FORMATION

---



## Sommaire du catalogue

*Cliquez sur le titre d'une formation pour accéder à sa fiche descriptive*



Fondamentaux de l'accueil des usagers de l'administration  
Maîtrise des techniques d'accueil des usagers de l'administration  
Organisation et gestion de l'accueil des usagers de l'administration  
Immersion dans les savates d'un usager de l'administration  
Elaboration d'une réglementation (catégorie A)  
Rédaction des arrêtés (catégorie B)  
Les fondamentaux de la dépense publique  
Techniques d'analyse financière  
Définition et analyse des politiques budgétaires  
Elaboration du budget  
Exécution du budget  
Les fondamentaux du code Polynésien des marchés publics  
Les fondamentaux du code Polynésien des marchés publics  
Réglementation des marchés publics - Niveau 1 (préparation, passation et exécution des marchés publics)  
Réglementation des marchés publics - Niveau 2 (gagner en expertise dans la gestion des marchés)  
Définition, analyse des besoins et rédaction du cahier des charges  
Élaborer un Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)  
Les marchés publics fractionnés : marchés à bons de commande, accords-cadres à marchés subséquents et marchés à tranches conditionnelles  
Maîtriser les marchés publics passés selon la procédure adaptée (MAPA)  
Les marchés publics dispensés de publicité et de mise en concurrence  
Analyser les offres et choisir l'attributaire d'un marché public  
Exécution et suivi des marchés publics  
Les prix dans le code polynésien des marchés publics  
Savoir négocier dans les marchés publics  
Coaching individuel de management  
Du projet politique au projet sectoriel  
Le pilotage et l'élaboration d'un projet de service et de direction  
Co-développement managérial  
Certificat CléA Manager  
Les fondamentaux du management  
Manager une équipe interculturelle et intergénérationnelle  
Comment manager son équipe en télétravail  
La conduite d'un projet de service ou de direction  
La performance organisationnelle et responsabilité managériale  
La performance et sens de la modernisation de l'action publique



Les fondamentaux de la fonction RH  
Le recrutement et l'intégration de nouveaux collaborateurs  
Formation des formateurs niveau 1 : initial  
Recyclage - Formateurs de niveau 1  
Formation des formateurs niveau 2 : conception de formation  
Recyclage - Formateurs de niveau 2  
Formation des formateurs niveau 3 : formateurs de formateurs  
Recyclage - Formateurs de niveau 3  
Digitalisation des formations  
Méthode "Funny Learning"  
Concevoir un module en e-learning  
Comment monter une action de formation en distanciel  
Les techniques de communication interne  
Formation à la facilitation graphique  
Perfectionnement - La facilitation graphique au numérique  
Formation "Reo Tahiti" - en distanciel  
La prise de parole en public  
La relation avec la presse et les médias  
L'élaboration d'une stratégie de communication  
Rédaction d'une note d'aide à la décision  
Rédaction de notes et rapports  
Formation langue des signes français (LSF) - Niveau débutant  
Rédaction d'un compte-rendu efficace  
Rédaction et publication en FALC (Facile A Lire et à Comprendre)  
Gestion du temps et des priorités  
Gestion de projets  
Organisation et préparation d'une réunion  
Technique d'animation d'une réunion  
Travailler efficacement en télétravail  
Formation Word (niveau débutant)  
Formation Excel (niveau débutant)  
Certification CléA  
CléA Numérique  
Projet Voltaire  
Formation de facilitateur : niveau 1  
La posture de facilitateur en intelligence collective de facilitateurs  
Formation de formateur de facilitateurs



Le design de service public : vers de nouvelles démarches participatives

La facilitation de l'intelligence collective à distance

Sensibilisation à la démarche qualité

Management de la qualité

Maîtrise des étapes et des outils du management de la qualité

Evaluation des risques et maîtrise des activités

Elaboration d'un guide de procédures

Adopter une démarche environnementale dans l'administration : parcours de formation des éco-ambassadeurs

Gestes et postures pour le public de bureau

Gestes et postures pour les agents de manutention

Gestion des situations conflictuelles avec l'utilisateur

Formation CHSCT pour les élus des CTP



# Fondamentaux de l'accueil des usagers de l'administration

## B1-2

### Public visé

Agents chargés de l'accueil, du renseignement ou de l'orientation du public

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Acquérir les bases de l'accueil
- Identifier et traiter efficacement les demandes des usagers
- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Adopter une posture professionnelle adaptée aux attentes des usagers des différentes administrations du service public
- Harmoniser les pratiques dans l'Administration

### Contenu

- La notion d'accueil
- L'intérêt à se former à l'accueil dans l'administration
- Les fondamentaux d'un accueil efficace dans l'administration
- Les principes de la qualité de service à l'accueil
- L'importance de l'aménagement et l'organisation d'un accueil pour l'image du service
- Les différentes zones d'accueil et les flux d'agents/usagers
- La communication interpersonnelle
- Le langage non verbal : la gestuelle, le regard, le sourire, les silences
- Le savoir-être : les postures à adopter (confidentialité, discrétion) et à éviter
- La prise de contact avec l'utilisateur
- L'identification de la demande et des attentes de l'utilisateur avec méthode : les techniques de questionnement, d'écoute et de reformulation
- Le traitement efficace des demandes et attentes des usagers
- L'instruction, le suivi
- La prise de congé avec l'utilisateur
- L'évaluation de la satisfaction des usagers
- De la théorie à la pratique avec des mises en situation

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

18 heures

Durée en jour(s)

3 jour(s)



# Maîtrise des techniques d'accueil des usagers de l'administration

## B1-3

### Public visé

Agents chargés de l'accueil, du renseignement ou de l'orientation du public

### Prérequis

Avoir suivi le module « Les fondamentaux de l'accueil des usagers de l'administration »

### Objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques d'accueil physique et téléphonique
- Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face et au téléphone
- Apprendre à gérer les situations délicates, particulières et conflictuelles
- Reconnaître et s'adapter aux différentes typologies d'utilisateurs

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

### Contenu

- Un rappel sur les fondamentaux de l'accueil
- Les techniques de l'accueil physique et téléphonique
- L'utilisation de sa voix : débit, rythme, intonation, volume
- La maîtrise du vocabulaire conventionnel, positif et approprié à son service
- La posture : assertive, empathique, confiante, sécurisante
- La réception téléphonique et la bonne image virtuelle
- Les techniques particulières propres à l'accueil téléphonique à maîtriser en administration : transférer un appel, prendre un message, mettre en attente son interlocuteur, gérer les doubles appels
- La conduite d'entretien
- Le questionnement efficace et rassurant
- Les typologies des interlocuteurs et leurs modes de fonctionnement
- La gestion de ses émotions et la prise de recul face aux utilisateurs agressifs
- La gestion des situations sensibles, délicates et agressives
- De la théorie à la pratique avec des mises en situation sous forme de jeux de rôles +/- en réalité virtuelle
- Les utilisateurs porteurs de handicap et/ou soumis à d'autres « contraintes » : personnes à mobilité réduite, enceintes, âgées, vulnérables, étrangères, etc.



# Organisation et gestion de l'accueil des usagers de l'administration

## B1-4

### Public visé

Responsables de cellule d'accueil, responsables d'agents assurant l'accueil d'utilisateurs

### Prérequis

Avoir suivi le projet accueil dispensé par l'administration (DMRA)

### Objectifs de la formation

- Connaître les fondamentaux de l'accueil
- S'inscrire dans une démarche de qualité de service
- Évaluer la satisfaction des utilisateurs
- Savoir analyser et répondre aux réclamations des utilisateurs
- Adapter l'organisation de l'accueil pour faciliter le travail des agents et les démarches des utilisateurs
- Optimiser les compétences des agents
- Aménager l'espace d'accueil de manière efficace pour répondre à une logique de parcours utilisateurs
- Harmoniser les pratiques dans l'Administration

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

### Contenu

- Les fondamentaux d'un accueil efficace dans l'Administration
- Les principes de la qualité de service à l'accueil
- Les outils d'évaluation et de suivi de la satisfaction des utilisateurs
- La gestion des réclamations
- L'approche processus et la méthode du parcours utilisateur
- Les recommandations en matière d'aménagement des espaces d'accueil pour améliorer la qualité de service offerte aux utilisateurs
- Les différentes zones d'accueil et les flux d'agents/utilisateurs
- Des mises en situation
- Les bonnes pratiques d'organisation d'un accueil centré « utilisateur »
- Les analyses de pratiques professionnelles



# Immersion dans les savates d'un usager de l'administration

## B1-5

### Public visé

Agents chargés de l'accueil, responsables de cellule d'accueil, responsables d'agents assurant l'accueil d'utilisateurs

### Prérequis

1. Pour les agents d'accueil : avoir suivi les modules « Fondamentaux de l'accueil des utilisateurs dans l'administration » et « Maîtrise des techniques d'accueil des utilisateurs de l'administration »
2. Pour les responsables : avoir suivi le module « Organisation et gestion de l'accueil »

### Objectifs de la formation

- Connaître et utiliser les outils de recueil d'informations sur l'organisation
- Développer un sens critique visant la simplification des démarches administratives pour les agents et les utilisateurs
- Savoir comment réaménager un accueil centré « utilisateur »
- Elaborer un support de communication FALC (Facile à lire et à comprendre)

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

6 heures

Durée en jour(s)

1 jour(s)

### Contenu

- Un rappel des recommandations en matière d'aménagement des espaces d'accueil, les différentes zones d'accueil et les flux d'agents/utilisateurs
- Les méthodes de l'immersion, l'utilisateur mystère et les outils de recueils d'informations
- L'immersion en binôme dans deux entités : 1 publique et 1 privée
- La co-construction du parcours de l'utilisateur au regard d'une démarche réalisée en immersion : les étapes et les points de contact
- La définition des attentes des utilisateurs (carte d'empathie, Persona)
- L'identification des points de satisfaction et les « irritants » dans la démarche
- La proposition d'axes d'amélioration pour simplifier la démarche de l'utilisateur
- La réalisation d'un support de communication FALC (ex : brochure) présentant à l'utilisateur les étapes de la démarche d'après le parcours simplifié précédemment



# Elaboration d'une réglementation (catégorie A) C1-1

## Public visé

Juristes, agents de catégorie A ou équivalent, participant à l'élaboration d'une réglementation

## Prérequis

Aucun

## Objectifs de la formation

- Concevoir un dispositif réglementaire
- Maîtriser les notions fondamentales de la théorie des actes administratifs unilatéraux
- Définir les matières qui relèvent de la compétence de la Polynésie française
- Procéder aux questionnements et travaux de consultation préalables à la rédaction
- Rédiger le dispositif dans le respect des règles de fond et de forme
- Appliquer les règles relatives aux procédures d'adoption et aux délais d'entrée en vigueur des textes
- Mettre en place un dispositif d'évaluation

## Contenu

- Rappels théoriques
- La hiérarchie des normes, le régime juridique, le contrôle de légalité, les notions de contentieux administratif
- Les compétences de la Polynésie française
- L'étendue des compétences : partage des compétences entre l'Etat et la collectivité
- L'exercice des compétences : les mécanismes de délégation
- L'élaboration du dispositif
- L'initiative du projet, le questionnement préalable, l'étude du cadre légal et réglementaire existant, la détermination de la norme adéquate, les consultations techniques
- La rédaction du dispositif
- Les règles de forme, la langue du texte, le principe de clarté et d'intelligibilité du droit, circulaire n°1593/PR du 16 avril 2004
- L'adoption et l'entrée en vigueur
- Les procédures d'adoption, date de production des effets juridiques
- L'évaluation du dispositif
- Les indicateurs, les étapes

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

30 heures

Durée en jour(s)

5 jour(s)



# Rédaction des arrêtés (catégorie B)

## C1-2

### Public visé

Agents de catégorie B ou équivalent, chargés de la rédaction des arrêtés

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Rédiger des actes d'application réguliers
- Maîtriser la hiérarchisation des normes et les mécanismes de contrôle
- Recourir aux différents types d'actes et déterminer leur régime juridique
- Appréhender les cas de recours et les grands principes du contentieux de l'annulation
- Définir les matières qui relèvent de la compétence de la Polynésie française
- Rédiger un arrêté dans le respect des règles de fond et de forme

### Contenu

- Les différents types de normes et le respect de la hiérarchie des normes
- La classification des actes et leur régime juridique
- Le déféré du Haut-Commissaire, contentieux de l'annulation et autres types de recours
- L'étendue et l'exercice des compétences
- L'efficacité des normes, les procédures et la rédaction de l'acte

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

18 heures

Durée en jour(s)

3 jour(s)



# Les fondamentaux de la dépense publique

## C2-1

### Public visé

Agents de l'Administration

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Connaître les principes de base des règles budgétaires et comptables, et situer le rôle des différents acteurs dans l'exécution de la dépense publique
- Appréhender les principes budgétaires et les acteurs
- S'informer sur le circuit exécutoire de la dépense
- Connaître les contraintes

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

### Contenu

- La réglementation budgétaire, comptable et financière
- Les grands principes budgétaires
- L'organisation du budget de la Polynésie française
- Les mesures de réajustement du budget
- La mise en place des crédits
- Le mode de délégation des crédits au 12ème
- Les acteurs
- L'engagement
- La liquidation
- Le mandatement
- La période de la clôture budgétaire
- Les incidences du non-respect de la date butoir



# Techniques d'analyse financière

## C2-2

### Public visé

Chefs de service, directeurs d'établissements administratifs et leurs adjoints  
Agents chargés de l'instruction de dossiers ou chargés d'accompagner les porteurs de projets

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Comprendre et analyser les documents comptables d'une entité
- Déterminer la finalité des documents comptables
- Procéder à l'analyse financière d'une structure
- Analyser l'activité et les résultats
- Evaluer la rentabilité
- Analyser les flux
- Comprendre et utiliser un business plan

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

18 heures

Durée en jour(s)

3 jour(s)

### Contenu

- Le bilan
- Le compte de résultat
- Le tableau de financement
- L'approche fonctionnelle et patrimoniale
- Les ratios comme outils d'analyse
- L'analyse du compte de résultat en termes de solde intermédiaire de gestion
- Les indicateurs d'activité et le résultat
- La rentabilité d'exploitation / taux de marge d'exploitation, le seuil de rentabilité
- La rentabilité financière, l'effet de levier
- L'interprétation des différentes rentabilités
- Le tableau de financement
- De la CAF à l'excédent de trésorerie d'exploitation
- Les éléments constitutifs d'un business plan
- Le diagnostic de la structure et l'analyse



# Définition et analyse des politiques budgétaires

## C2-3

### Public visé

Chefs de service, directeurs/trices d'EPA et leurs adjoints

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Se servir de la politique budgétaire pour réaliser les principaux objectifs du gouvernement, notamment la stabilité macroéconomique, l'équité, l'efficacité et la croissance durable à long terme
- Utiliser les outils et techniques acquis pour évaluer l'orientation de la politique budgétaire, les multiplicateurs budgétaires et la viabilité de la dette
- Evaluer les éléments clés de la politique fiscale et de la politique de dépenses
- Proposer un plan de mise en œuvre des dépenses publiques
- Analyser les interactions complexes entre les pouvoirs politiques et la répartition des ressources au sein de son service/établissement.

### Contenu

- Qu'est-ce qu'une politique budgétaire
- Un des principaux instruments de la politique économique
- La politique budgétaire, levier de la politique de régulation de la conjoncture
- La théorie économique keynésienne
- Objectifs macroéconomiques : impôts, dépenses et budgétisation
- Les différents types de politiques fiscales
- Les deux principales politiques :
  - La politique budgétaire expansionniste
  - La politique budgétaire restrictive
- Les autres politiques :
  - La politique budgétaire discrétionnaire
  - La politique budgétaire neutre
- Les instruments de la politique publique
- Modulation de la dépense publique
- Modulation des recettes publiques
- Limitation de l'endettement public

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

## Domaine C - Affaires juridiques et finances publiques

### C2 - Finances publiques



- Les effets de la politique budgétaire
- Comment affecte-t-elle l'économie ?
- Politique d'austérité ou politique de relance ? (Politique de demande, politique de l'offre, effet d'éviction, inflation)
- Outil d'évaluation des politiques publiques
- Les projets annuels de performances (PAP)
- Le rapport annuel d'activité (RAP)



# Elaboration du budget

## C2-4

### Public visé

Chefs de service, directeurs d'établissements administratifs et leurs adjoints  
Agents chargés de la gestion de la dépense publique et de l'exécution du budget

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Etablir le budget de son entité
- Appréhender les fondamentaux en matière budgétaire
- Suivre les différentes étapes d'élaboration d'un budget
- Réajuster les prévisions budgétaires en cours d'exercice

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

18 heures

Durée en jour(s)

3 jour(s)

### Contenu

- Le budget de la collectivité
- Les grands principes budgétaires
- La structure du budget
- La nomenclature budgétaire : le nouveau plan comptable
- La procédure d'adoption
- L'élaboration du budget de service
- Le planning des travaux
- La présentation des objectifs de politiques publiques pour le projet annuel de performance
- La présentation des outils : FBO investissement / FBF fonctionnement (pour les chefs de service et leurs adjoints)
- Formation aux outils : FBO investissement / FBF fonctionnement (pour les autres agents)
- L'arbitrage
- Le collectif budgétaire



# Exécution du budget

## C2-5

### Public visé

Chefs de service, directeurs d'établissements administratifs et leurs adjoints  
Agents chargés de la gestion de la dépense publique et de l'exécution du budget

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Respecter les différentes étapes de l'exercice budgétaire
- Appliquer les textes de référence
- Respecter le principe de la séparation des ordonnateurs et des comptables
- Maîtriser les différentes étapes de l'exécution de la dépense publique
- Déterminer les opérations relatives au recouvrement de la recette
- Connaître les procédures de contrôle en matière budgétaire et comptable

### Contenu

- La réglementation budgétaire et comptable en Polynésie française
- Les textes de référence
- Le nouveau plan comptable
- Le principe de séparation des ordonnateurs et des comptables
- Les ordonnateurs
- Les comptables
- L'exécution de la dépense
- L'engagement, la liquidation, le mandatement
- Le recouvrement de la recette
- La constatation des droits, l'ordre de la recette, le recouvrement
- Le contrôle
- Le contrôle en cours d'exécution
- Le contrôle a posteriori

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

18 heures

Durée en jour(s)

3 jour(s)



# Les fondamentaux du code polynésien des marchés publics

## D1-1

### Public visé

Chefs de services, directeurs/directrices d'établissement public administratif et leurs adjoints  
Responsables logistique administratif et financier  
Chargés de gestion financière, budgétaire et comptable  
Chargés d'opération  
Responsables et gestionnaire

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Connaître les principes fondamentaux et les principales procédures
- Présenter le champ d'application et les principes fondamentaux
- Préparer les procédures
- Achever la procédure
- Exécuter le marché
- Informer sur les risques contentieux

### Contenu

- Principes de la commande publique
- Définition d'un marché public et distinction avec les autres contrats publics et les subventions
- Les acteurs des marchés publics et leur rôle
- La définition du besoin et l'appréciation des seuils
- Les différents types de procédures de passation des marchés
- Les caractéristiques communes gouvernant les procédures de passation des marchés publics
- L'intervention des commissions d'appel d'offres dans les procédures formalisées
- L'information des candidats évincés
- La signature et la notification du marché
- La transmission au contrôle de légalité
- La publicité des avis d'attribution des marchés
- Le règlement financier du titulaire et du sous-traitant : les avances, acomptes et soldes

**FORMAT :**

**MOOC**

**Durée en heures**

**heures**

**Durée en jour(s)**

**jour(s)**

## Domaine D - Les marchés publics

### D1- Réglementation des marchés publics



- Les garanties d'exécution du marché
- Les délais de mandatement et intérêts moratoires
- Contentieux administratif : référés précontractuels et contractuels, recours en contestation de validité du contrat
- Contentieux pénal : le délit de favoritisme



# Les fondamentaux du code polynésien des marchés publics

## D1-2

### Public visé

Chefs de services, directeurs/directrices  
d'établissement public administratif et leurs  
adjoints  
Responsables logistique administratif et  
financier  
Chargés de gestion financière, budgétaire et  
comptable  
Chargés d'opération  
Responsables et gestionnaire

### Prérequis

Avoir suivi les MOOC relatifs aux fondamentaux  
du code polynésien des marchés publics,  
disponibles sur Honouira

### Objectifs de la formation

- Connaître les principes fondamentaux et les principales procédures
- Présenter le champ d'application et les principes fondamentaux
- Préparer les procédures
- Achever la procédure
- Exécuter le marché
- Informer sur les risques contentieux

### Contenu

- Principes de la commande publique
- Définition d'un marché public et distinction avec les autres contrats publics et les subventions
- Les acteurs des marchés publics et leur rôle
- La définition du besoin et l'appréciation des seuils
- Les différents types de procédures de passation des marchés
- Les caractéristiques communes gouvernant les procédures de passation des marchés publics
- L'intervention des commissions d'appel d'offres dans les procédures formalisées
- L'information des candidats évincés
- La signature et la notification du marché
- La transmission au contrôle de légalité
- La publicité des avis d'attribution des marchés
- Le règlement financier du titulaire et du sous-traitant : les avances, acomptes et soldes

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

18 heures

Durée en jour(s)

3 jour(s)

## Domaine D - Les marchés publics

### D1- Réglementation des marchés publics



- Les garanties d'exécution du marché
- Les délais de mandatement et intérêts moratoires
- Contentieux administratif : référés précontractuels et contractuels, recours en contestation de validité du contrat
- Contentieux pénal : le délit de favoritisme



# Réglementation des marchés publics - Niveau 1 (préparation, passation et exécution des marchés publics)

## D1-3

### Public visé

Chefs de services, directeurs/directrices  
d'établissement public administratif et leurs  
adjoints  
Responsables logistique administratif et  
financier  
Chargés de gestion financière, budgétaire et  
comptable  
Chargés d'opération  
Responsables et gestionnaire

### Prérequis

Avoir suivi le module « Les fondamentaux du  
code polynésien des marchés publics » en  
présentiel

### Objectifs de la formation

- Choisir et appliquer les procédures les plus adaptées
- Préparer les documents contractuels et le dossier de consultation des entreprises
- Gérer le suivi d'exécution et le règlement financier jusqu'au solde du marché

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**18 heures**

**Durée en jour(s)**

**3 jour(s)**

### Contenu

- Identifier le cadre général des marchés publics
- Appréhender la mutualisation des achats
- Comprendre les mécanismes de l'accord-cadre et les techniques particulières d'achat
- Connaître les techniques particulières d'achat
- Déterminer ses besoins
- Apprécier les seuils de procédure
- Fixer la durée du contrat
- Maîtriser le régime des prix et leur variation
- Identifier les pièces constitutives du dossier de consultation
- Maîtriser les obligations de publicité
- Connaître les procédures de passation
- Sélectionner les candidatures
- Analyser les offres
- Gérer l'achèvement de la procédure



# Réglementation des marchés publics - Niveau 2 (gagner en expertise dans la gestion des marchés)

## D1-4

### Public visé

Chefs de services, directeurs/directrices  
d'établissement public administratif et leurs  
adjoints  
Responsables logistique administratif et  
financier  
Chargés de gestion financière, budgétaire et  
comptable  
Chargés d'opération  
Responsables et gestionnaire

### Prérequis

Avoir suivi le module « Réglementation des  
marchés publics – Niveau 1 »

### Objectifs de la formation

- Approfondir ses connaissances des marchés publics
- Maîtriser les techniques d'analyse des candidatures et des offres
- Assurer la sécurité juridique des marchés publics en phase de passation et exécution

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**6 heures**

**Durée en jour(s)**

**1 jour(s)**

### Contenu

- Définir sa stratégie achats
- Sélectionner les candidatures et les offres
- Conclure la procédure
- Maîtriser les risques juridiques de la passation : procédures de recours contentieuses et modalités transactionnelles de résolution des litiges
- Piloter l'exécution du marché



# Définition, analyse des besoins et rédaction du cahier des charges

## D2-1

### Public visé

Responsables et gestionnaires des marchés publics

### Prérequis

Avoir suivi le module « Les fondamentaux du code polynésien des marchés publics » en présentiel

### Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux liés à la définition du besoin dans le processus achat
- Maîtriser des méthodes d'analyse du besoin
- Clarifier ses besoins pour rédiger correctement son cahier des charges et obtenir des réponses adaptées de la part des opérateurs économiques

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

### Contenu

- Identifier les enjeux liés à la bonne définition des besoins
- Les différents acteurs dans la définition des besoins et leurs rôles
- Les étapes du processus d'expression des besoins : les démarches à mener en amont et les outils disponibles
- L'approche normative, fonctionnelle ou mixte des besoins
- Appréhender l'analyse fonctionnelle
- Rédiger le cahier des charges fonctionnel et le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
-



# Élaborer un Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)

## D2-2

### Public visé

Responsables et gestionnaires des marchés publics

### Prérequis

Avoir suivi le module « Les fondamentaux du code polynésien des marchés publics » en présentiel

### Objectifs de la formation

- Élaborer des pièces de marché adaptées à chaque consultation
- Rédiger les clauses à risque des cahiers des charges

### Contenu

- Définir le rôle clé du DCE
- Connaître les pièces constitutives d'un Dossier de Consultation des
- Définir son besoin à travers le CCTP
- Identifier les clauses essentielles d'un CCAP
- Rédiger l'acte d'engagement (AE)
- Préparer le Règlement de la Consultation (RC)

#### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**12 heures**

**Durée en jour(s)**

**2 jour(s)**



# Les marchés publics fractionnés : marchés à bons de commande, accords- cadres à marchés subséquents et marchés à tranches conditionnelles

## D2-3

### Public visé

Responsables et gestionnaires des marchés publics

### Prérequis

Avoir suivi le module « Les fondamentaux du code polynésien des marchés publics » en présentiel

### Objectifs de la formation

- Le cadre réglementaire applicable aux marchés fractionnés
- Pourquoi avoir recours à un marché fractionné ?
- Les spécificités des marchés à bons de commande, des accords-cadres à marchés subséquents et des marchés à tranches conditionnelles
- Comment choisir entre un accord-cadre et un marché à bons de commande ?
- Evaluation des seuils de procédures de passation dans le cadre d'un marché fractionné
- Etapes de passation des marchés fractionnés
- Principales clauses à insérer dans des marchés fractionnés
- Rédiger un marché fractionné

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**16 heures**

**Durée en jour(s)**

**2,5 jour(s)**

### Contenu

- Les marchés à bons de commande, les accords-cadres à marchés subséquents, les marchés à tranches conditionnelles :
- Définitions
- La durée des marchés
- Les cas lors desquels les utiliser
- Les avantages et les limites de ces formes de marché
- L'évaluation des besoins
- La procédure de passation
- Le contenu
- Exécution du marché



# Maîtriser les marchés publics passés selon la procédure adaptée (MAPA)

## D2-4

### Public visé

Responsables et gestionnaires des marchés publics

### Prérequis

Avoir suivi le module « Les fondamentaux du code polynésien des marchés publics » en présentiel  
Apporter un projet de MAPA à la formation

### Objectifs de la formation

- Connaître le cadre réglementaire et le champ d'application de la procédure adaptée prévus par le Code polynésien des marchés publics
- Définir la procédure en fonction de l'objet et du montant du marché
- Organiser la mise en concurrence en MAPA
- Achever la procédure

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

### Contenu

- Le cadre réglementaire de la procédure adaptée
- Les principes fondamentaux de la commande publique
- Les MAPA en raison de leur montant et de leur objet
- Organiser la mise en concurrence dans un MAPA
- La définition du besoin en MAPA
- L'allotissement
- Les supports et le contenu de la publicité
- Le règlement de la consultation
- Le délai de remise des offres en MAPA
- La forme et le contenu du contrat
- L'examen des candidatures et l'analyse des offres
- Le recours à la négociation en MAPA
- Le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse
- L'achèvement de la procédure en MAPA
- L'information des candidats évincés
- La notification du marché
- Les délais et voies de recours des candidats



# Les marchés publics dispensés de publicité et de mise en concurrence

## D2-5

### Public visé

Responsables et gestionnaires des marchés publics

### Prérequis

Avoir suivi le module « Les fondamentaux du code polynésien des marchés publics » en présentiel

### Objectifs de la formation

- Connaître les hypothèses de recours aux marchés publics dispensés de publicité et de mise en concurrence et les règles minimales à respecter

### Contenu

- Les marchés passés pour répondre à un besoin dont la valeur globale estimée est inférieure à 8 MF HT
- Les petits lots des marchés formalisés introduits par la loi du Pays n° 2019-37 du 20 décembre 2019
- La procédure négociée sans publicité ni mise en concurrence
- Les marchés pour lesquels les formalités de publicité et de mise en concurrence sont impossibles ou manifestement inutiles

**FORMAT :**

**Présentiel**

**Durée en heures**

**4 heures**

**Durée en jour(s)**

**0,5 jour(s)**



# Analyser les offres et choisir l'attributaire d'un marché public

## D3-1

### Public visé

Responsables et gestionnaires des marchés publics  
Chargés d'opérations budgétaires et comptables en charge de l'exécution des marchés publics

### Prérequis

Avoir suivi le module « Les fondamentaux du code polynésien des marchés publics » en présentiel

### Objectifs de la formation

- Savoir utiliser et pondérer des critères adaptés à son achat
- Elaborer une méthode de notation
- Choisir l'offre économiquement la plus avantageuse

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**10 heures**

**Durée en jour(s)**

**1,5 jour(s)**

### Contenu

- La recevabilité des offres
- La notion d'offre économiquement la plus avantageuse
- Les notions d'offres irrégulières, inacceptables ou inappropriées
- La détection et le traitement des offres anormalement basses
- La sélection et la pondération des critères
- Le choix des critères d'attribution adaptés à l'objet du marché
- Les critères interdits
- La distinction entre critères et sous critères
- La pondération des critères
- Elaborer une grille de notation des offres
- Le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse
- L'analyse des offres au regard des critères de sélection
- La rédaction du rapport d'analyse et de jugement des offres
- L'information des candidats évincés



# Exécution et suivi des marchés publics

## D3-2

### Public visé

Responsables et gestionnaires des marchés publics

### Prérequis

Avoir suivi le module « Les fondamentaux du code polynésien des marchés publics » en présentiel

### Objectifs de la formation

- Savoir utiliser et pondérer des critères adaptés à son achat
- Répertorier les textes réglementaires ou législatifs, les CCAG et les règles de la comptabilité spécifiques à l'exécution des marchés publics
- Décrire les conditions opérationnelles d'exécution du marché
- Identifier les points de vigilance pour fiabiliser sa réalisation

### Contenu

- S'approprier le contexte normatif et juridique de l'exécution des marchés publics
- Quelles sont les conditions d'exécution du marché et comment vérifier sa bonne réalisation
- Quelles pénalités de retard prévues au contrat
- Gérer contractuellement ces modifications
- Procéder à l'exécution financière du marché
- Réussir la réception des prestations
- Gérer les litiges associés à l'exécution des marchés publics

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)



# Les prix dans le code Polynésien des marchés publics

## D3-3

### Public visé

Agents ayant à rédiger des clauses de prix, à les vérifier ou à les mettre en œuvre

### Prérequis

Avoir suivi le module « Les fondamentaux du code polynésien des marchés publics » en présentiel

### Objectifs de la formation

- Choisir la forme et le type de prix les plus adaptés au marché
- Maîtriser les différentes clauses de variation des prix : actualisation et révision

### Contenu

- Les notions de prix
- Les différents types de prix
- Les différentes formes de prix
- Les clauses de protection de l'évolution des prix

#### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**6 heures**

**Durée en jour(s)**

**1 jour(s)**



# Savoir négocier dans les marchés publics

## D3-4

### Public visé

Responsables et gestionnaires des marchés publics

### Prérequis

Avoir suivi le module « Les fondamentaux du code polynésien des marchés publics » en présentiel

### Objectifs de la formation

- Connaître le cadre général de la négociation dans les marchés publics
- Maîtriser les principales techniques de négociation
- Préparer, conduire et conclure une négociation d'achat efficiente

#### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**18 heures**

**Durée en jour(s)**

**3 jour(s)**

### Contenu

- Généralités sur la négociation dans les marchés publics
- Qu'est-ce que la négociation et quels sont ses enjeux ?
- Pourquoi négocier ?
- Dans quels cas doit-on et peut-on négocier ?
- Sur quoi peut-on négocier ?
- Avec qui négocier ?
- Qui peut négocier ?
- Les différentes formes de négociation
- Les principales techniques de négociations
- Les différents profils de négociateurs
- Connaître les techniques d'influence et les mécanismes d'argumentation
- Préparer, conduire et conclure une négociation
- Préparer la négociation
- Conduire l'entretien de négociation
- Conclure la négociation
- La traçabilité de la négociation



# Coaching individuel de management

## DS1-1

### Public visé

Managers recensés

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Améliorer ses performances en s'appuyant sur le développement du potentiel personnel
- Mettre en place des changements comportementaux et organisationnels
- Appréhender les nouvelles pratiques en matière de management ou de communication
- Comprendre le fonctionnement d'une équipe et ses missions

### FORMAT :

Hybride

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

Tout au long de l'année. Planning individuel et personnalisé jour(s)

### Contenu

- Le développement personnel
- L'aisance relationnelle et communication interpersonnelle
- L'amélioration du leadership, du style de management
- La connaissance de soi et des autres
- L'efficacité personnelle : gestion du stress et gestion du temps
- La résolution de problème managérial
- La gestion de conflits
- Les problèmes de motivation
- Les problèmes de communication
- Les problèmes d'efficacité collective ou individuelle
- Les situations de blocage ou de crise larvées ou avérées
- L'accompagnement dans les changements du service : fusion, acquisition, réorganisation
- La préparation de projet
- Les techniques de négociation
- La préparation et l'accompagnement d'une prise de poste
- L'accompagnement sur projet
- La préparation d'une présentation / conférence / réunion
- La prise de parole en public



---

# Du projet politique au projet sectoriel

## DS1-10

### Public visé

Chefs de service et directeur d'établissement public

### Prérequis

Aucun

---

### Objectifs de la formation

- Conduire une démarche d'élaboration (de projets ou schémas) concertée et porteuse de sens,
- Définir et construire les outils structurants pour l'administration,
- Favoriser l'adhésion, la contribution autour des projets et schémas,
- Évaluer et faire vivre les projets et schémas

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

16 heures

Durée en jour(s)

2,5 jour(s)

---

### Contenu



---

# Le pilotage et l'élaboration d'un projet de service et de direction

## DS1-11

### Public visé

Chefs de service et directeur d'établissement public

### Prérequis

Aucun

---

### Objectifs de la formation

- Connaître le rôle et les missions du CHSCT Connaître et analyser les risques Savoir analyser les accidents de travail et les incidents

---

### Contenu

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

16 heures

Durée en jour(s)

2,5 jour(s)



---

# Co-développement managérial

## DS1-2

### Public visé

Managers stratégiques et managers opérationnels

### Prérequis

Aucun

---

### Objectifs de la formation

- Être plus efficace dans sa posture de manager
- Consolider son identité professionnelle
- Identifier des plans d'action concrets et directement applicables à sa situation
- Développer son agilité de pensée comme d'action

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

---

### Contenu

- Constitution de 6 groupes de 5 managers pour 6 rencontres de 2 heures avec le coach certifié :
  - L'exposition d'une problématique, d'un projet ou d'une préoccupation
  - La clarification : questions d'information factuelles
  - Le contrat : résultat espéré et type de consultation souhaitée
  - L'exploration : questions réflexives, réactions, suggestions
  - La synthèse des apprentissages et plan d'action
  - L'évaluation
-



# Certificat CléA Manager

## DS1-3

### Public visé

Managers stratégiques et managers opérationnels

### Prérequis

Avoir satisfait à l'évaluation préalable

### Objectifs de la formation

- Organiser l'activité au regard des attentes et des contraintes de l'entreprise et de son environnement
- Animer et encadrer le collectif de travail
- Accompagner les collaborateurs et favoriser le développement de leurs compétences

### FORMAT :

Hybride

Durée en heures

8500 heures

Durée en jour(s)

Tout au long de l'année en fonction de l'évaluation jour(s)

### Contenu

- Conformément au référentiel de compétences et de certification CléA Management, validé par le Conseil d'Administration de Certif Pro du 3 mai 2022.
- La Certification CléA Manager s'articule autour de quatre domaines de compétences :
- Domaine 1 : Organiser l'activité au regard des attentes et contraintes de "l'entreprise"
- Domaine 2 : « animer et encadrer le collectif de travail »
- Domaine 3 : accompagner les collaborateurs et favoriser le développement de leurs compétences Moi et les relations individuelles avec les collaborateurs
- Domaine transversal : L'amélioration continue est une finalité importante des missions managériales. Ainsi, 4 compétences (appartenant aux 3 domaines précités) sont identifiées comme répondant à l'enjeu transversal « Contribuer à l'Amélioration Continue.



---

# Les fondamentaux du management

## DS1-4

### Public visé

Cadres intermédiaires et supérieurs et les responsables

### Prérequis

Aucun

---

### Objectifs de la formation

- Connaître le rôle et les missions du manager
- Identifier son style de management
- Adapter ses méthodes de management en adéquation avec les objectifs qui lui sont fixés
- Maîtriser les principaux outils de management pour manager efficacement son équipe

### FORMAT :

### MOOC

### Durée en heures

heures

### Durée en jour(s)

jour(s)

---

### Contenu

- Les rôles et les missions du manager
- Les différents styles de management
- Auto-diagnostic des pratiques managériales
- Les outils de management
- L'encadrement et l'organisation



# Manager une équipe interculturelle et intergénérationnelle

## DS1-5

### Public visé

Cadres intermédiaires et supérieurs et les responsables

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Comprendre l'impact de l'interculturel et de l'intergénérationnel sur les relations professionnelles
- Intégrer les caractéristiques et tendance de chaque profil communicationnel et relationnel
- Appréhender les postures adaptées à chaque génération Développer sa capacité d'adaptation aux différences culturelles Stimuler et rythmer une équipe multigénérationnelle et multiculturelle
- Développer le sentiment d'appartenance d'une « multi-équipe » à un projet collectif
- Identifier les postures et méthodes de management appliquées aux environnements interculturels et intergénérationnels Adapter ses capacités managériales aux générations et aux cultures.

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

### Contenu

- Les différentes générations
- Les valeurs, codes et rapports au travail de chaque génération
- Les différentes culture
- Gérer le temps et l'espace
- Repérer l'importance accordée à la tâche ou à la relation
- Évaluer la distance hiérarchique, l'acceptation des règles
- Organiser l'équipe
- Cartographier les différentes générations / cultures au sein de son équipe
- Les missions clés optimisées : recruter, intégrer, objectiver, communiquer, déléguer, fédérer, évaluer, recadrer
- Gestion de conflit : adapter son mode de communication



# Comment manager son équipe en télétravail

## DS1-6

### Public visé

Managers amenés à gérer une équipe en télétravail

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux du management à distance
- Adapter son mode de management au télétravail
- Piloter le travail de ses agents pour atteindre les objectifs fixés
- Maintenir la cohésion et l'engagement de l'équipe à distance

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

### Contenu

- L'impact du télétravail sur son équipe et son management
- L'organisation du télétravail pour piloter l'activité efficacement
- L'animation de son équipe à distance
- Repenser son management grâce au télétravail



---

# La conduite d'un projet de service ou de direction

## DS1-7

### Public visé

Cadres intermédiaires et de proximité

### Prérequis

0

---

### Objectifs de la formation

- Diminuer les risques d'accidents et de maladies professionnelles liés au travail administratif dans un bureau
- Diminuer les risques de TMS (troubles musculo-squelettiques) liées aux activités physiques liées au travail dans un bureau
- Participer à l'amélioration des conditions du travail

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

16 heures

Durée en jour(s)

2,5 jour(s)

---

### Contenu



---

# La performance organisationnelle et responsabilité managériale

## DS1-8

### Public visé

Cadres intermédiaires et de proximité

### Prérequis

Aucun

---

### Objectifs de la formation

- La définition des concepts d'efficacité, d'efficacités et de responsabilité managériale
- Le diagnostic de l'efficacité organisationnelle
- L'appréciation de la contribution individuelle au sein des collectifs de travail
- Les ressources humaines et l'efficacité

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

16 heures

Durée en jour(s)

2,5 jour(s)

---

### Contenu



---

# La performance et sens de la modernisation de l'action publique

## DS1-9

### Public visé

Cadres intermédiaires et de proximité

### Prérequis

Aucun

---

### Objectifs de la formation

- La définition des concepts d'efficacité, d'efficacités et de qualité du service public
  - Le rappel du contexte historique et la comparaison internationale des réformes contemporaines de l'action publique : sens et enjeux
  - L'analyse critique des modèles et des modes d'amélioration de la qualité de l'action publique et définition d'un référentiel partagé et adapté aux réalités locales en la matière
  - La stratégie de changement et conditions de réussite pour une amélioration durable de la qualité de l'action publique
- 

### Contenu

#### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**16 heures**

**Durée en jour(s)**

**2,5 jour(s)**





---

# Les fondamentaux de la fonction RH

## DS2-1

### Public visé

Référents en ressources humaines de l'Administration

### Prérequis

Aucun

---

### Objectifs de la formation

- Comprendre le rôle stratégique et la fonction de RH dans l'Administration
- Connaître les responsabilités et missions du métier de RH dans l'Administration
- Acquérir les outils et les compétences clés du métier de RH dans l'Administration

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**12 heures**

**Durée en jour(s)**

**2 jour(s)**

---

### Contenu

- Le cadre et le contexte d'exercice de la fonction RH
  - Les missions et le positionnement de la direction RH dans l'organisation
  - La mise en place d'une démarche de GPEEC
  - L'animation du dialogue social
  - La conception et l'utilisation des outils-métiers
- 



# Le recrutement et l'intégration de nouveaux collaborateurs

## DS2-2

### Public visé

Référents en ressources humaines de l'Administration et managers de proximité

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Examiner les enjeux et les obligations légales concernant le recrutement
- Identifier les différentes étapes du processus de recrutement et gagner en efficacité par des techniques et des outils adaptés
- Acquérir une méthode de recrutement adaptée aux besoins de l'Administration
- Définir des critères de recrutement objectifs en lien avec les compétences recherchées
- Être capable de construire un parcours d'intégration adapté et efficace
- Fidéliser les collaborateurs
- Sécuriser ses recrutements et garantir la bonne intégration du candidat

### Contenu

- Les hard et soft skills
- Les différents processus de recrutement
- Les enjeux d'une intégration réussie de nouveaux agents
- L'identification des attentes des nouveaux entrants
- Le processus d'intégration et l'élaboration des parcours d'intégration pour les nouveaux entrants
- L'évaluation des compétences des nouveaux agents pour une intégration confortable
- L'optimisation de l'intégration des nouveaux collaborateurs avec le « onboarding »

#### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**12 heures**

**Durée en jour(s)**

**2 jour(s)**



# Formation des formateurs niveau 1 : initial

## E1-1

### Public visé

Agents titulaires souhaitant dispenser de modules de formation pour l'Administration

### Prérequis

Avoir satisfait à l'évaluation préalable

### Objectifs de la formation

- Développer les connaissances et compétences pédagogiques afin d'être en mesure de préparer une séquence pédagogique et d'animer une action de formation dans son domaine d'expertise.

### Contenu

- 1. L'ingénierie de formation
  - Traduire les besoins de formation du commanditaire en action de formation
  - Les différents types d'objectifs : général, spécifique, intermédiaire, de formation
  - La mallette du formateur : le programme, le scénario pédagogique, le support, les exercices, les évaluations
- 2. Savoir-faire du formateur :
  - Les différentes compétences du formateur
  - Créer et structurer une action de formation
  - Ecrire un scénario pédagogique
  - Les différentes techniques et méthodes pédagogiques
  - Evaluer une action de formation
- 3. Les styles d'apprentissage, le cycle d'apprentissage
  - Mises en situation
  - Techniques d'animation
  - Communication verbale et non verbale face à un groupe
  - Les différents modes d'intervention
  - Techniques de questionnement
  - Gérer les différents types de comportement/les différentes phases d'un groupe

#### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**42 heures**

**Durée en jour(s)**

**7 jour(s)**



# Recyclage - Formateurs de niveau 1 E1-2

## Public visé

Agents titulaires souhaitant dispenser des modules de formation pour les agents de l'Administration

## Prérequis

Être titulaire de la formation de formateurs de niveau 1

## Objectifs de la formation

- Revoir les règles de la formation et de la pédagogie des adultes
- Retravailler les techniques et pédagogies d'animation
- Evaluer sa propre pratique de formateur
- Mettre à jour ses compétences dans la préparation de sa formation et dans son animation

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

18 heures

Durée en jour(s)

3 jour(s)

## Contenu

- La définition précise des objectifs pédagogiques et du fil conducteur de la formation
- La gestion du groupe
- Le choix des supports pédagogiques et des activités adaptées
- La programmation et la gestion du temps
- Le contrôle des acquis de connaissance pré et post-formation
- L'analyse du transfert des acquis : évaluation à chaud et à froid
- L'évolution des pratiques et les actualités
- Les modalités pédagogiques en vigueur
- Un retour d'expérience sur les pratiques des formateurs



# Formation des formateurs niveau 2 : conception de formation E1-3

## Public visé

Titulaires de la formation initiale de formateurs et ayant déjà dispensé deux modules de formation pour l'Administration dans les deux années écoulées.

## Prérequis

Être formateur de niveau 1 sur le point de valider tous les critères lui permettant d'intégrer le niveau 2

## Objectifs de la formation

- Analyser les besoins en formation exprimés par le commanditaire pour les traduire en action de formation
- Maîtriser les techniques de l'ingénierie de la formation
- Concevoir une action de formation
- 

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

42 heures

Durée en jour(s)

7 jour(s)

## Contenu

- La conception d'une action de formation
- Identification des liens entre ingénierie de formation et ingénierie pédagogique
- Démarche d'analyse de la demande
- Adaptation de sa pédagogie aux demandes particulières : gestion des grands groupes, formations « flashes »
- Elaboration d'objectifs de formation et pédagogiques
- Conception de la stratégie d'apprentissage
- Conduite et suivi de l'action
- Evaluation de la formation
- La conception des supports formateurs et supports stagiaires
- La mallette pédagogique du formateur
- Les supports en distanciel : contenu word, prezi, etc.



# Recyclage - Formateurs de niveau 2

## E1-4

### Public visé

Les agents de l'Administration, formateurs occasionnels ou internes à l'Administration

### Prérequis

Être titulaire de la formation de formateurs de niveau 2

### Objectifs de la formation

- Revoir les règles de la conception d'une action de formation
- Se mettre à jour sur les nouveautés numériques afin d'adapter à sa pédagogie

### Contenu

- La conception d'une action de formation de l'ingénierie à l'évaluation d'une formation
- Les nouveautés en matière d'outils numériques, de méthodes pédagogiques, de méthodologie à inclure dans sa conception de formation.

#### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**18 heures**

**Durée en jour(s)**

**3 jour(s)**



# Formation des formateurs niveau 3 : formateurs de formateurs E1-5

## Public visé

Titulaires formés à la formation de formateurs initiale ou à la conception d'une formation

## Prérequis

Justifier d'au moins 200 heures d'animation ou de conception pédagogique

## Objectifs de la formation

- Dispenser une formation de formateurs
- Dispenser une formation de recyclage pour l'animation des formations et la conception

## Contenu

- L'Ingénierie de formation
- L'Ingénierie de la pédagogie
- La conception d'une action de formation : du besoin à l'évaluation de la formation
- Les fondamentaux de la pédagogie
- L'encadrement des stagiaires : l'animation, la gestion des participants
- Les techniques d'animation, les outils, les moyens et méthodes pédagogiques.

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**42 heures**

**Durée en jour(s)**

**7 jour(s)**



# Recyclage - Formateurs de niveau 3 E1-6

## Public visé

Les agents de l'Administration, formateurs occasionnels ou internes à l'Administration titulaires de la formation de formateurs de formateurs

## Prérequis

Être titulaire de la formation de formateurs de niveau 3

## Objectifs de la formation

- Revoir les règles de la formation et de la pédagogie des adultes
- Identifier ses points forts et ses faiblesses pour améliorer sa pédagogie face à un public prêt à devenir formateurs

## Contenu

- Autoévaluation de son statut de formateur de formateurs
- Mise à jour des connaissances et des nouveautés dans le domaine des formations

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**18 heures**

**Durée en jour(s)**

**3 jour(s)**



# Digitalisation des formations

## E1-7

### Public visé

Les formateurs internes de l'administration, les responsables ou chargés de formation amenés à digitaliser leur contenu pédagogique pour dispenser une formation en classe virtuelle

### Prérequis

Être titulaire de la formation de formateurs et/ou avoir pour projet la conception d'une formation digitalisée

### Objectifs de la formation

- Identifier les apprenants et leurs attentes
- Cadrer le projet pédagogique et élaborer la progression pédagogique
- Concevoir les séquences pédagogiques
- Choisir les outils digitaux adaptés à la formation
- Diffuser et animer la formation
- Mesurer la qualité et l'efficacité de la formation pour évaluer l'atteinte des objectifs
- Identifier les axes d'amélioration pour retravailler la digitalisation par itération

### Contenu

- 3 classes virtuelles (2 classes de 3 heures et 1 classe d'une heure) et 5 modules de e-learning de 20 minutes :
- L'intérêt d'opter pour une digitalisation de la formation
- Les enjeux de la digitalisation de la formation
- Les modèles d'apprentissage à adopter en matière de digitalisation de formation (MOOC, SPOC, Blended Learning, Social Learning, Mobile Learning, Adaptive Learning)
- Le processus de digitalisation et les étapes à suivre

**FORMAT :**

**Distanciel**

**Durée en heures**

**7 heures**

**Durée en jour(s)**

**1 jour(s)**



# Méthode "Funny Learning"

## E1-8

### Public visé

Les formateurs internes de l'administration, les facilitateurs, les responsables ou chargés de formation

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Comprendre son style de formateur, cerner ses zones d'inconfort et ses axes de progrès
- Comprendre et s'adapter aux différents styles d'apprenants
- S'inspirer des neurosciences et maîtriser les huit piliers du Funny Learning
- Savoir désigner des parcours pédagogiques efficaces

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

### Contenu

- Définition d'éléments marquants pour la prochaine formation de chaque participant
- La posture du formateur en funny learning
- Comprendre et mettre en pratique les 8 piliers de la méthode funny learning



# Concevoir un module en e-learning

## E1-9

### Public visé

Les formateurs internes de l'administration, les responsables ou chargés de formation amenés à concevoir des formations en MOOC ou e-learning

### Prérequis

Être titulaire de la formation de formateurs et/ou avoir pour projet la conception d'une formation en ligne

### Objectifs de la formation

- Comprendre la diversité des formats de MOOC
- Appréhender les principaux problèmes de propriété intellectuelle
- Scénariser un cours dans son ensemble et concevoir des activités adaptées
- Savoir concevoir des vidéos pédagogiques
- Animer et piloter un MOOC
- Faire l'analyse et le bilan du projet pédagogique

### Contenu

- 3 classes virtuelles de 3 heures :
- L'accessibilité numérique
- La préparation de son MOOC
- La conception du MOOC
- La préparation de vidéos interactives
- La préparation des ressources complémentaires et des exercices
- Les techniques d'animation d'un MOOC.

**FORMAT :**

**Distanciel**

**Durée en heures**

**9 heures**

**Durée en jour(s)**

**1,5 jour(s)**



# Comment monter une action de formation en distanciel

## E1-10

### Public visé

Les formateurs internes de l'administration, les responsables ou chargés de formation amenés à concevoir des formations en MOOC ou e-learning

### Prérequis

Être titulaire de la formation de formateurs et/ou avoir pour projet la conception d'une formation en ligne

### Objectifs de la formation

### Contenu

#### FORMAT :

Distanciel

Durée en heures

9 heures

Durée en jour(s)

1,5 jour(s)



# Les techniques de communication interne

## E2-1

### Public visé

Agents de l'administration

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Transmettre des informations accessibles au grand public
- Maîtriser la communication interpersonnelle
- Mettre en place une stratégie de communication

### Contenu

- Les différentes formes de communication : écrite, orale, audio-visuelle
- Le développement d'une attitude d'écoute active
- Les gestes et postures : le poids des mots, l'influence des gestes, l'utilisation de la voix, du regard et de l'espace
- Les objets de la communication : le contenu, la clarté, le vocabulaire, le canal
- Les obstacles à la communication : liés au message, à l'environnement, liés à la personne
- L'élaboration d'une communication efficace (étude de cas) : définition des objectifs attendus, détermination du public visé
- Le choix des outils de communication : affichage, communication directe (réunion, salon, foire), internet

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**12 heures**

**Durée en jour(s)**

**2 jour(s)**



# Formation à la facilitation graphique

## E2-10

### Public visé

1. Facilitateurs de l'administration
2. Agents de l'Administration souhaitant développer ses compétences, communiquer des idées, construire et partager une vision/un projet en mode collaboratif et sous forme visuelle

### Prérequis

- Avoir l'habitude de travailler sous forme de projet collaboratif
- Être dans une démarche d'innovation publique
- Avoir déjà une petite idée de ce qu'est la facilitation graphique et avoir une appétence pour le dessin
- Être disponible pour réaliser des actions dans le cadre du projet collaboratif au sein de l'administration

### Objectifs de la formation

- Découvrir les bases de la facilitation graphique afin de les intégrer dans les activités quotidiennes de prise de note, de rapport de réunion ou de conférence
- Développer ses capacités à retranscrire graphiquement des messages clés

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**18 heures**

**Durée en jour(s)**

**3 jour(s)**

### Contenu

- La définition et l'usage de la facilitation graphique selon les différents contextes (scribing, sketchnote, modélisation...)
- La sensibilisation au vocabulaire visuel de base
- La constitution d'une bibliothèque visuelle
- Le transfert des acquis en situation professionnelle
- Le matériel et les supports de la facilitation graphique
- Les principes fondamentaux de la facilitation graphique :
  - Le dessin + texte
  - La structuration et la synthèse de l'information
  - L'écoute active
- Développer sa créativité : Création d'un vocabulaire visuel avancé
- Les étapes clés d'une intervention de facilitation graphique réussie (préparation, action, suivi)
- La facilitation graphique dans un contexte numérique



# Perfectionnement - La facilitation graphique au numérique

## E2-11

### Public visé

1. Facilitateurs de l'administration
2. Agents de l'Administration souhaitant développer ses compétences, communiquer des idées, construire et partager une vision/un projet en mode collaboratif et sous forme visuelle

### Prérequis

- Avoir suivi la formation « Initiation à la Facilitation graphique »
- Avoir déjà effectué des travaux de facilitation graphique (en scribing ou en modélisation)
- Avoir un projet de facilitation graphique programmé
- Être dans une démarche d'innovation publique
- Être disponible pour réaliser des actions de facilitation graphique dans le cadre de projets collaboratifs au sein de l'administration

### Objectifs de la formation

- Approfondir ses compétences et automatismes en facilitation graphique (live scribing)
- Découvrir la facilitation graphique au numérique et ses outils.

### Contenu

- Rappel sur les fondamentaux de la facilitation graphique
- L'exercice périlleux du live scribing : Les automatismes à développer
- Gérer la pression du regard des autres
- La facilitation graphique au numérique :
  - o Les outils du numérique (tablette, stylet, gant...)
  - o Le logiciel Concepts :
- Préparer sa toile numérique
- Le dessin et l'écriture en numérique
- Les outils et raccourcis utiles
- Gestion des calques et des transparences
- Gestion de l'espace et des tailles
- Exporter et livrer sa toile numérique (format et taille)
  - o Les bonnes pratiques (position, posture et écoute...)

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**6 heures**

**Durée en jour(s)**

**1 jour(s)**



# Formation "Reo Tahiti" - en distanciel

## E2-12

### Public visé

Agents chargés de l'accueil du public

### Prérequis

Avoir un appareil numérique à disposition (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) avec connexion internet

### Objectifs de la formation

- Découvrir la langue polynésienne et sa culture
- Apprendre le "Reo Tahiti" à son rythme de manière autonome
- Développer sa connaissance de la langue polynésienne (vocabulaire, syntaxe)
- Mettre en pratique ses acquis dans son activité professionnelle : accueil et renseignement des usagers de l'administration

### FORMAT :

Distanciel

Durée en heures

6 heures

Durée en jour(s)

1 jour(s)

### Contenu

- 1. Théorie :
  - Les bases et fondamentaux de la langue polynésienne
  - Les phrases
  - Le vocabulaire
- 2. Mise en pratique :
  - Mise en situation
  - Dialogue
- 3. Mise à disposition de supports pour apprendre le tahitien en toute autonomie (supports papiers et/ou numériques)
- 4. Des immersions
- 5. Des ateliers personnalisés en fonction du niveau des participants.



# La prise de parole en public

## E2-2

### Public visé

Agents de l'administration

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Améliorer ses qualités d'orateur
- Mieux se connaître à l'oral
- Capter l'attention et la garder
- Renforcer son impact
- Préparer sa prise de parole
- Garder le contrôle

### Contenu

- La découverte de ses points forts : son propre fonctionnement en public, ses qualités et axes de progrès
- L'identification des trois peurs fondamentales de l'orateur : le syndrome de l'imposteur, les 3 peurs fondamentales
- L'attention et le maintien de l'attention par l'utilisation du regard, du souffle et de la voix
- Le renforcement de son impact par l'utilisation des silences et du corps : importance des silences en prise de parole, le discours sans pause, l'expression non verbale, les bons gestes et attitudes
- La préparation de sa prise de parole : les objectifs, les points clés pour bien structurer, l'utilisation du storytelling pour capter l'attention, la méthode du Héros
- Le traitement des objections par la méthode ERO
- La gestion du trac par la préparation mentale.

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)



# La relation avec la presse et les médias

## E2-3

### Public visé

Chefs de service, directeurs/trices d'EPA,  
adjoints, chargés de communication

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Connaître le fonctionnement des journalistes pour mieux travailler avec eux
- S'adapter à chaque support, presse écrite, radio, télé, internet
- Maîtriser ses relations avec la presse et appréhender la fabrication de l'information
- Choisir le ou les média(s) approprié(s)

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

### Contenu

- Comprendre les spécificités des médias et des journalistes locaux
- Télé, radio, presse écrite, web. Caractéristiques, cibles, lignes éditoriales
- Les particularités d'une interview audiovisuelle, radio ou presse écrite
- Attentes, besoins et contraintes des journalistes
- Préparation de l'interview
- Comment préparer une interview
- Définir le message essentiel
- Déterminer les priorités
- Être un bon Communicant
- Travailler sur la confiance, se libérer des aprioris, de ses craintes et des tensions
- Travail de la posture et de l'image
- Quel communicant êtes vous ?
- Se connaître : connaître et reconnaître ses points forts de communicant
- Maîtriser son image professionnelle
- En interview
- Se fixer un cap et s'y tenir
- Être détendu mais concentré, ferme et pertinent
- Ne pas craquer lors d'échanges difficiles et déstabilisants
- Gérer une situation sensible ou de crise
- Identifier et analyser les situations sensibles dans une organisation

## Domaine E - Evolution des compétences et des performances

### E2 - Techniques d'expression écrite et orale



- Définir une stratégie
- Les règles de la communication médiatique
- Le droit de réponse
- La déontologie



# L'élaboration d'une stratégie de communication

## E2-4

### Public visé

Responsables et chargés de communication

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Choisir les canaux de communication et les messages adaptés aux objectifs
- Piloter les plans d'actions et les adapter aux changements, notamment face à une crise
- Définir les indicateurs d'évaluation et de mesure des résultats

### Contenu

- Apprendre à identifier les éléments fondamentaux de la communication
- Les enjeux du projet et leurs déclinaisons en objectifs de communication
- Les publics ciblés et leurs zones d'influence
- Les sujets de la communication
- Les éléments de messages
- Élaborer une stratégie bi media en fonction de ses moyens
- L'analyse de la communication existante
- La prise en compte de l'environnement
- L'évaluation des moyens à disposition
- L'établissement des priorités
- La conception du plan de communication
- Concevoir des messages identitaires
- Le positionnement du projet
- Les signes distinctifs et qualités du projet
- Les valeurs
- Les promesses dans les messages et leurs justifications
- Construire une image forte et pérenne
- L'identité visuelle et la charte graphique
- Les notions essentielles de la communication visuelle
- Poser les bases de la communication digitale

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**12 heures**

**Durée en jour(s)**

**2 jour(s)**



# Rédaction d'une note d'aide à la décision

## E2-5

### Public visé

Agents de l'administration en situation de rédaction d'une note d'aide à la décision

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Apporter une aide efficace à la décision
- Analyser la demande
- Rechercher les informations théoriques et techniques
- Déterminer les solutions adaptées
- Elaborer et rédiger une note d'aide à la décision

### Contenu

- La réponse à une demande
- La proposition
- Les textes définissant le cadre réglementaire
- Les données techniques : études, statistiques, rapport, compte rendu
- Les articles spécialisés : notes, « doctrine », bibliographie
- La société civile : articles de presse, rapports du CESEC, sondages, enquêtes
- La prise en compte des contraintes
- Les outils d'aide à la décision
- La structure
- La rédaction : style, langage et présentation

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)



# Rédaction de notes et rapports

## E2-6

### Public visé

Agents désirant faire le point sur son rapport à l'écriture et souhaitant acquérir de l'aisance dans la rédaction de documents synthétiques

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Comprendre les spécificités des outils rédactionnels
- Analyser le cadre de réalisation
- Elaborer un plan lisible
- Appliquer les normes orthographiques et grammaticales
- Affirmer la précision de la phrase et la justesse du mot
- Respecter les règles de style

### Contenu

- Un rappel des caractéristiques de l'expression écrite
- La note de synthèse
- Le rapport

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

18 heures

Durée en jour(s)

3 jour(s)



# Formation langue des signes français (LSF) - Niveau débutant E2-7

## Public visé

Agents en contact avec un public sourd

## Prérequis

Aucun

## Objectifs de la formation

- Découvrir la culture sourde
- Acquérir un vocabulaire de base en LSF
- Être capable de repérer un ensemble d'informations essentielles en LSF
- Pouvoir avoir une interaction simple en LSF

## Contenu

- La surdité et culture sourde
- Les différents modes de communication
- La présentation de la LSF
- La dactylographie
- Le vocabulaire et la grammaire en LSF

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

36 heures

Durée en jour(s)

6 jour(s)



# Rédaction d'un compte-rendu efficace

## E2-8

### Public visé

Agents de l'administration amenés à rédiger des comptes-rendus

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Appliquer les règles de la communication écrite efficace, rendre aux écrits leur rôle stratégique et tactique
- Identifier et cerner l'essentiel d'un entretien ou d'une réunion
- Synthétiser, de manière condensée et objective, le contenu des informations
- Restituer par écrit, de manière synthétique et formalisée les informations recueillies

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

### Contenu

- Savoir identifier les enjeux du compte rendu
- Importance et utilité de l'esprit de synthèse dans la vie professionnelle
- Savoir résumer les faits, comprendre le fonctionnement de l'esprit synthétique
- Faciliter la compréhension, la communication et aider à la prise de décision
- Être exhaustif tout en étant synthétique
- Déterminer les dispositions nécessaires pour développer une bonne capacité de synthèse
- Développer ses facilités rédactionnelles, harmoniser ses écrits professionnels
- Identifier des objectifs de rédaction et structurer des écrits
- Recueillir et traiter les informations à synthétiser
- Lire, relire avec méthode pour détecter les informations importantes
- Croiser les sources d'information et les différents supports
- Reformuler en cas de nécessité ; analyser les informations avec technique
- Hiérarchiser les informations, organiser ses écrits
- Savoir faire le tri entre les informations essentielles et les informations périphériques
- Structurer sa pensée et présenter les informations de manière synthétique
- Adapter sa présentation : information, prise de décision
- Etablir un plan et des étapes de rédaction
- Savoir faire preuve de concision et précision
- Formaliser une fiche d'anomalie-type en fonction des informations à transmettre, des destinataires ou des personnes concernées



# Rédaction et publication en FALC (Facile A Lire et à Comprendre)

## E2-9

### Public visé

Agents de l'Administration amenés à participer à la communication en interne

### Prérequis

Agents recensés

### Objectifs de la formation

- Concevoir des documents accessibles à tous les publics
- Identifier les difficultés à la vulgarisation d'informations
- Connaître les enjeux du FALC
- Connaître les règles pour un langage FALC
- Appliquer une méthodologie pour créer, transcrire et valider des documents en appliquant les règles du FALC
- Utiliser des outils d'aide à la transcription et à la rédaction (pictogrammes, vecteurs et schémas)

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**12 heures**

**Durée en jour(s)**

**2 jour(s)**

### Contenu

- Les fondamentaux du FALC
- Les enjeux du langage FALC
- Les règles européennes du FALC
- Une méthode et des outils pour le FALC
- Des exercices de transcription d'informations
- La conception de documents FALC
- Les 4 supports d'information : papier, audio, vidéo, numérique
- Les bonnes pratiques pour la mise en page numérique sur Word
- La mise en place d'une méthodologie d'évaluation des documents FALC et établissement d'une grille d'analyse/évaluation
- L'implication de personnes vulnérables pour tester les documents FALC



# Gestion du temps et des priorités

## E3-1

### Public visé

Agents de l'administration

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Optimiser son temps et acquérir les outils nécessaires à une meilleure organisation
- Maîtriser les méthodes d'analyse de gestion du temps de son activité
- Mettre en place des techniques d'optimisation du temps et des priorités de son équipe
- Employer des outils de communication et d'information facilitant la gestion du temps de son équipe

### Contenu

- L'analyse de son activité et de l'utilisation de son temps
- La maîtrise de son temps par la définition de ses priorités
- L'autodiagnostic de l'utilisation de son temps
- L'organisation de son travail en fonction de celui de son équipe
- La priorisation et la délégation
- Le traitement des imprévus tout en respectant son planning
- L'utilisation des bons moyens d'information et de communication
- Le choix des outils adaptés à chaque situation et chaque interlocuteur
- L'utilisation des outils partagés

**FORMAT :**

**MOOC**

**Durée en heures**

**heures**

**Durée en jour(s)**

**jour(s)**



# Gestion de projets

## E3-2

### Public visé

Chefs de service, directeurs/trices d'EPA et adjoints  
Responsables et cadres contribuant à la planification de politique sectorielles et/ou en charge de la mise en œuvre et du suivi de programmes et de projets

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Comprendre les changements impliqués par la culture du résultat et de l'évaluation
- Comprendre et appliquer les concepts de chaîne de résultats et de théorie du changement / logique d'intervention
- Acquérir les principes de fixation d'objectifs et ceux de planification par objectifs
- Appréhender la diversité d'indicateurs et de sources de vérification pour piloter la mise en œuvre du projet
- Intégrer les connaissances techniques pour choisir ma bonne association d'objectifs, indicateurs et sources de vérification permettant une gestion axée sur les résultats

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

24 heures

Durée en jour(s)

4 jour(s)

### Contenu

- Le contexte de la gestion de projets
- Les acteurs d'un projet
- Les exigences : formalisation et priorisation
- Le processus : planification, organisation et suivi
- Les particularités de la gestion de projet
- Le management d'une équipe projet
- L'ingénierie de gestion de projet
- La mise en œuvre des méthodes de gestion de projets
- Les risques
- Les critères d'éligibilité



# Organisation et préparation d'une réunion

## E3-3

### Public visé

Agents chargés d'organiser et de préparer des réunions

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Mettre en œuvre les conditions d'organisation et de préparation matérielle et administrative pour la réussite d'une réunion
- Préparer une réunion
- Veiller à la bonne organisation matérielle d'une réunion
- Assurer le suivi de "l'après-réunion"

### Contenu

- Définition des objectifs de la réunion
- Établissement de l'ordre du jour, la date, la durée, les participants, le lieu
- Nomination du responsable-coordonnateur
- Réalisation des outils indispensables
- Réservation de la salle de réunion, des transports et du logement des participants
- Préparation et accessibilité de son dossier de réunion
- Convocations
- Les différentes étapes : avant la réunion, le jour "J", la fin de la réunion
- Suivi du compte-rendu ou du procès-verbal
- Classement du compte rendu et mise à jour du tableau de bord des réunions
- Mise à jour de la « check-list »
- Identification des problèmes et/ou axes d'amélioration relatifs à l'organisation de la réunion

**FORMAT :**

**MOOC**

**Durée en heures**

**heures**

**Durée en jour(s)**

**jour(s)**



# Technique d'animation d'une réunion

## E3-4

### Public visé

Managers et responsables d'équipe  
Toute personne devant animer des réunions  
régulièrement

### Prérequis

Animer régulièrement des réunions

### Objectifs de la formation

- 
- Savoir organiser une réunion participative et en définir les objectifs
- Stimuler l'émergence de nouvelles idées grâce aux techniques de conduite de réunions créatives
- Savoir motiver la participation du groupe et gérer les phénomènes de leadership et de passivité
- Développer sa confiance personnelle en position d'animateur

### Contenu

- Initiation à la formation technique d'animation de réunion créative : préparer une réunion ou une séance de créativité
- Identifier les outils de l'animateur et maîtriser la technique de réunion créative
- Comprendre le processus créatif dans une séance ou un atelier participatif
- Stimuler l'émergence des nouvelles idées dans une réunion participative
- Choisir et combiner les techniques créatives : adapter la technique en fonction du sujet
- Focus sur les techniques célèbres d'animations créatives (World Café, Pecha Kucha, Hackathon)
- Conclusion formation techniques d'animation de réunions créatives : organiser la fin de la réunion créative

**FORMAT :**

**MOOC**

**Durée en heures**

**heures**

**Durée en jour(s)**

**jour(s)**



# Travailler efficacement en télétravail

## E3-5

### Public visé

Agents de l'Administration amenés à télétravailler

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Savoir s'organiser efficacement en télétravail
- Développer des outils d'organisation et de reporting
- Maintenir des relations avec ses collaborateurs et son N+1 et conserver son engagement
- Conserver son efficacité professionnelle
- Savoir gérer son temps en télétravail

### Contenu

- Le profil du télétravailleur
- Les bonnes pratiques
- L'organisation et la gestion du temps en télétravail
- Le bien-être en télétravail
- La conciliation entre travail à distance et proximité

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)



# Formation Word (niveau débutant)

## E3-6

### Public visé

Agents ayant à rédiger tous les types de documents administratifs

### Prérequis

Agents justifiant d'un niveau de base sur WORD

### Objectifs de la formation

- Personnaliser WORD
- Automatiser la présentation des documents
- Construire un document structuré
- Intégrer des illustrations
- Présenter l'information dans des tableaux, des colonnes
- Travailler à plusieurs sur un même document

### Contenu

- 1. Concevoir un document
- Utiliser les caractères avec les paramètres avancés et les enchaînements
- Définir des listes numérotées et des puces
- Mettre en page et imprimer un document avec plusieurs sections
- Intégrer un tableau, modifier ses propriétés et effectuer des calculs
- Créer un SmartArt, filigrane, image et gérer l'habillage d'objets
- Structurer un document avec des sauts de section complexes
- 2. Structurer un document
- Utiliser les numérotations spéciales et les listes personnalisées
- Insérer des sommaires et des tables de matières
- Gérer les styles et utiliser le multicolonnage
- Enrichir et utiliser les QuickParts, l'organisateur et les modèles
- Organiser les documents maîtres et les sous-documents
- Insérer des références
- Gérer les versions d'un fichier.

**FORMAT :**

**MOOC**

**Durée en heures**

**heures**

**Durée en jour(s)**

**jour(s)**



# Formation EXCEL (niveau débutant)

## E3-7

### Public visé

Agents manipulant des feuilles de calcul et des listes de données

### Prérequis

Agents justifiant d'un niveau de base sur EXCEL

### Objectifs de la formation

- Acquérir une utilisation efficace et judicieuse, gagner du temps dans la construction et la présentation de ses tableaux et fiabiliser ses calculs et analyses
- Adapter Excel à son utilisation et gagner du temps pour présenter ses tableaux
- Construire des formules de calculs simples et élaborées
- Lier et consolider des données / exploiter des listes de données
- Mettre en place des tableaux croisés dynamiques

### Contenu

- Utilisation du ruban, de la barre d'accès rapide et de la barre d'état
- Saisie et modification du contenu des cellules
- Construction d'une formule de calcul
- Saisie de données et des formules, formatage des cellules
- Définition d'une mise en forme conditionnelle
- Utilisation des thèmes et des styles
- Impression de l'intégralité ou d'une partie de tableau, titre, pagination
- Calcul des pourcentages, des ratios, application d'un taux, calcul des statistiques
- Application d'une condition, utilisation des fonctions date
- Consolidation de plusieurs feuilles et automatisation de la recopie des formules
- Insertion, déplacement, copie d'une ou plusieurs feuilles
- Modification de plusieurs feuilles simultanément
- Liens des données entre tableaux et construction des tableaux de synthèse
- Tri, filtrage d'une liste de données
- Insertion des sous-totaux et aux tableaux croisés dynamiques
- Génération d'un graphique
- Modification du type et ajustement des données source
- Insertion d'un tableau ou un graphique Excel dans Word ou PowerPoint

**FORMAT :**

**MOOC**

**Durée en heures**

**heures**

**Durée en jour(s)**

**jour(s)**



# Certification CléA

## E4-1

### Public visé

Agents de l'Administration souhaitant se remettre à niveau des bases du français, mathématiques, la communication, le travail en équipe et la santé au travail

### Prérequis

Avoir satisfait à l'évaluation préalable

### Objectifs de la formation

- Maîtriser les savoirs de base par la délivrance d'un certificat qui repose sur l'acquisition des 7 domaines de compétences répertoriés dans le référentiel CléA.

### Contenu

- La communication en français
- L'utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique
- L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique
- L'aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe
- L'aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel
- La capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie
- La maîtrise des gestes et postures, et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires

#### FORMAT :

Hybride

Durée en heures

heures

Durée en jour(s)

Tout au long de l'année en fonction de l'évaluation jour(s)



# CléA Numérique

## E4-2

### Public visé

Tout public

### Prérequis

Avoir satisfait à l'évaluation préalable

### Objectifs de la formation

- Conformément au référentiel CléA Numérique

### Contenu

#### FORMAT :

Hybride

Durée en heures

heures

Durée en jour(s)

Tout au long de  
l'année en  
fonction de  
l'évaluation  
jour(s)

- Identifier son environnement et utiliser les outils associés
- Identifier son environnement numérique
- Accéder aux outils de son environnement numérique
- Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé
- Utiliser les outils de son environnement numérique pour trouver l'information recherchée
- Collecter des informations relatives à son activité professionnelle dans un environnement numérique
- Interagir en mode collaboratif
- Echanger de l'information
- Réaliser/contribuer à une production commune à partir d'outils de travail collaboratif
- Partager les bonnes pratiques
- Appliquer les règles et bonnes pratiques de la sécurité numérique
- Veiller à la protection de ses outils, information/production et de ses données au quotidien
- Identifier les risques de malveillance et mettre en place les moyens de s'en prémunir
- Protéger son e-réputation et celle de son entreprise



# Projet Voltaire

## E4-3

### Public visé

Agents de l'Administration souhaitant renforcer leurs capacités rédactionnelles

### Prérequis

Avoir satisfait à l'évaluation préalable

### Objectifs de la formation

- Cerner les difficultés professionnelles rencontrées lors de la rédaction d'écrits professionnels
- Se remettre à niveau et s'entraîner afin de se réconcilier avec l'orthographe, la grammaire et la conjugaison

### FORMAT :

**Hybride**

**Durée en heures**

**heures**

**Durée en jour(s)**

**Tout au long de l'année en fonction de l'évaluation jour(s)**

### Contenu

- Un test de positionnement à la suite duquel l'organisme de formation préparera le parcours personnalisé et adapté à chaque bénéficiaire
- Une plateforme d'entraînement et de remise à niveau en ligne,
- Un Certificat Voltaire, examen en salle qui délivre un certificat de niveau d'orthographe accompagné d'un score qui peut être affiché sur un CV.



---

# Formation de facilitateur : niveau 1

## E5-1

### Public visé

Facilitateurs recensés de la Polynésie française

### Prérequis

---

### Objectifs de la formation

### Contenu

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

18 heures

Durée en jour(s)

3 jour(s)



---

# La posture de facilitateur en intelligence collective de facilitateurs

## E5-2

### Public visé

Facilitateurs recensés de la Polynésie française

### Prérequis

---

### Objectifs de la formation

### Contenu

#### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**18 heures**

**Durée en jour(s)**

**3 jour(s)**



---

# Formation de formateur de facilitateurs E5-3

## Public visé

Facilitateurs recensés de la Polynésie française

## Prérequis

---

## Objectifs de la formation

## Contenu

### FORMAT :

Hybride

Durée en heures

30 heures

Durée en jour(s)

5 jour(s)



---

# Le design de service public : vers de nouvelles démarches participatives

## E5-4

### Public visé

Facilitateurs recensés de la Polynésie française

### Prérequis

---

### Objectifs de la formation

### Contenu

#### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**18 heures**

**Durée en jour(s)**

**3 jour(s)**



---

# La facilitation de l'intelligence collective à distance

## E5-5

### Public visé

Facilitateurs recensés de la Polynésie  
française

### Prérequis

---

### Objectifs de la formation

### Contenu

#### FORMAT :

**Distanciel**

**Durée en heures**

**24 heures**

**Durée en jour(s)**

**4 jour(s)**



# Sensibilisation à la démarche qualité

## F1-2

### Public visé

Chefs de services et directeurs  
d'établissements publics (EPA)  
Correspondants qualités  
Managers, cadres

### Prérequis

Etre référent Qualité

### Objectifs de la formation

- Découvrir et acquérir les bases de la démarche qualité
- S'approprier et utiliser un vocabulaire « qualité » identique dans l'Administration
- Comprendre l'intérêt de s'inscrire dans une démarche qualité
- Se familiariser avec les outils
- Harmoniser les pratiques des agents et améliorer le service rendu à l'utilisateur

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

### Contenu

- Théorique :
- Notions pour comprendre les principes fondamentaux de la démarche Qualité
- Enjeux (politique) et objectifs (sens) d'une démarche Qualité
- Le système de management de la Qualité
- La roue de Deming ou PDCA
- La cartographie des processus
- Pratique :
- Définitions, opportunités et freins en lien avec la mise en place d'une démarche Qualité



# Management de la qualité

## F1-3

### Public visé

Chefs de services et directeurs  
d'établissements publics (EPA)  
Correspondants qualités  
Managers

### Prérequis

Avoir suivi le module « Sensibilisation à la  
démarche qualité » et si possible avoir suivi le  
module « Réalisation d'un guide de procédures  
»

### Objectifs de la formation

- Mobiliser ses équipes autour d'un projet commun
- Mettre en place, suivre et actualiser un système documentaire
- Savoir définir des objectifs et piloter des activités dans le but de satisfaire les attentes des usagers et rendre nos organisations plus performantes
- Uniformiser les pratiques en utilisant des références et des outils qualité identiques dans toute l'Administration
- Savoir identifier les risques et connaître les modalités d'évaluation des risques

### Contenu

- Théorique :
- Rappel / Vérification des connaissances abordées précédemment
- Présenter le système documentaire et le code rédactionnel propre à la documentation Qualité
- Les éléments d'identification et d'évaluation des risques
- Pratique :
- Quizz pour rappeler et vérifier les acquis
- Exercices pratiques pour :
- Inventorier les activités existantes et à mettre en place,
- Recenser les éléments du système documentaire existants et à mettre en place,
- Identifier les attentes et les satisfactions des usagers,
- À partir des inventaires précédents et des enjeux (Politiques) définis par notre gouvernement, définir des objectifs SMART (Sens) et des indicateurs (Suivi),
- Mettre en œuvre et contrôler l'application et le suivi des actions,
- Analyser l'efficacité de ces actions sur l'organisation,
- Définir et prioriser des actions correctives et préventives (AC/AP) dans le but de maîtriser les risques

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)



# Maîtrise des étapes et des outils du management de la qualité

## F1-4

### Public visé

Référents et correspondants qualités des services et EPA

### Prérequis

Avoir suivi le module « Sensibilisation à la démarche qualité », « Management de la qualité » et si possible « Réalisation d'un guide de procédures »

### Objectifs de la formation

- Assumer la posture et assurer le rôle de correspondant qualité
- Savoir inscrire « pas à pas » son organisation dans une démarche de progrès
- Maîtriser les outils Qualité pour suivre efficacement l'amélioration de son organisation
- Coordonner et dynamiser le collectif autour d'actions collectives
- Communiquer sur les actions de la démarche qualité pour faire évoluer les pratiques et le service rendu à l'utilisateur
- Repartir avec le travail réalisé en formation (plan d'actions, outils et trames d'ateliers de travail)

### Contenu

- Théorique :
- Rappel / vérification des connaissances abordées précédemment
- La posture et le rôle du correspondant qualité (fiche CQ / DMRA)
- Les étapes, méthodes et outils à utiliser pour inscrire son organisation dans une démarche de progrès
- La boîte à outils pour animer des ateliers de travail
- Les supports de communication
- Pratique :
- Quizz pour rappeler et vérifier les acquis
- Exercices pratiques pour :
- Se familiariser et s'affirmer via les différents supports proposés
- Définir le plan d'actions à mettre en œuvre à partir des objectifs validés ou des engagements pris par la direction
- Savoir construire et animer des ateliers de travail

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)



# Evaluation des risques et maîtrise des activités

## F1-5

### Public visé

Référents et correspondants qualités des services et EPA

### Prérequis

Avoir suivi le module « Sensibilisation à la démarche qualité », « Management de la qualité », « Maîtrise des étapes et des outils du management de la qualité » et si possible « Elaboration d'un guide de procédures »

### Objectifs de la formation

- Assumer la posture et assurer le rôle de correspondant qualité
- Être capable d'évaluer les risques
- Elaborer une cartographie des risques
- Proposer un plan d'actions
- Coordonner et dynamiser le collectif autour d'actions collectives
- Repartir avec le travail réalisé en formation (cartographie des risques, outils et trames d'ateliers de travail)

### Contenu

- Théorique :
- Rappel / vérification des connaissances abordées précédemment
- La posture et le rôle du correspondant qualité (fiche CQ / DMRA)
- Les étapes, méthodes et outils à utiliser pour inscrire son organisation dans une démarche de progrès
- La boîte à outils pour animer des ateliers de travail
- Les supports de communication
- Pratique :
- Quizz pour rappeler et vérifier les acquis
- Exercices pratiques pour :
- Se familiariser et s'affirmer via les différents supports proposés
- Définir le plan d'actions à mettre en œuvre à partir des objectifs validés ou des engagements pris par la direction
- Savoir construire et animer des ateliers de travail

#### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)



# Elaboration d'un guide de procédures

## F1-6

### Public visé

Référents et correspondants qualités, chefs de département, de section, de division, de bureau ou de cellule

### Prérequis

Avoir suivi le module « Sensibilisation à la démarche qualité », « Management de la qualité », « Maîtrise des étapes et des outils du management de la qualité »

### Objectifs de la formation

- Appréhender l'intérêt et les finalités d'un système documentaire performant
- Connaître les fondamentaux de la gestion documentaire
- Rédiger la procédure de gestion documentaire

#### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**12 heures**

**Durée en jour(s)**

**2 jour(s)**

### Contenu

- 1. Le projet qualité et le système documentaire : l'importance d'une organisation en processus
- Définition, enjeux et objectifs
- oMaîtriser ses activités grâce à la gestion documentaire
- 2. La structure de la documentation :
- Définition des concepts : gestion documentaire, document qualité, processus, procédure, mode opératoire, enregistrement...
- Cycle de vie des documents : responsabilités et applicabilités
- Création d'un document : référencement, pyramide documentaire et présentation
- 3. Les outils et les bonnes pratiques en gestion documentaire
- Elaborer un document : revue de la littérature/documentaire, respect de la réglementation, démarche collaborative, etc.
- Communiquer sur un document
- Evaluer un document qualité : organisation et réalisation d'un audit, suivi et mise à jour des documents
- Boîte à outils
- 4. La mise en pratique : rédaction de la procédure de gestion documentaire



# Adopter une démarche environnementale dans l'administration : parcours de formation des éco- ambassadeurs

## F1-7

### Public visé

Tout public

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Comprendre les éco-gestes à adopter dans les différents services d'une administration
- Poser le cadre de la démarche environnementale à l'échelle des services administratifs
- Elaborer les grandes lignes du plan de valorisation de la démarche environnementale

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**12 heures**

**Durée en jour(s)**

**2 jour(s)**

### Contenu

- Matinée n°1 (4h) : Mise à jour des connaissances environnementales
- Matinée n°2 (4h) : Méthodologie pour établir un diagnostic environnemental et un plan d'action à l'échelle de son service
- Temps de réalisation du diagnostic environnemental et plan d'action hors temps de formation (1 mois)
- Matinée n°3 (4h) : Restitution des travaux et recadrage pour les futures actions



# Gestes et postures pour le public de bureau

## F2-1

### Public visé

Agents administratifs travaillant à temps plein sur un bureau

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Diminuer les risques d'accidents et de maladies professionnelles liés au travail administratif dans un bureau
- Diminuer les risques de TMS (troubles musculo-squelettiques) liées aux activités physiques liées au travail dans un bureau
- Participer à l'amélioration des conditions du travail

### FORMAT :

Présentiel

Durée en heures

12 heures

Durée en jour(s)

2 jour(s)

### Contenu

- Les techniques gestuelles et l'attitude aux postes de travail
- La description des postures à risque dans un bureau : identifier les bonnes pratiques
- Le travail sur écran, le fonctionnement et l'impact de la lumière sur sa santé
- La mise en place d'un plan de traitement pour prévenir les risques de TMS



# Gestes et postures pour les agents de manutention

## F2-2

### Public visé

Agents devant réaliser régulièrement des ports de charges au travail

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Apprendre les techniques de manutention et maîtriser l'utilisation des aides techniques
- Appliquer les principes d'ergonomie liés au port de charges
- Adapter et optimiser ses pratiques professionnelles

### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**12 heures**

**Durée en jour(s)**

**2 jour(s)**

### Contenu

- Les limites du corps humain : anatomie, physiologie, pathologies
- Les atteintes de l'appareil locomoteur et ses conséquences
- Les facteurs de risques aggravants : centre de gravité, colonne vertébrale, points d'appui
- Les risques liés à son secteur d'activité
- Les facteurs de chutes, d'accidents de manutention et de troubles musculo-squelettiques (TMS)
- Ses contraintes physiques, mentales et émotionnelles
- Les principes de sécurité physique et d'économie d'effort
- Les manutentions protectrices et adaptées à ses fonctions
- Les aides techniques préventives



# Gestion des situations conflictuelles avec l'utilisateur

## F2-5

### Public visé

Agents et responsables en relation directe avec les usagers

### Prérequis

Aucun

### Objectifs de la formation

- Apprendre à se maîtriser en situation de conflit
- Adopter les attitudes physiques et verbales adéquates
- Contrôler l'échange afin de rassurer l'interlocuteur

### Contenu

- L'agressivité et l'incivilité au travail
- Les prérequis indispensables à la gestion des conflits
- Faire face à une situation conflictuelle
- La maîtrise du déroulement de l'échange
- La gestion du stress

#### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**12 heures**

**Durée en jour(s)**

**2 jour(s)**



---

# Formation CHSCT pour les élus des CTP

## F2-7

### Public visé

Elus des comités techniques paritaires (CTP)  
- Représentants du personnel et de  
l'Administration

### Prérequis

Aucun

---

### Objectifs de la formation

- Connaître le rôle et les missions du CHSCT
- Connaître et analyser les risques
- Savoir analyser les accidents de travail et les incidents

---

### Contenu

- Le rôle et les missions du CHSCT
- Le cadre législatif et réglementaire
- Les acteurs internes et externes de la prévention
- des risques et de la santé au travail
- Les principes généraux de la prévention
- L'inventaire des risques et l'observation des postes de travail

#### FORMAT :

**Présentiel**

**Durée en heures**

**12 heures**

**Durée en jour(s)**

**2 jour(s)**