



# CATALOGUE DE FORMATION

# 2020

ADMINISTRATION DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE  
DIRECTION GÉNÉRALE DES RESSOURCES HUMAINES



# ACTIONS PRIORITAIRES

## 2020

Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de la formation professionnelle, des actions prioritaires sont définies pour l'année 2020, comme suit :

Pour un schéma directeur des formations et une offre de formation en adéquation avec les objectifs visés, il est élaboré un catalogue de formations en adéquation avec les besoins exprimés par les services et les établissements. Parmi les formations mises en œuvre, on note :

- ◆ Les formations répondants aux exigences de **transformation de l'action publique et de la transition numérique, et de mise en œuvre des politiques publiques** et d'exercice des **responsabilités managériales**. Ces formations seront dispensées dans le cadre du partenariat quinquennale avec le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT).
- ◆ les formations ayant trait à **la gestion de projet axée sur les résultats** ;
- ◆ **le projet « accueil »** : programme de formation et d'accompagnement global à l'attention des services. Composé de plusieurs phases et blocs de formation, il vise à l'amélioration de l'accueil physique et digital d'un service ;
- ◆ les formations à **la protection des données personnelles et à la cybersécurité** : suite à la mise en œuvre du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD).

Pour des modalités d'ingénierie optimales, il est prévu **l'élaboration d'itinéraires et programmes de formation pour les filières comptable, RH et les fonctions d'encadrement intermédiaire et de proximité**.

Enfin, pour des moyens de formation performants, **une analyse a été effectuée pour évaluer les besoins en locaux de formation**.

# SOMMAIRE GÉNÉRAL

---

## DOMAINE A – AFFAIRES JURIDIQUES, FINANCES ET COMPTABILITE

### A1 - Affaires juridiques, marchés publics

Les règles de déontologie en matière d'achat public	8
Les fondamentaux des marchés publics	9
Maîtriser les marchés publics passés selon la procédure adaptée (MAPA)	10
Les marchés publics fractionnés	11
Analyser les offres et choisir l'attributaire d'un marché public	12
Les marchés publics dispensés de publicité et mise en concurrence	13
Savoir négocier dans les marchés publics	14
Réalisation d'un guide de procédures	15
Méthodologie du contrôle interne	16
Protection des données personnelles	17
Protection des données de santé	18

### A2 - Budget, finances et comptabilité

Les fondamentaux de la dépense publique	19
Exécution du budget	20
Techniques d'analyse financière	21

---

## DOMAINE B – MANAGEMENT ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### B1 - Management stratégique et opérationnel

La conduite du changement	23
Gestion axée sur les résultats	24
Prospective stratégique	25
Sensibilisation à l'innovation publique	26
Devenir facilitateur pour l'innovation publique	27
Sensibilisation à la démarche qualité	28
La démarche qualité – public « opérationnel »	29
La démarche qualité – public « expert »	30
Gestion du temps et des priorités	31

### B2 - Gestion des ressources humaines

La démarche GPEEC et les outils en organisation	32
Les statuts des personnels de l'administration	33
Le dialogue social	34
De l'analyse des situations de travail au référentiel des compétences	35
Le règlement de formation d'une collectivité territoriale	36
Le recueil et l'analyse des besoins en formation	37
Formation de formateurs (initiale)	38

---

## DOMAINE C – SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

### C1 - Communication

Les techniques de communication interne	40
Rédiger et publier en FALC (Facile A Lire et à Comprendre)	41

### C2 – Application informatique spécifique

Utilisation de l'application POLY-GF	42
--------------------------------------	----

---

**DOMAINE D – FONDAMENTAUX NECESSAIRES A L'EXERCICE PROFESSIONNEL****D1 - L'accueil bienveillant et performant des usagers de l'administration de la Polynésie française**

Les fondamentaux de l'accueil des usagers de l'administration	44
Maîtriser les techniques d'accueil des usagers de l'administration	45
L'organisation et la gestion de l'accueil des usagers de l'administration	46
Dématérialisation de démarches et formulaires - Administrateur	47
Dématérialisation de démarches et formulaires - Instructeur	48

---

**DOMAINE – FAI FORMATION D'ADAPTATION INITIALE**

FAI - L'organisation administrative en Polynésie française	50
FAI - L'agent au sein de l'administration	51



# DOMAINE A

## AFFAIRES JURIDIQUES, FINANCES ET COMPTABILITE

### **A1 – Affaires juridiques, marchés publics**

- Les règles de déontologie en matière d'achat public
- Les fondamentaux des marchés publics
- Maîtriser les marchés publics passés selon la procédure adaptée (MAPA)
  - Les marchés publics fractionnés
  - Analyser les offres et choisir l'attributaire d'un marché public
- Les marchés publics dispensés de publicité et mise en concurrence
  - Savoir négocier dans les marchés publics
  - Réalisation d'un guide de procédures
  - Méthodologie du contrôle interne
  - Protection des données personnelles
  - Protection des données de santé

### **A2 – Budget, finances et comptabilité**

- Les fondamentaux de la dépense publique
  - Exécution du budget
  - Techniques d'analyse financière

# Les règles de déontologie en matière d'achat public

## ► Sous domaine A1 – Affaires juridiques, marchés publics



### PUBLIC

Responsables et gestionnaires des marchés publics



### OBJECTIF

Expliquer les règles d'éthique et de déontologie en matière d'achat public  
Informar les agents participant aux processus d'achats sur les erreurs à ne pas commettre lors de la passation et l'exécution d'un marché public  
Sensibiliser les agents sur les comportements à adopter vis-à-vis des fournisseurs quel que soit le stade de la procédure d'achat  
Faire connaître aux agents publics les sanctions pénales et disciplinaires en matière d'achat public



### DUREE

6 heures  
1 jour



### CONTENU

Les règles déontologiques dans le processus de l'achat public  
Les notions d'éthique et de déontologie  
Les règles déontologiques fixées par le statut de la FPT (secret professionnel et discrétion professionnelle) et celles dégagées par la jurisprudence (probité, désintéressement, neutralité, impartialité...)  
Les règles issues du CPMP : liberté d'accès, égalité de traitement, transparence dans les procédures  
Identifier les pratiques déviantes et les règles de bonne conduite dans le cadre du processus d'achat  
Lors de la définition du besoin et l'analyse du marché des fournisseurs  
Lors de la phase de consultation  
Lors de l'exécution du marché  
Savoir gérer les relations avec les fournisseurs quel que soit le stade de la procédure d'achat  
Quels avantages, quelles invitations et quels «cadeaux» peut-on accepter ?  
Comment réagir face aux pressions ?  
Que faire face au risque du conflit d'intérêts ?  
Identifier les risques en matière pénale et disciplinaire  
Les infractions réprimées par le code pénal : concussion, corruption, trafic d'influence, prise illégale d'intérêts, favoritisme  
Les sanctions disciplinaires



# Les fondamentaux des marchés publics

## ► Sous domaine A1 – Affaires juridiques, marchés publics



### PUBLIC

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 gestionnaires des marchés publics



### OBJECTIF

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



### DUREE

22 heures  
 3,5 jours



### 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  
 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

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

## ► Sous domaine A1 – Affaires juridiques, marchés publics



### PUBLIC

Responsables et gestionnaires des marchés publics

**Pré-requis** : Apporter un projet de MAPA à la formation



### OBJECTIF

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



### DUREE

12 heures

2 jours



### CONTENU

Le cadre réglementaire de la procédure adaptée

Les principes fondamentaux de la commande publique

Les MAPA en raison de leur montant

Les MAPA en raison 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 fractionnés : marchés à bons de commande, accords-cadres à marchés subséquents et marchés à tranches conditionnelles

## ► Sous domaine A1 – Affaires juridiques, marchés publics



### 👤 PUBLIC

Responsables et gestionnaires des marchés publics

**Pré-requis** : Connaître les règles de base du Code Polynésien des Marchés Publics



### 📌 OBJECTIF

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



### 🕒 DUREE

12 heures

2 jours



### 📄 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

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

## ► Sous domaine A1 – Affaires juridiques, marchés publics

---



### **PUBLIC**

Responsables et gestionnaires des marchés publics

**Pré-requis :** Connaître les règles de base du Code polynésien des Marchés Publics

---



### **OBJECTIF**

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

---



### **DUREE**

10 heures  
1,5 jour

---



### **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

---

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

## ► Sous domaine A1 – Affaires juridiques, marchés publics



### PUBLIC

Responsables et gestionnaires des marchés publics

**Pré-requis :** Connaître les règles de base du Code polynésien des Marchés Publics



### OBJECTIF

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



### DUREE

4 heures  
1 matinée



### 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

# Savoir négocier dans les marchés publics

## ► Sous domaine A1 – Affaires juridiques, marchés publics

---



### **PUBLIC**

Responsables et gestionnaires des marchés publics

**Pré-requis :** Avoir suivi le module « Maîtriser les marchés publics à procédure adaptée »

---



### **OBJECTIF**

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

---



### **DUREE**

18 heures  
2 jours

---



### **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

---

# Réalisation d'un guide de procédures

## ► Sous domaine A1 – Affaires juridiques, marchés publics



### PUBLIC

Chefs de département, de section, de division, de bureau ou de cellule  
Agents chargés de concevoir et mettre en œuvre des procédures réglementaires



### OBJECTIF

Mettre en place des procédures administratives sur la base de la réglementation en vigueur  
Appréhender l'intérêt et les finalités d'un guide de procédures  
Suivre les différentes étapes de réalisation d'un guide de procédures  
Appliquer la méthodologie adéquate



### DUREE

18 heures  
3 jours



### CONTENU

Intérêt et finalité d'un guide de procédures  
Simplification de l'activité administrative  
Outil de référence méthodologique pour les agents  
Outil de management  
Traçabilité des dossiers pour les usagers  
Les différentes étapes de mise en place d'un guide de procédures  
Analyse de l'existant (identification et description des processus prioritaires)  
Établissement d'un diagnostic  
Formalisation du processus optimisé  
Mise en œuvre et suivi  
Notions de méthodologie  
Implication des cadres concernés  
Désignation d'un pilote  
Détermination du résultat attendu  
Pérennisation du dispositif

# Méthodologie du contrôle interne

## ► Sous domaine A1 – Affaires juridiques, marchés publics



### **PUBLIC**

Agents recensés



### **OBJECTIF**

Disposer des éléments nécessaires à la mise en place d'un dispositif de contrôle interne dans son service, son établissement  
Identifier leurs perceptions du contrôle interne  
Renforcement du cadre légal et réglementaire  
Identifier les différents acteurs intervenant dans le dispositif de contrôle interne du Pays  
Présenter la méthodologie d'analyse des risques réalisée dans une perspective de mise en place des activités de contrôle  
Les risques majeurs dans les services administratifs du Pays  
Identifier les actions prioritaires en matière de contrôle interne



### **DUREE**

21 heures  
3,5 jours



### **CONTENU**

Échanges sur leur vision ou représentation du contrôle interne  
Analyse de l'actualité récente : les insuffisances du contrôle interne  
L'importance croissante de la gestion des risques – le risque de fraude  
Positionnement et rôle respectif  
Précision sur le positionnement et le rôle spécifique des contrôleurs internes  
Démarche BOTTOM UP  
L'analyse par les objectifs, l'analyse des incidents, l'analyse par les processus  
Définition de la notion de risque  
Éléments de description et fiche de risque  
Appréciation de la criticité  
Mise en valeur du lien risques et contrôle interne  
Les risques majeurs dans les services administratifs du Pays  
Auto-évaluation « flash » du contrôle interne dans les services administratifs du Pays  
La « commande » de mission  
L'essentiel à savoir sur la conduite des missions



# Protection des données personnelles

## ► Sous domaine A1 – Affaires juridiques, marchés publics



### PUBLIC

Référents informatique et libertés dans un service

Agents d'encadrement chargés de la conception ou de la gestion de traitements de données à caractère personnel

Agents traitant des données personnelles dans l'exercice de ses fonctions



### OBJECTIF

Connaître et comprendre les notions, principes et enjeux de la réglementation relative à la protection des données

Connaître et comprendre les évolutions apportées par le RGPD et la dernière modification de la loi n° 78-17

Savoir les prendre en compte dans le traitement de données à caractère personnel dans le contexte de l'administration de la Polynésie française



### DUREE

18 heures

3 jours



### CONTENU

Définir et illustrer les notions, principes et enjeux de la législation informatique et libertés

(Règlement UE 2016-679 du 27 avril 2016/RGPD, Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et Décret 2019-536 du 29 mai 2019), dans le contexte de l'administration de la Polynésie française

Exemples et de mises en situation adaptés au secteur public

Notion de donnée personnelle, donnée sensible, donnée des personnes vulnérables

Traitement, responsable de traitement, délégué à la protection des données

Bases juridiques du traitement, limitation des finalités

Minimisation et exactitude des données

Durée de conservation, archivage

Droits des personnes concernées

Obligations du responsable de traitement : « principe d'accountability » (principes de protection dès la conception et par défaut)

Sous-traitance de données personnelles

Transferts de données hors de l'Union européenne

Analyses d'impact pour la protection des données

Violations de données

Mesures de sécurité des données

Données personnelles et open data (publication en ligne et réutilisation des données publiques)

Données personnelles et droit d'accès aux documents administratifs

# Protection des données de santé

## ► Sous domaine A1 – Affaires juridiques, marchés publics



### PUBLIC

Personnel traitant des données à caractère personnel en matière de santé ou qui y a accès, dans l'exercice de ses fonctions



### OBJECTIF

Connaître les principes encadrant la collecte et le traitement des données de santé  
Adopter les bonnes pratiques



### DUREE

12 heures  
2 jours



### CONTENU

Définir et illustrer les notions, principes et enjeux de la législation informatique et libertés (Règlement UE 2016-679 du 27 avril 2016/RGPD, Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et Décret 2019-536 du 29 mai 2019), dans le contexte d'un service public traitant des données de santé  
Exemples et de mises en situation adaptés au secteur public de la santé  
Notions et principes de la réglementation «informatique et libertés»

*Focus sur les données de santé :*

Définition de la donnée de santé

Règles applicables aux données de santé, distinction des règles applicables selon l'activité exercée (prévention, diagnostic et soins, recherches médicales)

Formalités et référentiels CNIL

Secret médical et confidentialité

Droits des patients et modalités d'exercice des droits

Contexte et modalités du recueil du consentement des patients

Transmission, communication, transfert des données de santé entre partenaires

Durée de conservation des données de santé, modalités d'archivage

Hébergement des données de santé

Principes et modalités de l'anonymisation

Mesures de sécurité des données de santé

# Les fondamentaux de la dépense publique

## ► Sous domaine A2 – Budget, finances et comptabilité



### **PUBLIC**

Agents de l'administration



### **OBJECTIF**

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



### **DUREE**

12 heures  
2 jours



### **CONTENU**

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

# Exécution du budget

## ► Sous domaine A2 – Budget, finances et comptabilité

---



### **PUBLIC**

Chefs de service, directeurs/directrices d'établissement public administratif et leurs adjoints  
Agents chargés de la gestion de la dépense publique et de l'exécution du budget

---



### **OBJECTIF**

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

---



### **DUREE**

18 heures  
3 jours

---



### **CONTENU**

La réglementation budgétaire et comptable en Polynésie française  
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  
Constatation des droits, l'ordre de la recette, le recouvrement  
Le contrôle  
Le contrôle en cours d'exécution  
Le contrôle a posteriori

---

# Techniques d'analyse financière

## ► Sous domaine A2 – Budget, finances et comptabilité



### PUBLIC

Chefs de service, directeurs/directrices d'établissement public administratif et leurs adjoints  
Agents instructeurs de dossiers ou chargés d'accompagner les porteurs de projets



### OBJECTIF

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  
Évaluer la rentabilité  
Analyser les flux  
Comprendre et utiliser un business plan



### DUREE

18 heures  
3 jours



### 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 terme de solde intermédiaire de gestion  
Les indicateurs d'activité et de 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

# DOMAINE B

## MANAGEMENT ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### **B1 – Management stratégique et opérationnel**

- La conduite du changement
- Gestion axée sur les résultats
- Prospective stratégique
- Sensibilisation à l'innovation publique
- Devenir facilitateur pour l'innovation publique
- Sensibilisation à la démarche qualité
- La démarche qualité – public « opérationnel »
- La démarche qualité – public « expert »
- Gestion du temps et des priorités

### **B2 – Gestion des ressources humaines**

- La démarche GPEEC et les outils en organisation
- Les statuts des personnels de l'administration
- Le dialogue social
- De l'analyse des situations de travail au référentiel des compétences
- Le règlement de formation d'une collectivité territoriale
- Le recueil et l'analyse des besoins en formation
- Formation de formateurs (initiale)

# La conduite du changement

## ► Sous domaine B1 - Management stratégique et opérationnel



### PUBLIC

Chefs de service, directeurs/directrices d'établissement public administratif et leurs adjoints  
Agents chargés de gérer un projet



### OBJECTIF

Mobiliser et impliquer les acteurs autour du changement  
Décrypter les mécanismes de changement  
Conduire le diagnostic humain d'un projet de changement  
Utiliser efficacement la communication  
Mesurer le degré d'acceptabilité du changement au sein de l'entité administrative  
Mettre en place de nouveaux systèmes de pilotage et de reconnaissance



### DUREE

12 heures  
2 jours



### CONTENU

Les phases d'un processus de changement  
Les types de résistance  
Les paradigmes à changer, les déclics liés aux changements  
Le périmètre et les objectifs du projet  
Les faits significatifs de changement  
La cartographie des acteurs  
La stratégie globale  
Les canaux de communication importants  
Les besoins à prendre en compte dans un dispositif de communication et le plan de communication  
Les besoins des membres face au changement  
Les outils en fonction de l'acceptabilité  
Définition et mise en cohérence des indicateurs de performance  
Association des objectifs et indicateurs sur : les activités, les personnes, les processus, les procédures  
Formalisation des tableaux de bord d'action pour un pilotage efficace de la démarche  
La nature des conflits et leurs sources  
Résolution des problèmes et les mécanismes du stress pour agir  
Les risques psycho-sociaux  
La bonne posture pour limiter les effets du stress  
Choix tactique en alternant autorité, échanges et négociation  
Compréhension des tensions individuelles pouvant aboutir à des conflits collectifs  
Compréhension des stratégies vis-à-vis des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir  
Identification et utilisation de sa marge de manœuvre  
Utilisation efficace de "la boussole du langage"  
Sortie de la crise et préparation de l'après

# Gestion axée sur les résultats

## ► Sous domaine B1 - Management stratégique et opérationnel

---



### **PUBLIC**

Chefs de service, directeurs/directrices d'établissement public administratif et leurs adjoints  
Responsables et cadres contribuant à la planification de politiques sectorielles et/ou en charge de la mise en œuvre et du suivi de programmes et de projets

---



### **OBJECTIF**

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 fixations d'objectifs et ceux de la planification par objectifs  
Appréhender la diversité d'indicateurs et de sources de vérification pour piloter la mise en œuvre d'un projet  
Intégrer les connaissances techniques pour choisir la bonne association d'objectifs, indicateurs et sources de vérification permettant une gestion axée sur les résultats

---



### **DUREE**

24 heures  
6 demi-journées

---



### **CONTENU**

Les principes de la gestion axée sur les résultats  
La théorie de changement  
La planification par objectifs  
Les indicateurs de rendement  
Rendre-compte selon l'approche de gestion axée sur les résultats

---



# Prospective stratégique

## ► Sous domaine B1 - Management stratégique et opérationnel



### PUBLIC

Chefs de service, directeurs/directrices d'établissement public administratif et leurs adjoints  
Cadres en charge de la conception de politiques publiques et de programmes de développement



### OBJECTIF

Faciliter l'appréhension des évolutions futures des organisations dans le cadre de l'élaboration des politiques publiques  
Développer un esprit d'analyse des évolutions sociétales pour améliorer le service publique



### DUREE

8 heures  
2 demi-journées



### CONTENU

#### *Atelier 1 : Idées reçues*

Lister les idées reçues qui circulent sur l'Administration et son environnement  
Les principes et enjeux de la prospective  
Classer ces idées en fonction de leur impact  
Passer des idées reçues aux actions

#### *Atelier 2 : La boîte à outils de prospective stratégique*

Anticiper les facteurs de changements et les inerties  
Des changements critiques aux actions  
Des changements critiques aux scénarios exploratoires  
Des changements critiques aux acteurs

# Sensibilisation à l'innovation publique

## ► Sous domaine B1 - Management stratégique et opérationnel



### PUBLIC

Chefs de service, directeurs/directrices d'établissement public administratif et leurs adjoints  
Chefs de département, de section, de division, de bureau ou de cellule  
Chargés de projet



### OBJECTIF

Sensibiliser les encadrants ou chargés de projet à la transformation et à la modernisation de l'action publique  
Comprendre que faire autrement est possible en recourant à d'autres méthodes  
Faire évoluer les pratiques de travail en développant le recours à la créativité  
Découvrir des techniques d'animation innovantes et les expérimenter  
Savoir réutiliser quelques outils testés  
Donner de l'inspiration et apporter des ressources pour passer à l'action après la formation



### DUREE

8 heures  
1 jour



### CONTENU

#### *Principe général :*

Le programme réserve une grande place aux exercices pratiques. Ceux-ci seront systématiquement suivis d'un apport théorique sur ce qui vient d'être testé (logique, intérêt, limites, exemples d'utilisation)

#### *Vivre l'innovation managériale :*

Créer un groupe en confiance  
Susciter et maintenir une dynamique de groupe créative et productive

#### *Vivre l'intelligence collective :*

Expérimenter de nouveaux outils, pour réinventer la collaboration (outils de co-construction, outils d'animation : les jeux « thiagi »)

#### *Le digital, un facteur d'innovation :*

Découverte d'outils numériques favorisant l'expression

A travers les activités expérimentées, commencer à s'approprier les outils en découvrant les phases clés d'une démarche d'innovation :

- poser le défi créatif ;
- émettre des idées originales ;
- définir des concepts innovants ;
- maquetter vos concepts innovants ;

Accompagner le développement

# Devenir facilitateur pour l'innovation publique

► Sous domaine B1 - Management stratégique et opérationnel



## PUBLIC

Agents recensés



## OBJECTIF

Diversifier ses méthodes d'animation  
Être autonome dans l'animation de différents types de réunion



## DUREE

24 heures  
4 jours



## CONTENU

Les fondamentaux de la conduite de réunion  
Gérer l'ensemble des paramètres d'une réunion  
Le rôle du facilitateur  
Les brise-glaces  
Les réunions d'informations  
Les réunions pour analyser une situation et agir  
Les réunions de créativité  
Créer son déroulé de réunion  
Animer une réunion

# Sensibilisation à la démarche qualité

## ► Sous domaine B1 - Management stratégique et opérationnel



### PUBLIC

Chefs de service, directeurs/directrices d'établissement public administratif et leurs adjoints  
Référents Qualité Process (catégorie A et B)  
Référents du Bloc 0 des PPI  
Agents de l'administration



### OBJECTIF

Acquérir les bases de la démarche Qualité  
S'approprier et utiliser un vocabulaire et des outils Qualité identiques dans l'administration  
Comprendre l'intérêt de s'inscrire dans une démarche Qualité pour améliorer le service rendu à l'utilisateur



### DUREE

6 heures  
1 jour



### CONTENU

Notions fondamentales pour comprendre les principes fondamentaux de la Qualité  
Politique et objectifs de la Qualité  
Terminologie de la Qualité  
Approche processus, Evaluation et Certification  
Démarche continue d'amélioration de la Qualité : outils et référentiels  
Les impacts de la GRC : Gestion Relation Citoyen / (CRM : Customer Relationship Management)

# La démarche qualité – public « opérationnel »

## ► Sous domaine B1 - Management stratégique et opérationnel

---



### PUBLIC

Référents Qualité Process (catégorie A et B)  
Référents du Bloc 0 des PPI

**Pré-requis** : Avoir suivi le module « Sensibilisation à la démarche qualité »

---



### OBJECTIF

Savoir mettre en place, suivre et actualiser un système documentaire sur un logiciel de GED (Gestion Electronique des Données)  
Se familiariser avec les outils Qualité dans le but d'harmoniser les pratiques des agents et d'améliorer le service rendu à l'utilisateur  
Uniformiser les pratiques en utilisant des références et des outils Qualité identiques dans toute l'Administration

---



### DUREE

12 heures  
2 jours

---



### CONTENU

Le système documentaire  
Dresser une cartographie des processus selon le parcours de l'utilisateur  
Formaliser les objectifs selon les besoins et les attentes de l'utilisateur  
Découvrir et utiliser le code rédactionnel propre à la documentation Qualité  
Réaliser une cartographie des risques selon la méthode AMDEC (Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité)  
Rédiger une procédure  
Réaliser un logigramme

---

# La démarche qualité – public « expert »

## ► Sous domaine B1 - Management stratégique et opérationnel

---



### PUBLIC

Référents Qualité Process (catégorie A)  
Référents du Bloc 0 des PPI

**Pré-requis** : Avoir suivi les modules « Sensibilisation à la démarche qualité » et « La démarche qualité – public opérationnel »

---



### OBJECTIF

Maîtriser chaque étape de la démarche Qualité  
Suivre efficacement l'amélioration des organisations grâce aux outils Qualité  
Communiquer avec le collectif sur les actions de la démarche Qualité pour faire évoluer leurs pratiques et le service rendu à l'utilisateur

---



### DUREE

6 heures  
1 jour

---



### CONTENU

PDCA (*Plan - Do - Check - Act*)  
Elaborer des indicateurs  
Réaliser un état des lieux/une enquête satisfaction  
Contrôler/mesurer l'application et le suivi des actions  
Analyser l'efficacité de ces actions sur l'organisation  
Proposer des actions correctives/actions préventives (AC/AP)

---

# Gestion du temps et des priorités

## ► Sous domaine B1 - Management stratégique et opérationnel



### PUBLIC

Chefs de service, directeurs/directrices d'établissement public administratif et leurs adjoints  
Agents de l'administration



### OBJECTIF

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



### DUREE

12 heures  
2 jours



### CONTENU

Analyse de son activité et de l'utilisation de son temps  
Maîtrise de son temps en définissant ses priorités  
Auto-diagnostic de l'utilisation de son temps  
Organisation de son travail en fonction de celui de son équipe  
Priorisation, délégation  
Traitement des imprévus tout en respectant son planning  
Utilisation des bons moyens d'information et de communication  
Choix des outils adaptés à chaque situation et chaque interlocuteur  
Utilisation des outils partagés

# La démarche GPEEC et les outils en organisation

► Sous domaine B2 – Gestion des ressources humaines

---



## PUBLIC

Agents d'encadrement  
Chargés et référents en ressources humaines

---



## OBJECTIF

Maîtriser les outils de la gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences  
Travailler avec le DUOG  
Appréhender le référentiel des métiers et des compétences  
Rédiger une fiche de poste

---



## DUREE

12 heures  
2 jours

---



## CONTENU

Le Document Unique d'Organisation et de Gestion (DUOG)  
Présentation du DUOG  
Utilisation du DUOG  
Finalités et évolution du DUOG  
Le référentiel des métiers et des compétences  
Quel est son rôle et à qui s'adresse-t-il ?  
Comment l'utiliser ?  
La fiche de poste  
Comment rédiger une fiche de poste

---



# Les statuts des personnels de l'administration

► Sous domaine B2 – Gestion des ressources humaines



## PUBLIC

Chefs de service, directeurs/directrices d'établissement public administratif et leurs adjoints  
Chargés et référents en ressources humaines



## OBJECTIF

Connaître les différents statuts des personnels de l'administration  
Comprendre les raisons de la multiplicité des statuts en Polynésie française  
Assimiler les spécificités des agents relevant d'un statut de droit privé  
Maîtriser le statut des fonctionnaires de la fonction publique de la Polynésie française  
Connaître les règles applicables aux agents de la Polynésie française relevant d'un statut de droit public  
Appréhender les règles régissant les agents relevant d'une autre fonction publique et exerçant leurs fonctions au sein de l'administration de la Polynésie



## DUREE

20 heures  
3,5 jours



## CONTENU

Historique et mise en place de la fonction publique en Polynésie française  
Les différents statuts de droit privé  
Les agents non fonctionnaires de l'administration, les marins et les personnels navigant non inscrits maritimes (PNNIM)  
Les droits et obligations des fonctionnaires tout au long de la carrière  
Dispositions générales, droits et obligations des fonctionnaires  
Organismes consultatifs paritaires  
Accès à la fonction publique  
Carrière, discipline et cessations de fonction  
Les agents non titulaires de la Polynésie française  
Les personnels recrutés pour occuper un emploi fonctionnel  
Les personnels de la délégation de la Polynésie française à Paris  
Les personnels de cabinet ministériel  
Les fonctionnaires des corps de l'État pour l'administration de la Polynésie française (CEAPF)  
Les fonctionnaires détachés auprès de la Polynésie française  
Les fonctionnaires mis à disposition de la Polynésie française

# Le dialogue social

## ► Sous domaine B2 – Gestion des ressources humaines

---



### PUBLIC

Chefs de service, directeurs/directrices d'établissement public administratif et leurs adjoints  
Chargés et référents en ressources humaines

---



### OBJECTIF

Maîtriser le cadre réglementaire du dialogue social dans l'administration  
Connaître les domaines de la négociation dans l'administration  
Gérer le dialogue social au sein de sa structure

---



### DUREE

16 heures  
2,5 jours

---



### CONTENU

Fondement constitutionnel : le principe de participation  
Les organismes paritaires  
Les représentants et les délégués du personnel  
La représentation des agents de l'administration au sein des institutions et organismes publics (CESC, CPS...)  
La révision des accords collectifs  
La revalorisation du point d'indice dans la fonction publique  
La consultation des partenaires sociaux  
Identification des partenaires et de leur stratégie  
Analyse des rapports de force  
L'art de l'argumentation : écouter, savoir reformuler, expliquer  
Règles de conduite et modes de communication  
Les pièges à éviter : l'improvisation, l'affrontement  
Techniques et comportements à adopter

---

# De l'analyse des situations de travail au référentiel des compétences

## ► Sous domaine B2 – Gestion des ressources humaines



### PUBLIC

Agents recensés

**Pré-requis** : Disposer de fiches de poste, d'un organigramme, d'un support d'entretien professionnel et d'un plan de formation



### OBJECTIF

Utiliser, dans le cadre d'une démarche de gestion des compétences, les méthodes et les outils d'analyse des situations de travail

Élaborer les référentiels des métiers, d'emplois et de postes

Identifier les compétences correspondantes

Mettre en œuvre les actions pour faire vivre ces référentiels et en faire des outils au service des différents acteurs de la collectivité



### DUREE

24 heures

4 jours



### CONTENU

Les étapes de la démarche et les conditions de réussite

La méthode et les outils ressources humaines, pour concevoir les référentiels selon les niveaux de maillage choisis (métiers, emplois, postes)

Zoom sur les compétences techniques et transverses selon la méthodologie du Répertoire des métiers territoriaux élaboré par le CNFPT

Les modalités d'actualisation des référentiels et les outils nécessaires (entretien professionnel, plan de développement des compétences, ...)

Les acteurs concernés à associer à la démarche

# Le règlement de formation d'une collectivité territoriale

## ► Sous domaine B2 – Gestion des ressources humaines

---



### PUBLIC

Agents recensés

---



### OBJECTIF

Traduire la politique de formation en un règlement pour chaque agent  
Etablir un document qui envisage et cadre l'ensemble des questions individuelles et collectives relatives à la formation

---



### DUREE

6 heures  
1 jour

---



### CONTENU

Décrire les enjeux, les conditions d'élaboration et la structuration d'un règlement de formation  
Définir les critères qualité d'un règlement formation  
Exposer le process de validation et de communication du règlement de formation au sein de la collectivité  
A partir d'un échange de pratiques, analyser le règlement actuellement en vigueur dans la collectivité et définir les adaptations requises par une mise en cohérence avec la réglementation CPA/CPF et les orientations institutionnelles de la collectivité  
Produire des propositions d'évolution du règlement de formation

---

# Le recueil et l'analyse des besoins en formation

## ► Sous domaine B2 – Gestion des ressources humaines

---



### **PUBLIC**

Agents recensés

---



### **OBJECTIF**

Élaborer une démarche de recueil et d'analyse des besoins de développement de compétences

---



### **DUREE**

18 heures  
3 jours

---



### **CONTENU**

La notion de besoins et son émergence  
Le cadre général de la formation professionnelle dans la fonction publique territoriale  
Les méthodes et outils du recueil des besoins  
L'analyse des compétences  
Le référentiel de formation et le référentiel de compétences

---

# Formation de formateurs

## ► Sous domaine B2 – Gestion des ressources humaines



### PUBLIC

Formateurs occasionnels de l'administration



### OBJECTIF

Maîtriser les règles de base de la formation et de la pédagogie des adultes afin d'animer des sessions de formation

Se sensibiliser à la pédagogie de l'adulte

Préparer la formation

Travailler sa communication en situation de formation

Acquérir les méthodes et techniques pédagogiques

Assurer l'évaluation



### DUREE

30 heures

5 jours



### CONTENU

Le processus d'apprentissage et ses phases

La motivation

L'analyse de la commande et de ses enjeux (l'objectif général)

La définition des objectifs pédagogiques

Le fil conducteur de la formation (les objectifs intermédiaires)

Les mécanismes de communication et ses filtres

Les techniques de communication non verbale

La gestion du stress

La prise de parole en public

Le choix des supports pédagogiques : supports écrits, informatiques, multimédias...

Le choix des activités : travail en groupe, jeu de rôle, exercice...

La programmation et la gestion du temps

Le contrôle des acquis de connaissance pré et post-formation

La mesure de la satisfaction des stagiaires

L'analyse du transfert des acquis : évaluation à chaud / à froid

# DOMAINE C

## SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

### **C1 –Communication**

Les techniques de communication interne  
Rédiger et publier en FALC (Facile À Lire et à Comprendre)

### **C2 –Application informatique spécifique**

Utilisation de l'application POLY-GF

# Les techniques de communication interne

## ► Sous domaine C1 – Communication

---



### **PUBLIC**

Agents de l'administration

---



### **OBJECTIF**

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

---



### **DUREE**

12 heures  
2 jours

---



### **CONTENU**

Les différentes formes de communication : écrite, orale, audio-visuelle...  
Développement d'une attitude d'écoute active  
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  
Elaboration d'une communication efficace (étude de cas) : définition des objectifs attendus, détermination du public visé  
Choix des outils de communication : affichage, communication directe (réunion, salon, foire), internet

---



# Rédiger et publier en FALC (Facile À Lire et à Comprendre)

► Sous domaine C1 – Communication



## PUBLIC

Agents recensés



## OBJECTIF

Concevoir des documents accessibles à tous les publics  
Identifier les difficultés à la vulgarisation d'information  
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)



## DUREE

8 heures  
2 demi-journées



## CONTENU

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

# Utilisation de l'application POLY-GF

► Sous domaine C2 – Application informatique spécifique



## PUBLIC

Agents chargés de la gestion de la dépense publique



## OBJECTIF

Maîtriser l'application POLY-GF  
Connaître la situation des crédits  
Assurer la création des comptes tiers  
Déterminer les différents engagements et suivre chaque étape  
Appliquer les procédures relatives à une demande de modification de montants  
Effectuer la liquidation d'une dépense  
Effectuer le mandatement d'une dépense



## DUREE

18 heures  
3 jours



## CONTENU

Consultation dans POLY-GF : fonctionnement, investissement  
Les éditions (fonctionnement, investissement)  
La consultation des tiers  
La création des tiers  
Les différents types d'engagement  
La consultation  
L'officialisation  
La modification des montants en fonctionnement, en investissement et en travaux en régie  
Les avenants sur marchés, arrêtés, conventions, subventions  
Les compléments d'EPAC  
La liquidation  
Le mandatement

# DOMAINE D

## FONDAMENTAUX NECESSAIRES A L'EXERCICE PROFESSIONNEL

### **D1 – L'accueil bienveillant et performant des usagers de l'administration de la Polynésie française**

Les fondamentaux de l'accueil des usagers de l'administration  
Maîtriser les techniques d'accueil des usagers de l'administration  
L'organisation et la gestion de l'accueil des usagers de l'administration  
Dématérialisation de démarches et formulaires - Administrateur  
Dématérialisation de démarches et formulaires - Instructeur

# Les fondamentaux de l'accueil des usagers de l'administration

► Sous domaine D1 – L'accueil bienveillant et performant des usagers de l'administration de la Polynésie française

---



## PUBLIC

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

---



## OBJECTIF

Acquérir les bases de l'accueil, identifier et traiter efficacement les demandes des usagers  
Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle  
Harmoniser les pratiques et adopter une attitude professionnelle adaptée aux attentes et besoins des usagers de l'administration

---



## DUREE

18 heures  
3 jours

---



## CONTENU

Retour sur la notion d'accueil dans une administration  
Qu'est-ce que l'accueil ?  
Pourquoi se former à l'accueil dans l'administration  
Comprendre le principe de la qualité de service à l'accueil et son importance pour l'image de son entreprise  
Focus sur la notion de confidentialité et de discrétion, un levier professionnel indispensable  
Appréhender les fondamentaux d'un accueil efficace  
Le langage non verbal ou les postures à adopter  
Les principes fondamentaux : le regard, le sourire, les silences  
La gestion de l'espace ou la proxémique  
La gestuelle et son décodage  
Les postures à adopter, les attitudes à éviter  
Traiter efficacement les demandes et attentes des usagers  
L'accueil et l'identification de son interlocuteur  
Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode  
Les techniques de questionnement, d'écoute et de reformulation pour mieux comprendre les attentes ou la demande de son interlocuteur  
Savoir prendre congé et s'assurer que son interlocuteur est satisfait

---

# Maîtriser les techniques d'accueil des usagers de l'administration

► Sous domaine D1 – L'accueil bienveillant et performant des usagers de l'administration de la Polynésie française



## PUBLIC

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

**Pré-requis :** Avoir suivi le module « Les fondamentaux de l'accueil des usagers de l'administration »



## OBJECTIF

Maîtriser les techniques d'accueil physique et téléphonique, la gestion des situations particulières et conflictuelles

Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face et au téléphone

Apprendre à gérer les situations délicates



## DUREE

18 heures

3 jours



## PARTICULARITE A NOTER

½ journée dans le service avec le formateur, à l'issue de la formation



## CONTENU

Maîtriser les techniques de l'accueil physique

Les principes fondamentaux : débit, rythme, intonation, volume

Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique

Les règles de la communication avec l'autre

Le vocabulaire positif et approprié à son service

Le questionnement efficace et rassurant

Maîtriser les techniques de l'accueil téléphonique

Identifier et maîtriser le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel

Assurer une réception téléphonique et transmettre une bonne image virtuelle

Intégrer les techniques particulières propres à l'accueil téléphonique en entreprise (transférer un appel, prendre un message, mettre en attente son interlocuteur, gérer les doubles appels)

Maîtriser les situations fragiles et délicates

Retour sur la sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux

Identifier la typologie des interlocuteurs et leur mode de fonctionnement

Appréhender le principe de l'assertivité et de la conduite d'entretien

Mieux contrôler ses émotions et prendre du recul face aux interlocuteurs agressifs

Savoir travailler son empathie et développer un climat de confiance

Identifier les techniques fondamentales de la gestion des tensions à l'accueil

# L'organisation et la gestion de l'accueil des usagers de l'administration

► Sous domaine D1 – L'accueil bienveillant et performant des usagers de l'administration de la Polynésie française



## PUBLIC

Responsables de cellule d'accueil ou agents assurant l'accueil des usagers



## OBJECTIF

Savoir organiser et gérer l'espace d'accueil de manière efficace

Harmoniser les procédures

Assurer et évaluer la satisfaction des usagers

Organiser l'espace d'accueil de manière efficace et adaptée aux usagers

Travailler efficacement avec les outils existants

Développer un esprit de qualité de service et valoriser l'image de l'entreprise

Rendre compte à la hiérarchie pour faciliter le partage d'information



## DUREE

12 heures

2 jours



## CONTENU

Les recommandations en matière d'organisation et d'aménagement des espaces d'accueil

Savoir évaluer l'organisation et la gestion de son espace d'accueil

Adapter son organisation pour améliorer les qualités de service offertes aux usagers

Optimiser les espaces dédiés aux usagers avec les agents

Les outils de communication

Analyser ses pratiques professionnelles pour réfléchir à l'optimisation des procédures du service

Le contrôle interne pour assurer le suivi et l'évaluation des procédures

Faire évoluer les pratiques dans une démarche de qualité de service en y faisant adhérer le collectif

Définir des critères d'évaluation de l'accueil dans une démarche de qualité

Les outils d'évaluation et de suivi de la satisfaction des usagers

Savoir analyser et répondre aux doléances et réclamations des usagers

# Dématérialisation des démarches et formulaires

## – Administrateur de l’outil numérique (Mes-démarches)

► Sous domaine D1 – L’accueil bienveillant et performant des usagers de l’administration de la Polynésie française



### PUBLIC

Agents ayant la connaissance des démarches et formulaires utilisés dans son service et sensible aux procédures mises en œuvre pour leur instruction

**Pré-requis** : Aucune connaissance informatique nécessaire, une aisance avec l’outil numérique serait appréciée



### OBJECTIF

Dématérialiser les formulaires papiers d’un service sur la plateforme « Mes-Démarches.pf ».

*Pour les usagers* : déposer ses dossiers en ligne

*Pour les services* : traiter des dossiers en ligne



### DUREE

12 heures

2 jours



### CONTENU

Découverte et utilisation de la plateforme « Mes-démarches.pf »

*En tant qu’usager* :

Déposer un dossier de demande en remplissant un formulaire en ligne et en ajoutant des documents justificatifs

Suivre le traitement de mon dossier usager

Dialoguer avec le service instructeur

*En tant qu’instructeur* :

Accéder à son tableau de bord de dossiers

Instruire numériquement un dossier usager

Dialoguer avec l’usager au travers de la plateforme

*En tant que créateur de formulaire* :

Appréhender la dématérialisation d’un formulaire en se mettant à la place de l’usager

Elaborer un formulaire simple à comprendre et respectant la réglementation RGPD

Créer un formulaire de A à Z

Découvrir les différents types de champs à utiliser

Ajouter les informations utiles concernant le service instructeur

Gérer les instructeurs d’une démarche dématérialisée

Personnaliser les emails automatiques générés par la plateforme

# Dématérialisation des démarches et formulaires

## – Instructeur de dossier en ligne (Mes-démarches)

► Sous domaine D1 – L'accueil bienveillant et performant des usagers de l'administration de la Polynésie française



### PUBLIC

Agents chargés du traitement de dossiers de demande usager

**Pré-requis** : Aucune connaissance informatique nécessaire, une aisance avec l'outil numérique serait appréciée



### OBJECTIF

Découvrir l'utilisation de la plateforme « Mes-démarches.pf »  
Comprendre le processus de traitement de dossiers dématérialisés  
Comprendre les avantages et inconvénients de la plateforme  
Intégrer la plateforme au sein du processus « papier » existant



### DUREE

6 heures  
1 jour



### CONTENU

Découverte et utilisation de la plateforme « Mes-démarches.pf »

*En tant qu'utilisateur :*

Déposer un dossier de demande en remplissant un formulaire en ligne et en ajoutant des documents justificatifs

Suivre le traitement de mon dossier usager

Dialoguer avec le service instructeur

Comprendre ce qu'offre la plateforme pour l'utilisateur

*En tant qu'instructeur :*

Accéder à son tableau de bord de dossiers

Comprendre le processus du traitement des dossiers numériques

Dialoguer avec l'utilisateur au travers de la plateforme

Appréhender le nouveau processus de traitement des dossiers avec l'usage de la plateforme : gestion des chronos, paiements

Favoriser la dématérialisation pour un traitement unique et rapide

*Règles de base de la communication écrite :*

Dépersonnaliser les problèmes de dossiers, éviter la négation...



# DOMAINE - FAI

## FORMATION D'ADAPTATION INITIALE

L'organisation administrative en Polynésie française  
L'agent au sein de l'administration

# FAI - L'organisation administrative en Polynésie française

---



## PUBLIC

Lauréats des concours administratifs

---



## OBJECTIF

Appréhender les fondamentaux de l'agent public afin de faciliter leur prise de fonction  
Connaître l'organisation et le fonctionnement de l'administration polynésienne

---



## DUREE

4,5 heures  
1 matinée

---



## CONTENU

Le fondement constitutionnel  
Le principe de spécialité législative  
Le statut d'autonomie de la Polynésie française  
Les institutions de la Polynésie française, l'État en Polynésie française, la situation des communes  
Les mécanismes de délégation de compétences, les actes de la collectivité, l'organisation déconcentrée des services  
Les organismes concourant à l'exécution d'une mission de service public

---

# FAI - L'agent au sein de l'administration



## PUBLIC

Lauréats des concours administratifs



## OBJECTIF

Appréhender les fondamentaux de l'agent public afin de faciliter leur prise de fonction  
Maîtriser les fondamentaux de l'agent public au sein de l'administration



## DUREE

6 heures  
1 jour



## CONTENU

Le service public : les notions fondamentales, la déontologie du fonctionnaire  
Le statut de la fonction publique  
Les dispositions générales et les dispositions statutaires  
La carrière de l'agent  
Du stage à la titularisation  
Les droits et obligations du fonctionnaire  
Les différentes positions du fonctionnaire  
Le droit à la formation  
Le droit à la mobilité  
La notation  
L'avancement, la promotion interne, l'examen professionnel  
Les organismes consultatifs  
Les sanctions  
La procédure disciplinaire

**DIRECTION GENERALE DES RESSOURCES HUMAINES**  
B.P. 124, 98713 PAPEETE – TAHITI  
Polynésie française – Immeuble Papineau, 4<sup>ème</sup> étage, rue Tepano JAUSSEN  
Tél. : (689) 40 47 79 00 - Fax. : (689) 40 53 31 12  
Email : [contact.dgrh@dgrh.gov.pf](mailto:contact.dgrh@dgrh.gov.pf)  
[www.fonction-publique.gov.pf](http://www.fonction-publique.gov.pf)