

DÉLÉGATION  
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

# FORMATIONS 2024

RELATIONS À L'USAGER



INVENTONS ENSEMBLE  
VOS SOLUTIONS FORMATION

+ d'informations sur  
[cnfpt.fr](http://cnfpt.fr)

# RELATIONS A L'USAGER

## L'OFFRE DE FORMATION DU CNFPT

# 2024

### RELATIONS A L'USAGER : aller-vers et avec l'utilisateur



Le renforcement de la proximité avec l'utilisateur, l'amélioration et la simplification de l'expérience des utilisateurs et la transformation numérique de l'action publique ont de fortes incidences sur l'organisation des services accueil, tant sur les questions de design de service, d'infrastructure et ressources, que de compétences agents.

Deux fonctions d'accueil seront plus spécifiquement accompagnées :

- ↳ les secrétaires de mairie
- ↳ les agents des Maisons France Services dans un cadre de coopération avec l'ANCT dont le dispositif et le déploiement se poursuit en 2024

L'offre de formation sur cette thématique reste omniprésente, notamment sur les thématiques :

- ↳ Accueil physique et téléphonique
- ↳ Prévenir et gérer les situations agressives
- ↳ La gestion du stress en situation d'accueil



**Des stages / itinéraire / une offre catalogue 2024 :** [développement]

> L'offre complète est disponible sur le [catalogue en ligne du CNFPT](#).



**Des formations sur-mesure**, co-construites avec les collectivités en fonction de leurs besoins et de leurs projets, organisées directement sur les lieux de travail des agents.

> Contactez votre [antenne départementale du CNFPT](#).



### VOS INTERLOCUTEURS DE PROXIMITE

**Pour concevoir votre plan de formation et bénéficier de l'accompagnement du CNFPT :**

Contactez l'antenne du CNFPT de votre territoire > [Retrouvez toutes les coordonnées sur le site Internet du CNFPT](#).



# STAGES DE FORMATION



EXTRAIT LE 19/01/2024

INTITULÉ DU STAGE	NIVEAU	DURÉE *	DATES	LIEUX	CODE
<u>LES NOUVEAUX SERVICES AUX USAGERS : GRC (GESTION RELATION CITOYEN) OU GRU (GESTION RELATION USAGER)</u>	A	2	15-16/01/24 03-04/04/24 07-08/10/24	La Garde Marseille Bordeaux	SXS16
<u>L'ACCUEIL DES PUBLICS EN SITUATION DE DEUIL</u>	F	2	23-24/01/24 06-07/05/24	Marseille Sorgues	SXPSD
<u>DÉCOUVERTE DU MÉTIER DE CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL</u>	F	2	29-30/01/24 17-18/06/24	Sorgues Saint-Laurent-du-Var	SXK4Q
<u>LA GESTION DU STRESS EN SITUATION D'ACCUEIL</u>	F	3	31/01-02/02/24 26-28/03/24 07-09/10/24 21-23/10/24 29-31/10/24 16-18/12/24	Gap Saint-Martin-de-Crau Auriol La Garde Saint-Laurent-du-Var Sorgues	SXK1Q
<u>L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE EN COLLECTIVITÉ TERRITORIALE</u>	F	3	06-08/02/24 21-23/02/24 20-22/03/24 25-27/03/24 08-10/04/24 02-04/07/24 09-11/12/24	Le Tholonet Saint-Laurent-du-Var Sorgues Miramas La Garde La Freissinouse Digne-les-Bains	SX3A3
<u>LA GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ EN SITUATION D'ACCUEIL</u>	F	3	19-21/02/24 03-05/07/24 02-04/09/24 23-25/09/24 13-15/11/24	Sorgues La Garde Saint-Laurent-du-Var Sainte-Tulle Sorgues	SXK1P
<u>LA GESTION DE L'AGRESSIVITÉ DANS LES ÉQUIPEMENTS SPORTIFS ET LES PISCINES</u>	F	3	20-22/02/24 26-28/03/24	Gap Aix-en-Provence	SXALT
<u>L'ACCUEIL ET L'ORIENTATION DU PUBLIC EN PETITE COLLECTIVITÉ</u>	F	3	04-05/03/24	Sainte-Tulle	SXK49
<u>MÉTHODE FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE</u>	F	3	16-18/04/24	Amiens	FALCM
<u>L'ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP</u>	F	2	26-27/09/24 18-19/11/24	Saint-Laurent-du-Var La Garde	SXK55



# LES NOUVEAUX SERVICES AUX USAGERS : GRC (GESTION RELATION CITOYEN) OU GRU (GESTION RELATION USAGER)

Durée 

Niveau **Approfondissement**

**LA GARDE**  
Code IEL : 20: SXS16003  
15-16/01/24

Soizic Battas  
DELEGATION PACA  
04 94 08 96 13

**MARSEILLE**  
Code IEL : 20: SXS16005  
03-04/04/24

Sandrine Belleinguer-Thilie  
DELEGATION PACA  
04 91 24 60 00

**BORDEAUX**  
Code IEL : 86: SXS16006  
07-08/10/24

Josiane BRUMAUD  
NOUVELLE AQUITAINE  
0556999380

Code stage : SXS16

## PUBLIC

Agentes et agents exerçant des missions dans le domaine, directeurs et directrices généraux ou adjoints des services, secrétaires de mairie, directeurs et directrices et responsables des services juridiques, directeurs et directrices et responsables des services informatiques, cheffes et chefs de projets informatiques, chef.fe de projet ou chargé.e de mission numérique

## OBJECTIFS

Elaborer et mettre en œuvre une gestion de la relation citoyen (GRC) ou une gestion de la relation usager (GRU) dans sa collectivité

## CONTENU

- définition et enjeux de la GRC ou GRU,
- médias : du concept multicanal à l'omnicanal,
- méthodologie de traitement des demandes des citoyens ou des usagers de la collectivité,
- les données des citoyens ou des usagers, le RGPD,
- types de solutions,
- offres disponibles,
- démarches, stratégies,
- le projet : objectifs, composantes, mise en œuvre, pilotage,
- reporting

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Ateliers ou études de cas pratiques

## PRÉ-REQUIS

Connaissances des concepts de gestion de la relation citoyen (GRC) et gestion de la relation usager (GRU)

## L'ACCUEIL DES PUBLICS EN SITUATION DE DEUIL

Durée **2 jours présentiels**

Niveau **Fondamentaux du métier**

**MARSEILLE**  
Code IEL : 20: SXPSD021  
23-24/01/24

Cécile Giraud-Heraud  
DELEGATION PACA  
04 91 24 60 00

**SORGUES**  
Code IEL : 20: SXPSD004  
06-07/05/24

Yannick Amat  
DELEGATION PACA  
04 90 39 79 05

**Code stage : SXPSD**

### PUBLIC

Agents administratifs des services état civil et agents en contact avec des familles endeuillées.

### OBJECTIFS

- comprendre les comportements d'une famille en deuil,
- connaître les différences sociales et culturelles des rites funéraires,
- développer une attitude professionnelle dans les relations avec les personnes endeuillées.

### CONTENU

- l'approche psychologique et sociologique du deuil,
- les différences culturelles, les rites funéraires et le protocole des obsèques,
- l'écoute, l'accompagnement et l'information aux familles,
- la sensibilité personnelle et les modes de communication.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation est réalisée en présentiel. Sont prévus des apports théoriques et méthodologiques, des mises en situation ainsi que des échanges de pratiques.

### PRÉ-REQUIS

Disposer d'une adresse courriel individuelle.

Ce stage appartient à l'itinéraire suivant :

19018 Chargé ou chargée d'accueil

## DÉCOUVERTE DU MÉTIER DE CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL

Durée **2 jours**

Niveau **Fondamentaux du métier**

### SORGUES

Code IEL : 20: SXK4Q180  
29-30/01/24

Yannick Amat  
DELEGATION PACA  
04 90 39 79 05

SAINT-LAURENT-DU-VAR  
Code IEL : 20: SXK4Q182  
17-18/06/24

Samir Yacoubi  
DELEGATION PACA  
04 93 14 03 06

Code stage : **SXK4Q**

### PUBLIC

Chargé ou chargée d'accueil, agent en mobilité ou en reclassement professionnel.

### OBJECTIFS

- repérer les enjeux de la fonction accueil,
- identifier les caractéristiques de la fonction et les compétences clefs du métier,
- identifier les enjeux de la relation à l'autre,
- définir les modes de communication à l'oral.

### CONTENU

- positionnement de l'agent d'accueil dans une équipe, un service, une institution,
- rôle et missions de l'agent d'accueil,
- relation avec les publics,
- première approche des outils de communication au service de l'accueil.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance de contenus théoriques, de mises en situation et travaux en atelier à partir de situations concrètes liées aux contextes professionnels, réflexions sur les pratiques et échanges entre pairs.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

Ce stage appartient à l'itinéraire suivant :

19018 Chargé ou chargée d'accueil

## LA GESTION DU STRESS EN SITUATION D'ACCUEIL

Durée **3 jours**

Niveau **Fondamentaux du métier**

**GAP**  
Code IEL : 20-SXK1Q556  
31/01-02/02/24

Jean-Paul Arnoux  
DELEGATION PACA  
04 92 51 54 05

**SAINT-MARTIN-DE-CRAU**  
Code IEL : 20-SXK1Q559  
26-28/03/24

Cécile Giraud-Heraud  
DELEGATION PACA  
04 91 24 60 00

**AURIOL**  
Code IEL : 20-SXK1Q560  
07-09/10/24

Cécile Giraud-Heraud  
DELEGATION PACA  
04 91 24 60 00

**LA GARDE**  
Code IEL : 20-SXK1Q569  
21-23/10/24

Corinne Carreras  
DELEGATION PACA  
04 94 08 75 95

**SAINT-LAURENT-DU-VAR**  
Code IEL : 20-SXK1Q557  
29-31/10/24

Samir Yacoubi  
DELEGATION PACA  
04 93 14 03 06

**SORGUES**  
Code IEL : 20-SXK1Q554  
16-18/12/24

Yannick Amat  
DELEGATION PACA  
04 90 39 79 05

Code stage : **SXK1Q**

### PUBLIC

Chargé et chargée d'accueil et agents ayant à accueillir du public.

### OBJECTIFS

- comprendre les mécanismes du stress pour agir sur son comportement,
- améliorer son efficacité professionnelle.

### CONTENU

- analyse des mécanismes du stress,
- évaluation des facteurs de stress,
- compréhension et évaluation de ses modes de fonctionnement face au stress,
- outils et techniques de prévention et de gestion efficace du stress.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mises en situation professionnelles et échanges à partir des situations rencontrées par les stagiaires, en collectif et en sous groupe.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

Ce stage appartient à l'itinéraire suivant :

**19018** Chargé ou chargée d'accueil

## L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE EN COLLECTIVITÉ TERRITORIALE

Durée **3 jours présentiels**

Niveau **Fondamentaux du métier**

**LE THOLONET**  
Code IEL : 20: SX3A39ET  
06-08/02/24

Cécile Giraud-Heraud  
DELEGATION PACA  
04 91 24 60 00

**SAINT-LAURENT-DU-VAR**  
Code IEL : 20: SX3A39ES  
21-23/02/24

Samir Yacoubi  
DELEGATION PACA  
04 93 14 03 06

**SORGUES**  
Code IEL : 20: SX3A39EM  
20-22/03/24

Yannick Amat  
DELEGATION PACA  
04 90 39 79 05

**MIRAMAS**  
Code IEL : 20: SX3A39EZ  
25-27/03/24

Cécile Giraud-Heraud  
DELEGATION PACA  
04 91 24 60 00

**LA GARDE**  
Code IEL : 20: SX3A39F1  
08-10/04/24

Corinne Carreras  
DELEGATION PACA  
04 94 08 75 95

**LA FREISSINOISE**  
Code IEL : 20: SX3A39ER  
02-04/07/24

Jean-Paul Arnoux  
DELEGATION PACA  
04 92 51 54 05

**DIGNE-LES-BAINS**  
Code IEL : 20: SX3A39EB  
09-11/12/24

Brigitte Bonnet  
DELEGATION PACA  
04 92 78 50 36

Code stage : SX3A3

### PUBLIC

Agents en contact avec du public, chargées et chargés d'accueil.

### OBJECTIFS

- identifier les enjeux de la fonction accueil au service de sa collectivité et des usagers,
- s'approprier les rôles et missions du chargé d'accueil,
- utiliser des méthodes et outils pour un accueil physique et téléphonique efficace et de qualité.

### CONTENU

- Rôles et missions du chargé d'accueil :
  - positionnement de l'agent,
  - valeurs du service public,
  - attentes des publics,
  - qualité de l'accueil (gestion de l'information, organisation spatiale, perception de l'utilisateur).
- Outils de la communication :
  - communication verbale et non verbale,
  - écoute active, questionnement, reformulation, voix, langage, diction.
- Gestion de l'accueil téléphonique :
  - préparation, réception, traitement de l'information, orientation des appels, maîtrise du temps,
  - prise de messages et rendez-vous.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Réflexions sur les pratiques, apports théoriques et techniques, mises en situation et travaux en atelier.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

Ce stage appartient aux itinéraires suivants :

- 19008 Agent ou agente d'exploitation des équipements sportifs et ludiques
- 19014 Assistant ou assistante de direction
- 19015 Assistant ou assistante de gestion administrative
- 19018 Chargé ou chargée d'accueil

# LA GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ EN SITUATION D'ACCUEIL

Durée **3 jours**

Niveau **Fondamentaux du métier**

## SORGUES

Code IEL : 20:SXX1PADD  
19-21/02/24

Géraldine Icard  
DELEGATION PACA  
04 90 39 79 06

## LA GARDE

Code IEL : 20:SXX1PAE2  
03-05/07/24

Corinne Carreras  
DELEGATION PACA  
04 94 08 75 95

## SAINT-LAURENT-DU-VAR

Code IEL : 20:SXX1PADK  
02-04/09/24

Samir Yacoubi  
DELEGATION PACA  
04 93 14 03 06

## SAINTE-TULLE

Code IEL : 20:SXX1PAD3  
23-25/09/24

Brigitte Bonnet  
DELEGATION PACA  
04 92 78 50 36

## SORGUES

Code IEL : 20:SXX1PADE  
13-15/11/24

Géraldine Icard  
DELEGATION PACA  
04 90 39 79 06

Code stage : SXX1P

## PUBLIC

Chargé ou chargée d'accueil et agent ayant à accueillir du public.

## OBJECTIFS

- définir les notions de conflit et d'agressivité,
- comprendre les mécanismes et les facteurs déclenchant,
- adopter une attitude en vue d'éviter ou d'atténuer la situation conflictuelle ou agressive,
- adapter son comportement aux situations agressives ou conflictuelles.

## CONTENU

- notions de conflit, agressivité, désaccord, tension, violence,
- différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits,
- situations et contextes rencontrés par l'agent d'accueil : identification et analyse,
- techniques de communication de prévention et de gestion des conflits,
- différents comportements en situation de conflits ou d'agressivité : le mien et celui de l'autre,
- attitudes à adopter ou à éviter pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation,
- limites et juste distance lors d'une situation d'accueil difficile.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mises en situation, éventuellement filmées et analysées en groupe, échanges à partir des situations rencontrées par les stagiaires,

- en cas d'intersession : objectifs individualisés et analyse des expériences de mises en pratique.

## PRÉ-REQUIS

Rencontrer des situations d'accueil conflictuelles ou agressives.

Ce stage appartient aux itinéraires suivants :

- 19014 Assistant ou assistante de direction
- 19018 Chargé ou chargée d'accueil

# LA GESTION DE L'AGRESSIVITÉ DANS LES ÉQUIPEMENTS SPORTIFS ET LES PISCINES

Durée **3 jours présentiel**

Niveau **Fondamentaux du métier**

GAP  
Code IEL : 20: SXALT077  
20-22/02/24

Jean-Paul Arnoux  
DELEGATION PACA  
04 92 51 54 05

AIX-EN-PROVENCE  
Code IEL : 20: SXALT078  
26-28/03/24

Chloé Aranda  
DELEGATION PACA  
04 42 52 28 91

 Une adresse courriel personnelle est nécessaire à l'inscription

**Code stage : SXALT**

## PUBLIC

Animateurs ou animatrices, éducateurs ou éducatrices des APS, agents ou agentes d'exploitation des équipements sportifs et ludiques, tout agent concerné par l'accueil des publics dans les équipements sportifs terrestres et aquatiques

## OBJECTIFS

- comprendre les mécanismes de l'agressivité,
- repérer les comportements à risque,
- savoir prévenir, désamorcer, négocier les situations difficiles,
- connaître les outils permettant de gérer les situations conflictuelles.

## CONTENU

- définition de l'agressivité et approche de ses différentes formes,
- typologie des publics agressifs et des comportements à risque,
- réponses possibles,
- conduite à adopter,
- analyse de son propre comportement,
- anticipation et la vigilance,
- communication auprès des individus, des clubs et du milieu scolaire.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports, échanges de pratiques mise en situation et réflexion sur ses propres pratiques, mise en œuvre des acquis des connaissances.

## PRÉ-REQUIS

- 

Ce stage appartient aux itinéraires suivants :

- I2S04 Animateur, éducateur des activités physiques et sportives
- I2S00 Itinéraire : Gestion et organisation d'un centre aquatique


## L'ACCUEIL ET L'ORIENTATION DU PUBLIC EN PETITE COLLECTIVITÉ

Durée **1 jour à distance + 2 jours présentiel**

Niveau **Fondamentaux du métier**

SAINTE-TULLE  
Code IEL : 20: SXK49062  
04-05/03/24

Brigitte Bonnet  
DÉLÉGATION PACA  
04 92 78 50 36

 Une adresse courriel personnelle est nécessaire à l'inscription

**Code stage : SXK49**

### PUBLIC

Secrétaires de mairie, agents chargés d'accueil en petite collectivité.

### OBJECTIFS

- identifier les enjeux de la fonction d'accueil en petite collectivité,
- savoir utiliser des méthodes et outils pour un accueil physique et téléphonique de qualité.

### CONTENU

- accueil en petite collectivité : posture, respect des valeurs du service public, qualité de l'accueil,
- orientation des usagers vers les partenaires compétents,
- méthodes et outils de l'accueil physique et téléphonique,
- principes fondamentaux de la communication verbale et non-verbale.
- grandes causes.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation fait l'objet d'un temps présentiel de 2 jours, d'une communauté de stage et d'une e-formation accessibles depuis la plateforme numérique d'apprentissage du CNFPT.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

Ce stage appartient à l'itinéraire suivant :

19007 Secrétaire de mairie


## MÉTHODE FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

Durée **3 jours en présentiel**

Niveau **Fondamentaux du métier**

AMIENS  
Code IEL : 83:FALCM019  
16-18/04/24

Anne TILLARD  
HAUTS DE FRANCE  
03 20 15 58 64

 Une adresse courriel personnelle est nécessaire à l'inscription

**Code stage : FALCM**

### PUBLIC

Tout public

### OBJECTIFS

S'initier à la méthode Facile à Lire et à Comprendre (FALC) Analyser cette méthode et produire des premiers documents adaptés

### CONTENU

Démarche européenne et méthode Facile à Lire et à Comprendre Présentation du handicap mental et des problèmes de lecture

- distinction entre handicap mental et handicap psychique
- mieux comprendre les difficultés de compréhension d'un texte, d'une vidéo ou d'une signalétique
  
- Le FALC et ses principes
  - accessibilité et principes graphiques: contrastes, mise en page, typographies

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Adaptation en FALC de textes déjà existants; analyse des essais, productions de textes en FALC et évaluation de ceux-ci par un groupe "miroir", exposés, échanges

### PRÉ-REQUIS

Aucun

## L'ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Durée **2 jours présentiels**

Niveau **Fondamentaux du métier**

SAINT-LAURENT-DU-VAR  
Code IEL : 20: SXK55566  
26-27/09/24

Samir Yacoubi  
DELEGATION PACA  
04 93 14 03 06

LA GARDE  
Code IEL : 20: SXK55568  
18-19/11/24

Corinne Carreras  
DELEGATION PACA  
04 94 08 75 95

**Code stage : SXK55**

### PUBLIC

Chargé ou chargée d'accueil, agent ayant à accueillir du public.

### OBJECTIFS

- identifier la réglementation relative à l'accueil du public en situation de handicap,
- définir les différentes situations de handicap,
- développer un accueil adapté aux personnes en situation de handicap,
- adopter un comportement professionnel adapté.

### CONTENU

- obligations des collectivités en matière d'accueil des personnes en situation de handicap : la loi du 11/02/2005,
- rôle du professionnel face au handicap : compétences et comportements,
- différents types de déficience :
  - différences entre déficience, incapacité et handicap
  - signification d'une situation de handicap
- connaissance des différentes familles de handicap,
- communication avec une personne en situation de handicap,
- distanciation professionnelle et gestion de ses propres émotions.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation est réalisée en présentiel avec mise à disposition de supports numériques spécifiques. Méthodes d'animation actives : mises en situation, études de cas.

### PRÉ-REQUIS

Connaître les fondamentaux de l'accueil du public.

Ce stage appartient à l'itinéraire suivant :

**19018** Chargé ou chargée d'accueil

# RELATIONS A L'USAGERE ET L'USAGER

---

**11 ITINERAIRES**

---





# ITINÉRAIRES OU CYCLES DE FORMATION



EXTRAIT LE 19/01/2024

## INTITULÉ DE L'ITINÉRAIRE/CYCLE ET DES MODULES LE COMPOSANT NIVEAU DURÉE \* CODE

INTITULÉ DE L'ITINÉRAIRE/CYCLE ET DES MODULES LE COMPOSANT	NIVEAU	DURÉE *	CODE
<b>LA GESTION ET LA VALORISATION DU PATRIMOINE DES COLLECTIVITÉS</b>			<b>I1C08</b>
La gestion financière des immobilisations	F	3	SX2FO
L'optimisation de la gestion financière du patrimoine	A	3	SX2F1
La gestion de l'inventaire et du patrimoine dans le cadre de la M57	A	2	SX1GI

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE : LES SAVOIR-FAIRE RELATIONNELS IX613

L'estime de soi dans les relations professionnelles	F	3	OL4D7
L'affirmation de soi pour mieux communiquer en situation professionnelle	F	3	SX2AS
Le développement de la confiance en soi : un atout pour les relations professionnelles	F	3	SXY0D
Le développement de son intelligence émotionnelle	F	2.5	OLEX2
L'intelligence émotionnelle : les émotions au service de l'efficacité professionnelle	F	3	OL4WB
Le développement de ses compétences relationnelles et psychosociales	E	3	SXY0E
La compréhension des représentations sociales en milieu professionnel	E	3	SXY0F
La réussite des négociations	F	3	SXY0G

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE : COMMUNICATION DU CADRE IX612

La maîtrise de la prise de parole en public	A	3	SXCP8
Visuels pertinents pour dynamiser ses présentations et améliorer sa communication	A	3	SXB26
Corps, gestuelle et éloquence	A	3	SXCGE
La maîtrise de son argumentation orale pour convaincre	A	3	SXCP6
Le pitch : convaincre rapidement	E	3	SXC1P
La réussite des négociations	F	3	SXY0G
Les écrits comme aide à la décision	A	3	SXCP9
La conduite de réunions	A	4	SXCQ4
L'organisation et l'animation des réunions créatives de résolution de problèmes	A	3	SXA4J

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE : OPTIMISATION DE SON ACTIVITÉ ET DE SES RESSOURCES IX614

L'utilisation des outils numériques de travail collaboratif et de communication	A	3	SXB21
La maîtrise du temps, une dimension essentielle de son organisation	A	3	SXB20
Visuels pertinents pour dynamiser ses présentations et améliorer sa communication	A	3	SXB26
Motivation et bonheur au travail : leviers et actions personnelles	F	2	SX2EP
Neurosciences : mieux se comprendre pour agir dans son environnement professionnel	F	2.5	SX2FS
Neurosciences : mieux se comprendre pour mieux apprendre	A	2	SX2FT
Les changements : les vivre positivement	F	2.5	SX2VP
La mobilisation de ses ressources pour prévenir le stress	A	3	SXDMR
Le sens au travail, facteur de motivation	A	3	SXB24
La dimension émotionnelle dans le cadre professionnel	A	3	SXB16

## ASSISTANT OU ASSISTANTE DE DIRECTION I9014

Découverte du métier d'assistant ou assistante de direction	F	2.5	SXK4T
La communication et les relations professionnelles	F	3	SXK1G
Les bases des finances publiques locales	F	3	SXK44
L'accueil physique et téléphonique en collectivité territoriale	F	3	SX3A3
La gestion des conflits et de l'agressivité en situation d'accueil	F	3	SXK1P
La rédaction d'une lettre administrative et d'un courriel	F	2	SXK1N
La prise de notes et la rédaction de comptes rendus	F	3	SXK1M
L'organisation et la gestion de son temps	F	2.5	SXK4U
L'organisation du classement des documents	F	2	SXK3W
Le développement d'une collaboration efficace avec son responsable	F	2.5	SXK4Z
Le pilotage de projet : le cadrage (module 1)	F	3	SXB69
Les outils partagés de gestion et suivi d'activités	F	3	OL4PQ

## ASSISTANT OU ASSISTANTE DE GESTION ADMINISTRATIVE I9015

Découverte du métier d'assistant ou assistante de gestion administrative	F	2	SXK4S
--	---	---	-------

## INTITULÉ DE L'ITINÉRAIRE/CYCLE ET DES MODULES LE COMPOSANT NIVEAU DURÉE \* CODE

Les bases des finances publiques locales	F	3	SXK44
La communication et les relations professionnelles	F	3	SXK1G
Le développement d'une collaboration efficace avec son responsable	F	2.5	SXK4Z
L'accueil physique et téléphonique en collectivité territoriale	F	3	SX3A3
L'organisation et la gestion de son temps	F	2.5	SXK4U
L'organisation du classement des documents	F	2	SXK3W
La rédaction d'une lettre administrative et d'un courriel	F	2	SXK1N
La prise de notes et la rédaction de comptes rendus	F	3	SXK1M
Découverte des outils informatiques et numériques	F	3.5	SXJBA
Les outils partagés de gestion et suivi d'activités	F	3	OL4PQ

## L'INTELLIGENCE COLLECTIVE ET LA CRÉATIVITÉ AU SERVICE DE L'INNOVATION PUBLIQUE IX616

De l'intelligence collective à la co-conception : initiation	F	2	SXC1J
Le design de service, 18 heures pour vivre une démarche de co-conception	A	4	SXC2J
La facilitation en intelligence collective : enrichir sa pratique	E	4	SXC3J
De la méthode projet à la démarche de co-conception	A	3	SXC4J
La posture de facilitateur en intelligence collective	F	3	SXC5J
La facilitation de grands groupes de travail en intelligence collective	A	3	SXC7J
La facilitation de l'intelligence collective à distance	A	4	SXD3J
Les techniques de créativité pour dynamiser un groupe et innover : niveau 1	F	3	SXB1J
Les techniques de créativité pour dynamiser un groupe et innover : niveau 2	A	3	SXB3J
L'organisation et l'animation des réunions créatives de résolution de problèmes	A	3	SXA4J
L'appropriation des usages de la carte mentale (mindmap) : initiation	A	3	SXB2J
Les usages de la carte mentale (mindmap) : approfondissement	A	2	SX2CV
Les usages de la facilitation graphique	F	2.5	SXA9J
Les usages de la facilitation graphique : approfondissement	A	2	SXC6J

## VIE NUMÉRIQUE, PAS DE PANIQUE ! IX620

Le télétravail : savoir s'organiser et développer son efficacité	F	2	OLEX1
L'utilisation des outils numériques de travail collaboratif et de communication	A	3.5	DAD3H
La facilitation de l'intelligence collective à distance	A	4	SXD3J
La surcharge d'informations : méthodes et outils pour gérer l'infobésité	A	1	SXTPI
Gestion et optimisation de sa messagerie professionnelle	F	2	SX2MP
E-sensibilisation à la cybermalveillance et à la cybersécurité	F	0.33	SX0SC

## CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL I9018

Découverte du métier de chargé ou chargée d'accueil	F	2	SXK4Q
L'accueil physique et téléphonique en collectivité territoriale	F	3	SX3A3
Valeurs de la République et laïcité	F	1	SXREP
Valeurs de la République et laïcité : laïcité	A	2	SXLRR
L'organisation et la gestion de son temps	F	2.5	SXK4U
La communication et les relations professionnelles	F	3	SXK1G
Handicap, de qui et de quoi parle-t-on ? Sensibilisation des agents territoriaux		1	SXE37
L'accueil du public en situation de handicap	F	2	SXK55
L'accueil des publics en situation de deuil	F	2	SXPSD
L'accueil des étrangers	F	1.5	OL4S6
L'accueil du public souffrant de troubles psychiques	F	3	SXB1B
La gestion des conflits et de l'agressivité en situation d'accueil	F	3	SXK1P
La gestion du stress en situation d'accueil	F	3	SXK1Q
Découverte des outils informatiques et numériques	F	3.5	SXJBA
Compétences bureautiques et numériques niveau 1	F	4	SXJBB
L'accompagnement des publics dans l'utilisation des outils numériques	F	2.5	SXK4R
Flash RGPD : les rendez-vous de la protection des données personnelles	F	0.25	SXA7A





# ITINÉRAIRES OU CYCLES DE FORMATION



EXTRAIT LE 19/01/2024

INTITULÉ DE L'ITINÉRAIRE/CYCLE ET DES MODULES LE COMPOSANT	NIVEAU	DURÉE *	CODE
☒ RGPD (règlement général sur la protection des données) - formation à distance	F	0.08	SX105
☒ L'agent d'accueil à l'heure de la dématérialisation de l'Application du Droit des Sols (ADS)	F	2.5	SXACL

## PRENDRE EN MAIN LES OUTILS NUMÉRIQUES DANS SA VIE PROFESSIONNELLE NUM01

☒ Le télétravail : savoir s'organiser et développer son efficacité	F	2	OLEX1
☒ Le développement d'une collaboration efficace avec son responsable	F	2.5	SXK4Z
☒ La surcharge d'informations : méthodes et outils pour gérer l'infobésité	A	1	SXTPI
☒ E-sensibilisation à la cybermalveillance et à la cybersécurité	F	0.33	SXOSC
☒ Outlook 2016-Niveau 1- Utilisateur débutant MS	F	2	SX15M
☒ Outlook 2016-Niveau 2- Utilisateur intermédiaire MS	F	2	SX16M
☒ Microsoft Office 365 MS	F	2	SX47M
☒ La communication numérique et les réseaux sociaux	F	3	SXG02
☒ Flash RGPD 2024 - Webinaire 1 : Bien comprendre le RGPD	F	0.25	IPRG1
☒ Flash RGPD 2024 - Webinaire 2 : La gestion du RGPD	A	0.25	IPRG2
☒ Flash RGPD 2024 - Webinaire 3 : La gestion des incidents	A	0.25	IPRG3
☒ Flash RGPD 2024 - Webinaire 4 : Le RGPD appliqué au numérique	A	0.25	IPRG4
☒ Flash RGPD 2024 - Webinaire 5 : Le RGPD appliqué au travail nomade	A	0.25	IPRG5
☒ Flash RGPD 2024 - Webinaire 6 : Le RGPD appliqué au social	A	0.25	IPRG6
☒ Flash RGPD 2024 - Webinaire 7 : Le RGPD appliqué aux chartes de bon usage	A	0.25	IPRG7
☒ Flash RGPD 2024 - Webinaire 8 : Le RGPD appliqué aux ressources humaines	A	0.25	IPRG8
☒ Flash RGPD 2024 - Webinaire 9 : Le RGPD appliqué aux systèmes d'information	A	0.25	IPRG9

## ITINÉRAIRE ENTièrement À DISTANCE - L'UTILISATION DES LOGICIELS BUREAUTIQUES DANS SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE ITS2N

☒ Word 2013-Niveau 1- Utilisateur débutant MS	F	2	SX3MS
☒ Word 2013-Niveau 2- Utilisateur intermédiaire MS	A	2	SX1MS
☒ Word 2013-Niveau 3- Utilisateur avancé MS	E	2	SX2MS
☒ Microsoft Office 365 MS	F	2	SX47M
☒ Word 2016-Niveau 1- Utilisateur débutant MS	F	2	SX4MS
☒ Word 2016-Niveau 2- Utilisateur intermédiaire MS	F	2	SX5MS
☒ Word 2016-Niveau 3- Utilisateur avancé MS	F	2	SX6MS
☒ Word 2019-Niveau 1- Utilisateur débutant MS	F	2	SX27M
☒ Word 2019-Niveau 2- Utilisateur intermédiaire MS	F	2	SX28M
☒ Word 2019-Niveau 3- Utilisateur avancé MS	F	2	SX29M
☒ Excel 2013-Niveau 1- Utilisateur débutant MS	F	2	SX7MS
☒ Excel 2013-Niveau 2- Utilisateur intermédiaire MS	F	2	SX8MS
☒ Excel 2013-Niveau 3- Utilisateur avancé MS	F	2	SX9MS
☒ Excel 2016-Niveau 1- Utilisateur débutant MS	F	2	SX10M
☒ Excel 2016-Niveau 2- Utilisateur intermédiaire MS	F	2	SX11M
☒ Excel 2016-Niveau 3- Utilisateur avancé MS	F	2	SX12M
☒ Excel 2016-Niveau 4- Utilisateur expert	E	2	SX46M
☒ Excel 2019-Niveau 1- Utilisateur débutant MS	F	2	SX24M
☒ Excel 2019-Niveau 2- Utilisateur intermédiaire MS	F	2	SX25M
☒ Excel 2019-Niveau 3- Utilisateur avancé MS	F	2	SX26M
☒ Excel 2019-Niveau 4- Utilisateur expert	E	2	SX44M
☒ Outlook 2016-Niveau 1- Utilisateur débutant MS	F	2	SX15M
☒ Outlook 2016-Niveau 2- Utilisateur intermédiaire MS	F	2	SX16M
☒ PowerPoint 2013-Niveau 2- Utilisateur intermédiaire MS	F	2	SX18M
☒ PowerPoint 2013-Niveau 3- Utilisateur avancé MS	F	2	SX37M
☒ PowerPoint 2016-Niveau 1- Utilisateur débutant MS	F	2	SX19M
☒ PowerPoint 2016-Niveau 2- Utilisateur intermédiaire MS	F	2	SX23M

