

## DU BON USAGE DU PROTOCOLE

Comment s'articulent protocole, usages et savoir-vivre

1 JOUR, 7 HEURES

GOUVERNANCE LOCALE ET ADMINISTRATION  
GÉNÉRALE

CODE : GNU07

### Objectifs de la formation

Maîtriser les règles de base du protocole

Tout savoir sur l'organisation des réceptions et des cérémonies afin d'éviter les impairs

Valoriser au mieux la vie publique des Élus

### Animée par

■ **JOBARD Fabrice**

Directeur de la communication du Département de l'Yonne,

### Public concernés

■ Cadre du secteur public ou privé ; Diplomate et fonctionnaire accrédité auprès des missions diplomatiques et organisations internationales ; Dirigeant ainsi que toutes personnes en relations avec du public et des personnalités

### Critères d'admission

■ Aucun prérequis n'est nécessaire

### Prérequis

■ Aucun prérequis n'est nécessaire

### Tarifs

■ Communes < 20 000 habitants (ou élus) : Tarif Classe virtuelle : 695,00 €HT

■ Communes > 20 000 habitants (ou autres établissements) : Tarif Classe virtuelle : 895,00 €HT

Diplomates, cadres du secteur public ou dirigeants sont amenés à participer à des cérémonies officielles, pour cela ils doivent respecter un protocole précis en matière d'étiquette et de savoir vivre. Pour maîtriser les règles de base du protocole, il est important de cerner les préséances officielles et la courtoisie, apprendre à contrôler les relations directes et maîtriser les bonnes manières de l'accueil physique.

A travers l'expertise et la bienveillance de notre expert, les participants seront capables de garantir une application du protocole et du savoir vivre en toutes circonstances.

### Maîtriser le protocole et le savoir-vivre

- Comment cerner les préséances officielles et la courtoisie
  - Apprendre à contrôler les relations directes
  - Maîtriser la courtoisie téléphonique
  - L'accueil physique : prendre en charge, conseiller et expliquer de manière pertinente
- 

## Comprendre les spécificités liées aux réceptions

- Réaliser les inaugurations et les vins d'honneur
  - Assurer la mise en place des réceptions assises
- 

## Garantir une maîtrise quotidienne du protocole et du savoir vivre

- Cerner les spécificités de l'accueil de délégations nationales et étrangères
  - Réaliser les cérémonies patriotiques
- 

## Maîtriser les subtilités du pavoisement

- Les cadeaux
  - La correspondance
  - Bien s'exprimer
- 

## Dates

### Classe virtuelle

11/05/2023

15/09/2023

06/11/2023

01/12/2023

---

## 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](mailto:logistiqueformations@infopro-digital.com) et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.