MAÎTRISER L'ART DU PROTOCOLE ET DU SAVOIR-VIVRE

Guide pratique pour réussir vos relations officielles

1 JOUR, 7 HEURES

GOUVERNANCE LOCALE ET ADMINISTRATION GÉNÉRALE

CODE : GNU07

Objectifs de la formation

Appréhender les règles du protocole et du savoir-vivre dans les relations officielles

Optimiser la gestion des préséances, des salutations et de la communication institutionnelle

Organiser efficacement des réceptions, cérémonies et visites protocolaires

S'approprier la méthodologie pour valoriser l'image institutionnelle

Parmi nos formateurs

- **JOBARD Fabrice**
  Directeur de la communication du Département de l'Yonne,
- **NAMURA Michel**
  Ex-DGS, Administrateur général de la FPT E.R.,

Public concernés

- Elu ; Cadre du secteur public ou privé ; Diplomate et fonctionnaire accrédité auprès des missions diplomatiques et organisations internationales ; Dirigeant ; Toute personne en relation avec du public et des personnalités

Critères d'admission

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Tarifs

- Promo d'été -10% : Communes <20.000 hab. - Sessions en virtuel : 625,50 €HT
- Promo d'été -10% : Communes <20.000 hab. - Sessions Paris : 684,00 €HT
- Promo d'été -10% : Communes >20.000 hab. - Sessions en virtuel : 805,50 €HT
- Promo d'été -10% : Communes >20.000 hab. - Sessions Paris : 864,00 €HT
- Communes < 20 000 habitants (ou élus) : Tarif Classe virtuelle : 695,00 €HT
- Communes < 20 000 habitants (ou élus) : Tarif Présentiel : 760,00 €HT
- Communes > 20 000 habitants (ou autres établissements) : Tarif Classe virtuelle : 895,00 €HT
- Communes > 20 000 habitants (ou autres établissements) : Tarif Présentiel : 960,00 €HT

Élus, cadres du secteur public ou dirigeants, vous organisez des réunions, des réceptions, des manifestations avec ou pour des autorités publiques et vous êtes régulièrement sollicités pour participer à

des cérémonies ou des événements institutionnels. Le respect d'un protocole rigoureux, alliant étiquette et savoir-vivre, est important pour valoriser l'image de votre organisation et assurer des relations harmonieuses.

Pour maîtriser ces règles, il est indispensable de bien comprendre les préséances officielles, d'adopter une courtoisie adaptée à chaque contexte, de gérer avec finesse les relations directes…

Grâce à l'expertise pointue et à l'accompagnement bienveillant de notre formateur, vous acquerrez les savoir-faire nécessaires pour appliquer avec assurance le protocole et le savoir-vivre, en toutes circonstances et avec tous types d'interlocuteurs, afin de renforcer votre crédibilité et votre efficacité dans vos fonctions officielles.

Cerner les fondamentaux du protocole et du savoir-vivre

- Quelle est l'importance du protocole dans les relations professionnelles et institutionnelles
- Définir les appellations officielles pour les différentes fonctions : élu, ambassadeur, haut fonctionnaire…
- Savoir s'adresser aux interlocuteurs avec respect dans un cadre formel
- Gérer les préséances lors d'interactions professionnelles
- Appliquer les règles de salutations en fonction des contextes

ATELIER **Les participants évaluent le respect des règles de préséance et des appellations officielles**

Optimiser la communication institutionnelle et relationnelle

- Identifier les spécificités des courriers officiels : structure, vocabulaire, formule de politesse
- Adapter les e-mails professionnels aux attentes formelles des institutions
- Maîtriser les techniques de présentation claire et concise
- Développer une posture et un ton professionnels pour des interventions en public
- Structurer un appel téléphonique avec une prise en charge efficace et respectueuse.
- Savoir adapter son discours à des interlocuteurs variés

ATELIER **Analyse d'un courrier formel et vérification de sa conformité aux normes institutionnelles**

Comprendre les spécificités liées aux réceptions

- Préparer un plan de table et respecter les préséances
- Organiser différents types de réceptions : Inaugurations et vins d'honneur, Réceptions assises
- Comment sélectionner des cadeaux protocolaires adaptés aux personnalités et aux contextes
- Établir un registre des échanges pour assurer une traçabilité institutionnelle

JEU PÉDAGOGIQUE **Quiz - Questionnement du groupe sur les règles de préséance, le choix des cadeaux et l'organisation des réceptions**

Organiser des cérémonies et gérer les visites protocolaires

- Planifier et exécuter les cérémonies patriotiques : les symboles officiels, le timing et les interventions des personnalités
- Appliquer les règles de pavoisement adaptées

- Faire le point sur comment accueillir et accompagner des délégations nationales et internationales

ATELIER Evaluation du respect des règles de pavoisement et l'organisation d'une cérémonie sur la base d'un cas concret

Evaluation des acquis et débriefing final

Dates

Classe virtuelle	Paris
12/09/2025	12/09/2025
28/11/2025	28/11/2025

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

- **Modalités pédagogiques:**

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

- **Modalités d'évaluation:**

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

- **Modalités techniques FOAD:**

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.