

# Catalogue formation 2019

Disposer de personnel compétent et lui garantir une bonne employabilité, tels sont les objectifs permanents de la politique de formation et développement des ressources humaines de l'administration cantonale neuchâteloise.

Le secteur formation et développement du personnel propose une offre de formation continue destinée aux collaborateurs et collaboratrices de l'administration cantonale ainsi qu'aux entités administratives partenaires.

L'offre s'articule autour de 7 thématiques:

- Connaissance de l'administration: comprendre les enjeux et missions de son environnement
- Compétences techniques et de savoir-faire: Gagner en efficacité personnelle et collective
- Compétences sociales et savoir-être: Développer des relations harmonieuses, renforcer l'impact de la communication
- Développement personnel
- Principes et conduite du personnel au sein de l'administration cantonale
- Conduite efficace de son organisation et de ses équipes
- Bureautique

La palette de cours offre également la possibilité de suivre un cursus de formation certifiant en gestion publique menant à un CAS et /ou à un Certificat de formation continue.

# Table des matières

Modalités pratiques	4
Liste des cours	5
Détail des cours	8
Formation certifiante en Gestion publique (CAS et Certificat de formation continue)	55
Référentiel de compétences	59

## Modalités pratiques

### Inscriptions

L'offre de formation continue est ouverte à l'ensemble des titulaires de la fonction publique de l'État de Neuchâtel et de ses entités partenaires. Chaque collaborateur et chaque collaboratrice doit toutefois obtenir l'aval de son ou sa responsable hiérarchique avant de s'inscrire.

Les inscriptions s'effectuent en ligne. Une fois déposées, elles sont considérées comme définitives. Lors d'une inscription, un message de confirmation apparaît à l'écran et un courriel est envoyé automatiquement au ou à la responsable de l'entité de l'administration cantonale ou de l'entité partenaire.

Les inscriptions sont ouvertes dès le 1<sup>er</sup> novembre et sont possibles tout au long de l'année. Si un cours est complet, une session supplémentaire peut être organisée, dans les limites du plan budgétaire et des disponibilités du formateur ou de la formatrice.

Les cours ont lieu pour autant que le nombre de participants soit suffisant. Les confirmations parviennent aux personnes inscrites environ un mois avant le début des cours. En cas d'annulation ou de déplacement du cours, les personnes inscrites sont informées directement par courriel ou téléphone.

Pour les cours dont les dates ne sont pas encore publiées, les personnes inscrites sont informées au plus tard 6 semaines avant le début du cours.

### Tarifs et prise en charge

Les coûts de formation sont pris en charge par le SRHE – secteur formation et développement pour le personnel de l'administration cantonale et sont facturés aux entités partenaires selon les tarifs publiés sur la page des cours.

Lorsque le cours s'étend sur une journée entière, la finance d'inscription comprend également le repas de midi pris en commun.

### Désistements

En cas d'empêchement majeur, toute modification ou annulation doit être effectuée au plus vite en appelant le secrétariat du SRHE - Formation et Développement du Personnel.

### En cas de dédite:

- + de 20 jours avant le début du cours: aucune finance d'inscription perçue
- 10 à 20 jours avant le début du cours: 50% de la finance d'inscription perçue
- de 10 jours avant le début du cours: 100% de la finance d'inscription perçue

## Liste des cours

Vous trouverez ci-dessous la liste exhaustive des formations proposées dans le catalogue 2019, cliquez sur le titre du cours pour plus de détails.

### Connaissance de l'administration: Comprendre les enjeux et missions de son environnement

Introduction à la fonction publique	9
→ 18, 25 septembre, 23, 30 octobre, 6 novembre, examen 4 décembre (matins)	
Les bases de la gestion publique	10
→ 6, 13, 19 février, 6, 13, 20 mars, examen 30 avril (matins)	
Évolution de la gestion publique	11
→ 3, 10 avril, 8, 15 mai, 5 juin, examen 26 juin (matins)	
Les assurances sociales en Suisse	12
→ 22 octobre, 4, 12, 28 novembre	

### Compétences techniques et de savoir-faire : Gagner en efficacité personnelle et collective

Révision orthographe - grammaire	14
→ 6, 20 février, 6, 20 mars, 3, 10 avril (matins)	
Dynamiser la rédaction administrative	15
→ 8, 13, 20, 29 novembre	
Atelier de rédaction en langage épïcène	16
→ A : 5 février, B : 7 mai, C : 3 septembre, D : 29 octobre (2 heures)	
Moi et mon organisation	17
→ A: 23, 24 septembre, 28 octobre et 11 novembre, B : 5, 6, 20 septembre et 2 octobre	
Pilotage par objectifs	18
→ 9, 10, 27 mai	
Tableaux de bord prospectifs	19
→ 27 mars, 3 avril (matins)	
Pilotage de projets	20
→ 2, 3, 17 septembre	
Gestion de projets «agile»	21
→ 19 novembre	
Innovation et créativité	22
→ 13 mars	

## Compétences sociales et savoir-être : Développer des relations harmonieuses, renforcer l'impact de sa communication

L'accueil du public : notre meilleure carte de visite → 25, 26 novembre	24
Gérer la relation client : surmonter les critiques et l'agressivité → 4, 5 mars	25
La diversité culturelle dans l'environnement professionnel → 19 septembre 2019	26
Apprivoiser ses émotions pour ajuster ses (ré)actions → A : 2, 3 mai – B : 2, 3 octobre	27
Bien vivre ses relations avec les autres : la communication en milieu professionnel → A : 28, 29 mars, 30 avril, 23 mai – B : 27, 28 août, 26 septembre, 29 octobre	28
Renforcer l'impact de sa communication par une meilleure flexibilité relationnelle → 5, 6, 27 septembre	29
S'exprimer en public «niveau 1» → A : 14, 15 mai – B : 21, 22 mai – C : 24, 25 octobre	30
S'exprimer en public «niveau 2» → 14, 15 novembre	31
Trouver sa voix, force d'influence → A : 21, 22 mars, 29 avril – B : 12, 13 septembre, 21 octobre	32

## Développement personnel

La confiance en soi, un capital à développer → A : 28, 29 mars, 28 mai – B : 29, 30 août, 4 octobre – C : 5, 6 novembre, 12 décembre	34
Réussir son équilibre professionnel, familial et personnel → 15, 16, 17 mai	35
Dynamiser sa seconde partie de carrière → A : 15 mars, 3 avril – B : 6 septembre, 1 <sup>er</sup> octobre	36
La retraite : s'y préparer pour la vivre pleinement → A : 10, 11, 12 avril – B : 26, 27, 28 juin (annulé) – C : 4, 5, 6 septembre – D : 30, 31 octobre, 1 <sup>er</sup> novembre	37
Prévenir le stress et l'épuisement professionnel (pour soi et son entourage) → A : 10, 11, 12 avril – B : 9, 10, 11 septembre	38
S'entraîner avec les outils de la gestion du stress et de la gestion des émotions → 30, 31 octobre, 1 <sup>er</sup> novembre	39

## Principes et conduite du personnel au sein de l'administration cantonale

Formation aux processus centraux	41
→ A : 2 avril – B : 29 octobre ( <i>Fonctionnement de l'administration</i> ) – Bilatérales tous les deux mois	
Séminaire de management des ressources humaines	42
→ A : 19, 26 mars – B : 5, 12 septembre – C : 12, 19 novembre	
Réussir ses recrutements	43
→ 18 novembre	
Rédiger un certificat de travail	44
→ 28 mai ( <i>matin</i> )	
Mener un entretien de développement	45
→ A : 14 novembre – B : 5 décembre	

## Conduite efficace de son organisation et de ses équipes

Les outils de base du management	47
→ A : 21, 22 mai, 13, 14 juin – B : 21, 22 novembre, 10, 11 décembre – C : 29, 30 août, 29, 30 octobre	
Développer son leadership	48
→ 4, 5 avril, 13, 14 mai	
La conduite et l'accompagnement du changement	49
→ 6, 7 novembre, 2 décembre	
Susciter et entretenir la motivation de ses collaborateurs et collaboratrices	50
→ 30, 31 octobre	

## Bureautique

Perfectionnement bureautique SIEN-CEFNA	52
Ateliers bureautiques	53
Certification ECDL	54



## CONNAISSANCE DE L'ADMINISTRATION: COMPRENDRE LES ENJEUX ET MISSIONS DE SON ENVIRONNEMENT

Les cours proposés dans cette section permettent de développer votre connaissance de la structure institutionnelle propre à l'administration, mais également de mieux comprendre certaines thématiques spécifiques à la fonction publique.

### Cours:

Introduction à la fonction publique	9
Les bases de la gestion publique	10
Évolution de la gestion publique	11
Les assurances sociales en Suisse	12



# INTRODUCTION A LA FONCTION PUBLIQUE

## Public-cible

Toute personne occupant une fonction publique.

## Objectifs généraux

Comprendre le rôle, les missions et la structure de l'Etat.

Connaître l'organisation générale de l'Etat, la séparation des trois pouvoirs, les interactions entre les trois niveaux et avec les partenaires externes.

Connaître les spécificités du service public et les droits et devoirs de ses acteurs.

## Contenu

Organisation de l'Etat (2 demi-journées) :

- Définition et missions de l'Etat
- Les 3 pouvoirs (exécutif, législatif, judiciaire)
- Les 3 niveaux (Confédération, Canton, Commune), leurs missions respectives et les interactions entre eux
- Les défis de la gouvernance et les processus participatifs

Le processus législatif (2 demi-journées) :

- Fonctionnement du Grand Conseil (Grand Conseil, Commissions, partis, secrétariat général du Grand Conseil) et articulation avec le Conseil d'Etat
- Propositions (initiatives, motions, postulats, lois) et processus législatif

Fonction publique (1 demi-journée)

- Droits, devoirs et rôle en tant qu'agent du service public
- Création et fin des rapports de service
- Evolution du service public et statut du fonctionnaire

## Dates prévues

18, 25 septembre, 23, 30 octobre, 6 novembre + examen  
4 décembre 2019 (matins)

## Durée

5 demi-journées  
+ examen de 2 heures

## Tarif

CHF 500.-

## Intervenant-e-s

M. Grégoire Oguey, archiviste à l'office des archives de l'Etat de Neuchâtel

Mme Inês Amaral, secrétaire générale adjointe du Grand Conseil

M. Thierry González, chef du service des ressources humaines de l'Etat

## Remarques

Cours validé par un examen;

Module de la formation certifiante en Gestion publique (toutes options).

# LES BASES DE LA GESTION PUBLIQUE

## Public-cible

Toute personne occupant une fonction publique.

## Objectifs généraux

Comprendre la justification économique des politiques publiques, se familiariser avec la gestion budgétaire et le modèle comptable harmonisé des collectivités publiques suisses (MCH2).

Comprendre les grandes divisions du droit et la distinction entre les droits constitutionnel, administratif, pénal et privé.

Disposer d'un tableau d'ensemble des règles et sources de droit.

Comprendre les différences entre les procédures.

Cerner les principes d'administration et les éléments essentiels de la procédure administrative.

## Contenu

Finances publiques (3 demi-journées)

- Interventions publiques dans une économie mixte
- Processus budgétaire des administrations publiques
- Principes et gestion budgétaires publics (plan comptable; indicateurs financiers)
- Planification financière et gestion de la dette

Droit administratif (3 demi-journées)

- Subdivisions du droit (constitutionnel, administratif, pénal, privé)
- Règle, source et sujets de droit (pers. physiques ou morales)
- La procédure administrative (LPJA): les grands principes administratifs et les éléments essentiels de procédure

## Dates prévues

6, 13, 19 février, 6, 13, 20 mars  
+ examen 30 avril 2019  
(matins)

## Durée

6 demi-journées  
+ examen de 2 heures

## Tarif

CHF 600.-

## Intervenants

M. Alain Schönenberger,  
professeur à l'Université de  
Neuchâtel

M. Christophe Auteri, avocat

## Remarques

Cours validé par un examen;

Module de la formation  
certifiante en Gestion publique  
(toutes options).

# ÉVOLUTION DE LA GESTION PUBLIQUE

## Public-cible

Toute personne occupant une fonction publique.

## Objectifs généraux

Connaître l'évolution des administrations publiques et utiliser les nouveaux outils de gestion.

Distinguer comptabilité financière et analytique.

Être sensibilisé-e au marketing des services publics.

## Contenu

Gestion publique (3 demi-journées)

- Modèles de management public, niveaux de gouvernance
- Qualité et gestion des processus
- Missions, prestations, comptabilité analytique d'une unité administrative
- Cycle du changement dans les organisations publiques

Marketing des services publics (2 demi-journées)

- Principes et spécificités du marketing des services publics
- Service clientèle
- E-gouvernement

## Dates prévues

3, 10 avril, 8, 15 mai, 5 juin + examen 26 juin 2019 (matins)

## Durée

5 demi-journées  
+ examen de 2 heures

## Tarif

CHF 500.-

## Intervenants

M. Thierry Bregnard, professeur HES à la HEG-Arc

M. François Courvoisier, professeur HES à la HEG-Arc

## Remarques

Cours validé par un examen;  
Module de la formation certifiante en Gestion publique (toutes options).

# LES ASSURANCES SOCIALES EN SUISSE

## Public-cible

Toute personne en charge des assurances sociales dans sa fonction.

## Prérequis

Être en charge d'aspects liés aux assurances sociales.

## Objectifs généraux

Comprendre les mécanismes qui régissent les rapports entre les différentes prestations des assurances sociales.

## Contenu

- Historique des assurances sociales
- L'AVS, l'AI et les prestations complémentaires: bases légales, financement, prestations, 10ème révision, perspectives
- Loi sur l'assurance accident: champ d'application, mesures préventives, cas pratiques
- Loi sur l'assurance maladie : bases légales, financement et coût, prestations, spécificités neuchâteloises et bernoises
- La prévoyance professionnelle (2<sup>e</sup> pilier) : bases légales, lois et principales caractéristiques, caisse de pension de l'État
- Loi fédérale sur l'assurance chômage et insolvabilité: champ d'application, prestations, mesures cantonales

## Dates prévues

22 octobre, 4, 12,  
28 novembre 2019

## Durée

4 jours

## Tarif

CHF 1'200.-, repas compris

## Intervenant-e-s

M. Stéphane Bobillier, chargé de mission à la caisse cantonale neuchâteloise de compensation (CCNC)

M. Philipp Gloor, manager des contrats à l'office de l'assurance-invalidité du canton de Neuchâtel (OAI)

Mme Josiane Villard Spaeth, experte en assurances

M. Pascal Vuille, spécialiste en assurances sociales

Mmes Tamara Coï et Catherine Schumacher, conseillères en personnel au service de l'emploi (SEMP)



## COMPÉTENCES TECHNIQUES ET DE SAVOIR-FAIRE : GAGNER EN EFFICACITÉ PERSONNELLE ET COLLECTIVE

Les cours rassemblés sous cette thématique vous aide à améliorer votre efficacité personnelle et organisationnelle.

### Cours:

Révision orthographe - grammaire	14
Dynamiser la rédaction administrative	15
Atelier de rédaction en langage épïcène	16
Moi et mon organisation	17
Pilotage par objectifs	18
Tableaux de bord prospectifs	19
Pilotage de projets	20
Gestion de projets agile	21
Innovation et créativité	22

# RÉVISION ORTHOGRAPHE-GRAMMAIRE

## Public-cible

Toute personne occupant une fonction publique.

## Prérequis

Pour les personnes non francophones, avoir atteint le niveau B1 du CECRL.

## Objectifs généraux

Appliquer avec aisance les règles essentielles de l'orthographe et de la grammaire française.

Mettre en place une stratégie pour «en finir avec l'orthographe».

## Contenu

- Revoir les règles essentielles de l'orthographe d'usage et de la grammaire
- Réviser la conjugaison
- Exercices écrits
- Méthodologie d'apprentissage pour vaincre les difficultés de la langue française

## Dates prévues

6, 20 février, 6, 20 mars,  
3, 10 avril 2019 (matins)

## Durée

6 demi-journées

## Tarif

CHF 900.-

## Intervenante

Mme Claudia Picci Briquet,  
formatrice d'adultes au CEFNA

# DYNAMISER LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE

## Public-cible

Toute personne rédigeant des rapports, des procès-verbaux et des comptes rendus.

## Prérequis

Il est demandé aux participant-e-s d'apporter plusieurs exemples de notes, comptes rendus ou procès-verbaux et courriers administratifs rédigés et dupliqués en 14 exemplaires.

## Objectifs généraux

Maintenir des attitudes objectives dans l'analyse d'un problème.

Adapter facilement son langage à la nature du document à établir.

Adapter le ton, le langage et son style au destinataire.

Utiliser un langage souple, efficace et facile à lire.

Rédiger efficacement des procès-verbaux, comptes rendus et des rapports de manière à obtenir les résultats attendus.

## Contenu

- Identification des particularités des différents types d'écrits
- Structuration de la pensée dans l'écriture
- Amélioration de la lisibilité des textes
- Entraînement aux techniques de prise de notes
- Exercices de rédaction de la correspondance administrative en termes clairs et biens choisis et de rédaction de procès-verbaux ou comptes rendus
- Élaboration d'une procédure de travail et mise en place de processus de travail personnalisés

## Dates prévues

8, 13, 20, 29 novembre 2019

## Durée

4 jours

## Tarif

CHF 1'200.-, repas compris

## Intervenante

Mme Nathalie Schwery Amy,  
formatrice diplômée

## Remarques

Travail personnel requis dans le cadre du cours (durée équivalente au nombre d'heures de cours).

Module de la formation certifiante en Gestion publique, option «Secrétariat de direction».

# ATELIERS DE RÉDACTION EN LANGAGE ÉPICÈNE

## Public-cible

Toute personne occupant une fonction publique

## Objectifs généraux

Comprendre l'usage du langage épïcène et introduire une féminisation lexicale dans ses textes.

## Contenu

- Principes de rédaction épïcène
- Mise en pratique basée sur vos propres textes
- Échanges de pratiques professionnelles

## Dates et inscriptions

A : 5 février 2019 (matin)

B : 7 mai 2019 (matin)

C : 3 septembre 2019 (matin)

D : 29 octobre 2019 (matin)

## Durée

2 heures

## Tarif

CHF 0.-

## Intervenante

Mme Nicole Baur, cheffe de l'office de la politique familiale et de l'égalité

## Remarques

Les participant-e-s travaillent sur leurs propres textes à modifier lors de l'atelier



## MOI ET MON ORGANISATION

### Public-cible

Toute personne désirant améliorer son organisation personnelle.

### Objectifs généraux

Fixer des objectifs à court, moyen et long terme en identifiant les moyens nécessaires.

Gérer les priorités et respecter les délais.

Gérer son temps et son énergie.

Connaître ses points fort et ses points de développement dans sa gestion du temps et de son organisation.

Identifier et réduire les activités ou les comportements chronophages pour soi et les autres.

Améliorer la collaboration et savoir s'organiser en équipe.

Mettre en place une nouvelle organisation de son travail et gestion de son temps.

Utiliser des méthodes et outils de gestion du temps.

### Contenu

- Diagnostic de sa gestion du temps
- Différence entre urgent et important
- Posture et préférences comportementales dans la gestion du temps
- Méthodes d'organisation personnelle
- Gestion du temps et relations interpersonnelles
- Équilibre de vie et prévention du stress
- Outils et ressources informatiques à disposition pour une meilleure organisation personnelle

### Dates prévues

A: 23, 24 septembre ,  
28 octobre, 11 novembre  
2019

B: 5, 6, 20 septembre,  
2 octobre 2019

### Durée

4 jours

### Tarif

CHF 1'200.-, repas compris

### Intervenant

M. Régis Gobe, formateur

### Remarques

Travail personnel requis dans le cadre du cours (durée équivalente au nombre d'heures de cours).

Module de la formation certifiante en Gestion publique, option «Secrétariat de direction».

## PILOTAGE PAR OBJECTIFS

### Public-cible

Personnel d'encadrement ou en charge de projets, chef-fe-s de projets ou membres d'équipes de projets.

### Objectifs généraux

Décliner un projet ou une stratégie en objectifs opérationnels (SMART).

Susciter l'adhésion de l'équipe aux objectifs collectifs et l'impliquer par une démarche participative, individualiser les objectifs.

Connaître les principales catégories d'objectifs et les caractéristiques clés d'un objectif efficace.

Maîtriser les bonnes pratiques pour communiquer un objectif et rendre compte des résultats.

Choisir des indicateurs appropriés pour mesurer la qualité, la quantité et la pertinence des prestations.

Analyser les écarts constatés entre réalisations effectives et objectifs.

Mettre au point, choisir et introduire des mesures correctrices.

### Contenu

- Manager par les objectifs
- Définir des indicateurs de performance
- Fixer et atteindre des objectifs pour soi et en équipe
- Communiquer, évaluer et mettre en place des actions correctrices

### Dates prévues

9, 10, 27 mai 2019

### Durée

3 jours

### Tarif

CHF 900.-, repas compris

### Intervenant

M. Bernard Auberson,  
consultant indépendant et  
formateur

### Remarques

Travail personnel requis dans le cadre du cours (durée équivalente au nombre d'heures de cours).

Module de la formation certifiante en Gestion publique, option «Pilotage d'équipes».

## TABLEAUX DE BORD PROSPECTIFS

### Public-cible

Personnel d'encadrement ou en charge de projets, chef-fe-s de projets ou membres d'équipes de projets.

### Prérequis

Avoir suivi le module «Pilotage par objectifs».

### Objectifs généraux

Utiliser le tableau de bord comme outil de pilotage et de management d'équipe.

Elaborer une stratégie de pilotage et réussir sa mise en œuvre en appliquant le Balanced Scorecard.

Maîtriser les principes, les dimensions et les étapes de construction du Balanced Scorecard.

Comprendre et évaluer la pertinence des indicateurs.

Maîtriser l'élaboration et le suivi de son tableau de bord; savoir l'optimiser.

Connaître les potentiels et les risques des tableaux de bord prospectifs.

Connaître les principales évolutions et perspectives en matière d'indicateurs clés de performance et de tableaux de bord de gestion.

### Contenu

- Balanced Scorecard
- Indicateurs et tableaux de bord

### Dates prévues

27 mars, 3 avril 2019 (matins)

### Durée

2 demi-journées

### Tarif

CHF 300.-

### Intervenant

M. Thierry Bregnard, Professeur HES à la HEG-Arc

### Remarques

Travail personnel requis dans le cadre du cours (durée équivalente au nombre d'heures de cours).

Module de la formation certifiante en Gestion publique, option «Pilotage d'équipes».

## PILOTAGE DE PROJETS

### Public-cible

Personnel d'encadrement ou en charge de projets, chef-fe-s de projets ou membres d'équipes de projets.

### Objectifs généraux

Connaître les éléments structurants d'un projet ; définir la pertinence stratégique, identifier les étapes opérationnelles, la communication et le processus de mise en œuvre.

Définir les instances et acteurs d'un projet ; identifier le rôle et les responsabilités du chef de projet.

Savoir reconnaître les risques et les éléments de succès ; débloquent les situations difficiles dans la gestion de projet.

Piloter un projet en mettant en œuvre une méthode et des outils opérationnels.

Identifier les bons vecteurs de communication; construire un plan de communication adéquat.

Connaître les spécificités et enjeux liés à la communication des projets au sein d'une administration publique.

Connaître les principaux objectifs, les processus et le mode de gouvernance d'un portfolio de projets et leur articulation.

### Contenu

- Outils et méthodes de gestion des différentes phases d'un projet
- Élaboration et conception d'un projet
- Communication du projet
- Gestion d'un portfolio de projets

### Dates prévues

2, 3, 17 septembre 2019

### Durée

3 jours

### Tarif

CHF 900.-, repas compris

### Intervenant

M. Bernard Auberson,  
consultant indépendant et  
formateur

### Remarques

Travail personnel requis dans le cadre du cours (durée équivalente au nombre d'heures de cours).

Module de la formation certifiante en Gestion publique, option «Pilotage de projets transversaux».



## GESTION DE PROJETS «AGILE»

### Public-cible

Personnel d'encadrement ou en charge de projets, chef-fe-s de projets ou membres d'équipes de projets.

### Objectifs généraux

Mettre en perspective les méthodes de gestion de projet, savoir quand appliquer une méthode agile ou une méthode classique, voire quand les combiner.

Comprendre et intégrer les valeurs et principes de l'agilité : individus, fonctionnalités opérationnelles, collaboration, acceptation du changement.

Connaître les rôles et responsabilités au sein d'un projet agile, clarifier le style de management requis pour la réussite d'un tel type de projet.

Appréhender les bénéfices des méthodes agiles, distinguer leurs avantages et inconvénients.

### Contenu

- Philosophie de l'agilité (SCRUM)
- Panorama des principales méthodes agiles et différences avec les méthodes classiques
- Principes et avantages du développement itératif et adaptatif

### Date prévue

19 novembre 2019

### Durée

1 jour

### Tarif

CHF 300.-, repas compris

### Intervenant

M. Philippe Lauper, guide de projets

### Remarques

Travail personnel requis dans le cadre du cours (durée équivalente au nombre d'heures de cours).

Module de la formation certifiante en Gestion publique, option «Pilotage de projets transversaux».

## INNOVATION ET CRÉATIVITÉ

### Public-cible

Personnel d'encadrement ou en charge de projets, chef-fe-s de projets ou membres d'équipes de projets.

### Prérequis

Modérer des groupes de travail dans le cadre de son activité et s'intéresser au processus de génération collective d'idées.

### Objectifs généraux

Comprendre les concepts de créativité et d'innovation.

Se familiariser avec les différentes méthodes de créativité et les étapes d'un processus créatif.

Connaître les leviers de l'innovation.

Développer une attitude favorable à la créativité et l'innovation; savoir jouer un rôle de facilitateur lors de séances de groupe de génération d'idées.

### Contenu

- Concepts d'innovation de rupture, incrémentale et amélioration continue
- Processus d'innovation
- Outils et méthodes de créativité

### Date prévue

13 mars 2019

### Durée

1 jour

### Tarif

CHF 300.-, repas compris

### Intervenant

M. Sedat Adiyaman, fondateur de la manufacture d'idées think2make

### Remarques

Travail personnel requis dans le cadre du cours (durée équivalente au nombre d'heures de cours).

Module de la formation certifiante en Gestion publique, option «Pilotage de projets transversaux».



## COMPÉTENCES SOCIALES ET SAVOIR-ÊTRE : DÉVELOPPER DES RELATIONS HARMONIEUSES, RENFORCER L'IMPACT DE SA COMMUNICATION

**Les cours proposés dans cette section visent à faciliter les relations humaines et la communication au sein de son entité et avec le public.**

### **Cours:**

L'accueil du public : notre meilleure carte de visite	24
Gérer la relation client : surmonter les critiques et l'agressivité	25
La diversité culturelle dans l'environnement professionnel	26
Apprivoiser ses émotions pour ajuster ses (ré)actions	27
Bien vivre ses relations avec les autres – la communication en milieu professionnel	28
Renforcer l'impact de sa communication par une meilleure flexibilité relationnelle	29
S'exprimer en public «niveau 1»	30
S'exprimer en public «niveau 2»	31
Trouver sa voix, force d'influence	32

## L'ACCUEIL DU PUBLIC : NOTRE MEILLEURE CARTE DE VISITE

### Public-cible

Toute personne en contact avec le public.

### Objectifs généraux

Identifier les enjeux liés à la fonction d'accueil du public.

Savoir appréhender l'utilisateur et sa demande de façon professionnelle et humaine.

Répondre aux demandes et réorienter positivement en cas de besoin.

Gérer adéquatement les situations délicates et tendues.

### Contenu

- Analyse du lieu d'accueil: accès, locaux, visibilité, informations à disposition, salle d'attente, attente en ligne, etc.
- Caractéristiques et outils de la gestion des demandes téléphoniques et au guichet
- Disponibilité du/de la collaborateur-trice: relation personnalisée, écoute, réponse aux demandes
- Composantes d'un accueil réussi: langage verbal approprié, non verbal, posture, respect de la bonne distance, savoir prendre congé
- Identification de la demande: orientation ou réorientation selon les besoins spécifiques
- Techniques pour traiter les situations délicates à l'accueil
- Exercices de communication en utilisant les outils présentés (les exercices sur des situations d'agressivité sont le propre du cours suivant)

### Dates prévues

25, 26 novembre 2019

### Durée

2 jours

### Tarif

CHF 600.-, repas compris

### Intervenante

Mme Nathalie Sanchez,  
psychologue FSP, formatrice et  
coach en entreprise

S'inscrire



# GÉRER LA RELATION CLIENT : SURMONTER LES CRITIQUES ET L'AGRESSIVITÉ

## Public-cible

Toute personne devant faire face à de l'agressivité verbale (mauvaise humeur, insultes) ou à de la violence physique (intimidations, menaces, agressions).

## Prérequis

Avoir suivi au préalable le cours «L'accueil du public - notre meilleure carte de visite».

## Objectifs généraux

Prendre du recul par rapport aux situations impliquant de l'agressivité et de la violence dans le contexte professionnel.

Comprendre les mécanismes de la violence et utiliser les attitudes appropriées.

Connaître les diverses réactions à une agression et les moyens existants pour aider un-e collègue ou un-e collaborateur-trice victime de violence.

Identifier les facteurs de risques et les moyens de les limiter au sein de son entité.

Partager avec ses collègues les situations difficiles vécues et échanger les bonnes pratiques d'intervention.

## Contenu

- Définitions et modèles de compréhension de l'agressivité et de la violence
- Intervention in situ - la logique de l'intervention: accueil du public, styles de communication, réactions et principes d'intervention en cas d'agressivité verbale et physique, mises en situation
- Les mesures d'aide – la logique de la postvention: conséquences de la violence et signes d'un état de stress post-traumatique, rôle des collègues et des responsables, comment gérer et rétablir si nécessaire la relation avec l'agresseur
- Développer une logique de prévention: modèle d'analyse contextuel et méthode de l'arbre des causes, identifier les risques, transformer l'environnement physique

DÉPARTEMENT DE LA JUSTICE, DE LA SÉCURITÉ ET DE LA CULTURE

SRHE - Secteur formation et développement du personnel

## Dates prévues

4, 5 mars 2019

## Durée

2 jours

## Tarif

CHF 600.-, repas compris

## Intervenante

Mme Nathalie Sanchez,  
psychologue FSP, formatrice et  
coach en entreprise

# LA DIVERSITÉ CULTURELLE DANS L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## Public-cible

Toute personne travaillant dans l'administration, en particulier les personnes en contact direct avec des administré-e-s (accueil ou autre fonction) ou des collègues issu-e-s de la migration.

## Objectifs généraux

Connaître le contexte migratoire de Neuchâtel et de la Suisse.

Comprendre les enjeux liés à la diversité des personnes (problématiques rencontrées).

Prendre conscience et analyser ses propres représentations et valeurs, ainsi que leur influence sur la relation interculturelle.

Découvrir des outils pour mieux interagir avec des personnes provenant de contextes culturels divers.

## Contenu

- Panorama migratoire à Neuchâtel
- Outils pour une approche interculturelle
- Construction des préjugés, des stéréotypes et influence de ceux-ci dans les relations humaines
- Bases légales dans le domaine des discriminations
- Exemples concrets et exercices en lien avec la pratique professionnelle

## Date prévue

19 septembre 2019

## Durée

1 jour

## Tarif

CHF 150.-, repas compris

## Intervenante

Mme Céline Maye, cheffe de service - déléguée aux étrangères et aux étrangers

# APPRIVOISER SES ÉMOTIONS POUR AJUSTER SES (RÉ)ACTIONS

## Public-cible

Toute personne désirant mieux connaître et gérer ses émotions.

## Objectifs généraux

Connaître le rôle des émotions dans la vie en général et dans la vie professionnelle en particulier.

Identifier les déclencheurs des émotions et contrôler ses propres réactions émotionnelles dans le cadre du travail.

Reconnaître les signes verbaux et non verbaux des émotions.

Adapter sa façon de communiquer au climat émotionnel propre à chaque situation.

## Contenu

- Les déclencheurs des réactions émotionnelles
- Les quatre compétences de l'intelligence émotionnelle
- Évaluation du profil d'ouverture émotionnelle
- Facteurs émotionnels de la motivation au travail
- Contrôle des réactions émotionnelles
- Expression non verbale des émotions
- Entraînement à l'interprétation des expressions faciales
- Méthode pour faire face à l'agressivité verbale
- Trois méthodes concrètes pour gérer les situations conflictuelles

## Dates prévues

A: 2, 3 mai 2019

B: 2, 3 octobre 2019

## Durée

2 jours

## Tarif

CHF 600.-, repas compris

## Intervenante

Mme Branka Zei Pollermann,  
Dr. en psychologie, directrice de  
Vox Institute / Genève

[S'inscrire](#)

# BIEN VIVRE SES RELATIONS AVEC LES AUTRES : LA COMMUNICATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

## Public-cible

Toute personne intéressée à développer son efficacité relationnelle.

## Objectifs généraux

Développer ses habilités en communication interpersonnelle pour acquérir de l'aisance dans les relations avec ses différents interlocuteur/trice-s, collègues, supérieur-e-s, usager-ère-s.

Apprendre à s'affirmer dans le respect de soi et de l'autre.

Savoir gérer les différends afin de prévenir les tensions et les conflits.

## Contenu

- Les outils de communication : écoute active, reformulation, questionnement, feed-back
- Bilan des stratégies personnelles de communication et d'affirmation de soi
- Poser des limites claires face à des demandes excessives, savoir dire «non»
- Savoir émettre et faire face à la critique de manière adéquate
- Savoir formuler une demande et faire passer efficacement un message
- Savoir gérer les situations difficiles (conflits, agressions, manipulations)

## Dates prévues

A: 28, 29 mars, 30 avril,  
23 mai 2019

B: 27, 28 août, 26 septembre,  
29 octobre 2019

## Durée

4 jours

## Tarif

CHF 1'200.-, repas compris

## Intervenante

Mme Kim Ingold, talent & leadership development, executive & team coaching

## Remarques

Travail personnel requis dans le cadre du cours (durée équivalente au nombre d'heures de cours).

Module de la formation certifiante en Gestion publique, option «Secrétariat de direction».

# RENFORCER L'IMPACT DE SA COMMUNICATION PAR UNE MEILLEURE FLEXIBILITÉ RELATIONNELLE

## Public-cible

Personnel d'encadrement ou chef-fe-s de projets devant conduire une équipe sans en avoir la responsabilité hiérarchique.

## Prérequis

Avoir suivi le module «Outils de base du management» ou «Développer son leadership» ou pouvoir justifier d'une expérience confirmée en conduite d'équipe.

## Objectifs généraux

Développer des relations positives basées sur la confiance.

Affirmer sa position entre «directivité» et «empathie».

Affronter sereinement les situations difficiles afin de prévenir les tensions.

Renforcer l'impact de sa communication.

Progresser dans sa posture de leader.

## Contenu

- Rappel des outils de base de la communication : écoute active, reformulation, questionnement, feed-back
- Prendre conscience de son style relationnel, repérer ses forces et ses comportements à risque
- Développer une communication assertive pour prévenir les tensions
- Transformer les critiques en informations utiles pour soi et ses équipes
- Communiquer de manière authentique : oser montrer et exprimer ses ressentis
- Prendre conscience de sa communication non-verbale
- Gérer les situations relationnelles délicates

## Dates prévues

5, 6, 27 septembre 2019

## Durée

3 jours

## Tarif

CHF 900.-, repas compris

## Intervenante

Mme Kim Ingold, talent & leadership development, executive & team coaching

## S'EXPRIMER EN PUBLIC «NIVEAU 1»

### Public-cible

Toute personne intéressée à développer sa prise de parole en public.

### Objectifs généraux

Comprendre les enjeux de la prise de parole en public.

Exercer ses capacités oratoires et gestuelles.

Connaître des méthodes de préparation.

### Contenu

- Situations de communication, paramètres importants et occasions particulières
- Position du corps, respiration, pose de voix et articulation
- Équilibre et variété dans l'expression orale (volume, pauses, rythme, intonation)
- Importance du non verbal et de la gestuelle en particulier
- Aides à la préparation d'une prise de parole
- Maîtriser microphone, supports visuels et PAO lors d'un exposé
- L'audience au centre et l'enthousiasme au cœur
- Exercices pratiques (lectures, présentations orales)

### Dates prévues

A: 14, 15 mai 2019

B: 21, 22 mai 2019

C: 24, 25 octobre 2019

### Durée

2 jours

### Tarif

CHF 600.-, repas compris

### Intervenant

M. Pierre-André Léchet,  
formateur indépendant

## S'EXPRIMER EN PUBLIC «NIVEAU 2»

### Public-cible

Toute personne intéressée à renforcer sa prise de parole en public.

### Prérequis

Avoir suivi le cours de base «S'exprimer en public – niveau 1».

### Objectifs généraux

Fournir des outils concrets et des conseils personnalisés pour maîtriser la prise de parole dans des circonstances variées.

Connaître des modèles contemporains d'élaboration et de tenue de discours et d'entretiens.

Perfectionner ses capacités oratoires, explorer de nouvelles possibilités et développer la confiance en soi.

### Contenu

- Analyse de prestations de professionnels
- Perfectionnement des compétences verbales et non verbales
- Application de grilles et de schémas explicatifs
- Développement de stratégies personnelles face à des situations particulières
- Exercices pratiques face au micro et à la caméra

### Dates prévues

14, 15 novembre 2019

### Durée

2 jours

### Tarif

CHF 600.-, repas compris

### Intervenant

M. Pierre-André Léchet,  
formateur indépendant

## TROUVER SA VOIX, FORCE D'INFLUENCE

### Public-cible

Personnel d'encadrement ou chef-fe-s de projets.

### Objectifs généraux

Prendre conscience de son capital vocal et de ses capacités de communication orale.

Utiliser consciemment sa voix comme outil (forme) et l'adapter en fonction du message à faire passer (fond).

Capter l'attention de l'auditoire par un ton approprié.

Obtenir l'écoute, le respect et l'adhésion des interlocuteurs/trices à ses objectifs en ajustant sa voix et ses expressions faciales au contenu verbal et au contexte.

### Contenu

- Identifier ses propres atouts et lacunes dans la communication orale
- Maîtriser les différents paramètres acoustiques de la voix (hauteur vocale, volume, débit, intonations)
- Trois compétences principales : Segmenter – Focaliser – Choisir l'intonation
- Maîtriser la concordance entre le contenu verbal, le ton de la voix et le comportement non verbal

### Dates prévues

A : 21, 22 mars, 29 avril 2019

B : 12, 13 septembre,  
21 octobre 2019

### Durée

3 jours

### Tarif

CHF 900.-, repas compris

### Intervenantes

Mme Branka Zei Pollermann,  
Dr. en psychologie, directrice de  
Vox Institute / Genève

Mme Mélanie Grillet, formatrice  
chez Vox Institute / Genève





## DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

**Les formations présentées ci-après proposent de travailler sur soi et son équilibre de vie.**

### **Cours:**

La confiance en soi, un capital à développer	34
Réussir son équilibre professionnel, familial et personnel	35
Dynamiser sa seconde partie de carrière	36
La retraite : s'y préparer pour la vivre pleinement	37
Prévenir le stress et l'épuisement professionnel (pour soi et son entourage)	38
S'entraîner avec les outils de la gestion du stress et de la gestion des émotions	39

# LA CONFIANCE EN SOI, UN CAPITAL À DÉVELOPPER

## Public-cible

Toute personne désirant renforcer sa confiance en soi et mieux s'affirmer.

## Objectifs généraux

Prendre conscience des éléments-clés du développement psychologique de la notion d'estime de soi.

Développer sa confiance en soi au travail.

Exprimer ses qualités et ses compétences professionnelles et personnelles.

Favoriser la confiance chez ses interlocuteurs/trices.

Mieux s'affirmer.

## Contenu

- Définition des notions d'estime de soi, de confiance en soi, d'affirmation de soi (assertivité) et d'identité
- Comprendre la notion d'estime de soi au regard du sentiment de compétence et du sentiment du mérite d'exister
- Comprendre les moyens d'action autour de l'estime de soi, de la notion de doutes et de mésestime de soi
- S'exposer sereinement: s'exprimer, se faire respecter et faire des demandes

## Dates prévues

A : 28, 29 mars, 28 mai 2019

B : 29, 30 août,  
4 octobre 2019

C : 5, 6 novembre  
12 décembre 2019

## Durée

3 jours

## Tarif

CHF 900.-, repas compris

## Intervenante

Mme Dominique Wohlhauser,  
psychologue FSP et  
psychothérapeute ASP,  
formatrice avec brevet fédéral

# RÉUSSIR SON ÉQUILIBRE PROFESSIONNEL, FAMILIAL ET PERSONNEL

## Public-cible

Toute personne désirant améliorer son équilibre de vie.

## Objectifs généraux

Donner du sens à sa vie professionnelle et privée pour maintenir son équilibre (work life balance).

Identifier les enjeux réels et concilier responsabilités professionnelles et vie privée.

Établir sa propre stratégie personnelle.

## Contenu

- Faire le point sur ses aspirations, ses motivations, son rapport à son travail
- Réorienter ses objectifs en fonction de ses priorités
- Redonner du sens à son activité et gagner en productivité
- Réorganiser son temps pour s'épanouir pleinement
- Élaborer son projet personnel pour gagner en confort et en harmonie

## Dates prévues

15, 16, 17 mai 2019

## Durée

3 jours

## Tarif

CHF 900.-, repas compris

## Intervenante

Mme Danielle Pahud,  
consultante en entreprise,  
spécialiste en relations  
humaines et en santé

## DYNAMISER SA SECONDE PARTIE DE CARRIÈRE

### Public-cible

Toute personne en milieu de carrière désirant faire un bilan professionnel.

### Prérequis

Avoir au minimum 45 ans ou 20 ans d'ancienneté.

### Objectifs généraux

Se positionner avec plus de clarté, d'équilibre, d'assurance dans son avenir professionnel.

Mettre en valeur ses compétences et son expérience professionnelle acquises.

Reconsidérer ses compétences professionnelles acquises et à développer.

Réorienter ou construire la suite de son projet professionnel.

Reconnaître son rôle de force de proposition au sein de son service/organisation.

Savoir se positionner comme mémoire de l'organisation.

### Contenu

- Enjeux sociétaux (représentation générationnelle de la réussite professionnelle, évolution des conditions de travail, les générations au travail, la performance au travail)
- Bilan personnel (roue de la vie, questionnaires personnels)
- Inventaire de ses compétences
- Motivation au travail
- Transfert de ses savoirs et de son expérience

### Dates prévues

A : 15 mars, 3 avril 2019

B : 6 septembre,  
1<sup>er</sup> octobre 2019

### Durée

2 jours

### Tarif

CHF 600.-, repas compris

### Intervenante

Mme Sabrina Dalla Palma,  
formatrice d'adultes et  
consultante en conseil  
organisationnel

# LA RETRAITE : S'Y PRÉPARER POUR LA VIVRE PLEINEMENT

## Public-cible

Toute personne désirant prendre sa retraite dans un voire deux ans (les conjoint-e-s sont les bienvenu-e-s).

## Prérequis

Français, lu et parlé.

## Objectifs généraux

Découvrir, s'informer et se préparer à vivre la transition menant à la retraite dans les meilleures conditions.

## Contenu

- Le passage de la vie active à la retraite : le défi du changement
- Sécurité sociale et avenir financier : ce qu'il faut connaître de l'AVS, des assurances et des impôts; repenser son budget; les prestations de la caisse de pension
- Maintenir son capital santé : oui, mais comment ?
- Redéfinir son style de vie : définir de nouvelles activités et projets, gérer son capital temps, entretenir son réseau social, réorganiser sa vie de couple, donner du sens à cette nouvelle étape

## Dates prévues

A : 10, 11, 12 avril 2019

B : 26, 27, 28 juin 2019(annulé)

C : 4, 5, 6 septembre 2019

D : 30, 31 octobre,  
1<sup>er</sup> novembre 2019

## Durée

3 jours

## Tarif

CHF 900.-, par personne,  
repas compris

CHF 1'500.-, par couple, repas  
compris

## Intervenant-e-s

Formateurs AvantAge +  
personne ressource de  
Prévoyance.ne

## Remarques

Pour les participants venant en  
couple, 2 inscriptions séparées  
sont requises sur notre site.

# PRÉVENIR LE STRESS ET L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL (POUR SOI ET SON ENTOURAGE)

## Public-cible

Toute personne désirant mieux gérer son stress.

## Objectifs généraux

Reconnaître les signes avant-coureurs du stress et du burn-out.

Mettre en place des mesures de prévention efficaces et pratiquer des méthodes pour prévenir ces maux.

## Contenu

- Distinction stress – burn-out – dépression
- Prévenir le burn-out : connaître les signes précurseurs-outils
- Profil personnel
- Entraîner les outils de la gestion du stress pour se ressourcer et se remobiliser
- Identifier les sources de tension pour mieux savoir comment se préparer aux événements
- Les solutions face au burn-out
- Mieux maîtriser ses émotions, mieux dormir, être en forme, être plus calme, aborder positivement les événements
- Manager ses priorités, les sollicitations et la charge de travail
- Appliquer méthodes et réflexes pour faire face aux tensions professionnelles selon son profil
- Pratiquer des outils pour favoriser la récupération et des respirations pour se concentrer et se dynamiser

## Dates prévues

A : 10, 11, 12 avril 2019

B : 9, 10, 11 septembre 2019

## Durée

3 jours

## Tarif

CHF 900.-, repas compris

## Intervenante

Mme Danielle Pahud,  
consultante en entreprise,  
spécialiste en relations  
humaines et en santé

# S'ENTRAÎNER AVEC LES OUTILS DE LA GESTION DU STRESS ET DE LA GESTION DES ÉMOTIONS

## Public-cible

Toute personne désirant mieux gérer son stress.

## Prérequis

Avoir suivi le cours «Prévenir le stress et l'épuisement professionnel».

## Objectifs généraux

Mieux maîtriser ses émotions, améliorer son bien-être physique et mental et augmenter sa vitalité.

Aborder positivement les événements, savoir prendre du recul et vivre sereinement les changements.

Manager ses priorités, les sollicitations et sa charge de travail.

Appliquer des méthodes et des réflexes pour faire face aux tensions professionnelles selon son profil.

## Contenu

- Prendre conscience de son profil personnel pour mieux personnaliser ses réflexes de concentration
- Identifier ses sources de tension pour mieux savoir comment se préparer aux événements
- Les respirations pour se concentrer, se dynamiser, se relâcher
- La récupération pour se détendre, se ressourcer en milieu professionnel, améliorer sa qualité de récupération
- Acquérir des réflexes rapides pour se ressourcer et se remobiliser dans l'instant et ancrer ses réflexes pour les rendre toujours plus efficaces
- Construire son plan d'entraînement à renforcer sur le terrain de la vie professionnelle et privée

## Dates prévues

30, 31 octobre,  
1<sup>er</sup> novembre 2019

## Durée

3 jours

## Tarif

CHF 900.-, repas compris

## Intervenante

Mme Danielle Pahud,  
consultante en entreprise,  
spécialiste en relations  
humaines et en santé



## PRINCIPES ET CONDUITE DU PERSONNEL AU SEIN DE L'ADMINISTRATION CANTONALE

La gestion d'une entité administrative nécessite la connaissance de processus spécifiques et les compétences techniques y relatives. Cette section soutient les cadres et le personnel d'encadrement dans ces démarches.

### Cours:

Formation aux processus centraux	41
Séminaire de management des ressources humaines	42
Réussir ses recrutements	43
Rédiger un certificat de travail	44
Mener un entretien de développement	45



## FORMATION AUX PROCESSUS CENTRAUX

### Public-cible

Nouveaux/elles chef-fe-s de service, chef-fe-s d'office et secrétaires généraux-ales ainsi que fonctions adjointes ou équivalentes de l'administration cantonale.

### Prérequis

Cours ouvert uniquement au public-cible décrit ci-dessus.

### Objectifs généraux

Connaître les processus centraux de l'État et faire connaissance avec les principaux acteurs des services centraux.

Comprendre les rôles et responsabilités entre les cadres des services métiers et les services centraux.

Savoir appliquer les processus et utiliser les outils mis à disposition.

### Dispositif de formation

- Fonctionnement de l'administration:  
Séance de présentation générale d'une demi-journée (Secrétariats généraux, Chancellerie, OORG, SJEN, PPDT, Archives, STAT, CCFI, Communication)
- Gestion opérationnelle de son entité:  
Rendez-vous bilatéraux de 2 heures avec le SFIN, SALI, SIEN, SBAT (Garage de l'Etat et GestionNE en cas de besoin)

### Dates prévues

*Fonctionnement de l'administration*

A: 2 avril 2019 (matin)

B: 29 octobre 2019 (matin)

*Bilatérales*

Cycle d'entretiens tous les deux mois

### Durée

1 demi-journée  
+ 6x 2 heures

### Tarif

CHF 0.- (repas compris)

### Intervenant-e-s

Personnes ressources des services centraux

### Remarque

Cette formation s'inscrit dans le parcours d'intégration des nouveaux cadres de l'État.

En cas d'intérêt, veuillez vous adresser au Secteur formation [SRHE.Formation@ne.ch](mailto:SRHE.Formation@ne.ch)

[Retour liste des cours](#)

# SÉMINAIRE DE MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

## Public-cible

Chef-fe-s de service, chef-fe-s d'office et secrétaires généraux-ales ainsi que fonctions adjointes ou équivalentes de l'administration cantonale.

## Prérequis

Cours ouvert uniquement au public-cible décrit ci-dessus.

## Objectifs généraux

Connaître la politique des ressources humaines de l'État et faire connaissance avec les principaux acteurs du SRHE.

Comprendre les rôles et responsabilités en matière de GRH entre les cadres des services et le SRHE en tant que service central de soutien.

Appliquer les processus et utiliser les outils mis à disposition.

## Contenu

- Gestion des effectifs
- Recrutement et mobilité interne
- Création des rapports de service
- Santé et sécurité au travail
- Politique salariale, rémunération et gestion administrative du personnel
- Gestion des temps et des absences
- Accueil, intégration, appréciation, formation et développement
- Égalité à l'administration cantonale
- Groupe de confiance
- Diversité et relations interculturelles
- Gestion des dysfonctionnements, fin de rapports de service (principes juridiques) et gestion des départs

DÉPARTEMENT DE LA JUSTICE, DE LA SÉCURITÉ ET DE LA CULTURE

SRHE - Secteur formation et développement du personnel

## Dates prévues

A : 19, 26 mars 2019 (8h-14h)

B : 5, 12 septembre 2019  
(8h-14h)

C : 12, 19 novembre 2019  
(8h-14h)

## Durée

2 demi-journées

## Tarif

CHF 0.-, repas compris

## Intervenant-e-s

Personnes ressources du Service des ressources humaines de l'État, de l'Office de la politique familiale et de l'égalité du service de la cohésion multiculturelle et du Groupe de confiance.

## Remarque

Cette formation s'inscrit dans le parcours d'intégration des nouveaux cadres de l'État.

En cas d'intérêt, veuillez vous adresser au Secteur formation [SRHE.Formation@ne.ch](mailto:SRHE.Formation@ne.ch)



Retour liste des cours

# RÉUSSIR SES RECRUTEMENTS

## Public-cible

Personnel d'encadrement amené à faire des recrutements de manière occasionnelle.

## Objectifs généraux

Mener des recrutements avec professionnalisme du début à la fin du processus, en passant par l'entretien.

## Contenu

- Identifier les besoins du poste
- Planifier le recrutement
- Rédiger une annonce attractive
- Établir des critères de sélection
- Sélectionner les dossiers
- Structurer l'entretien
- Mener des entretiens de recrutement
- Évaluer les candidats selon les critères retenus et leur pondération

## Date prévue

18 novembre 2019

## Durée

1 jour

## Tarif

CHF 300.-, repas compris

## Intervenant-e-s

M. Thierry Gonzàlez, chef du service des ressources humaines de l'État

Mme Valérie Carminati, responsable du recrutement et de la mobilité interne au service des ressources humaines de l'État

## RÉDIGER UN CERTIFICAT DE TRAVAIL

### Public-cible

Personnel d'encadrement amené à rédiger des certificats de travail.

### Objectifs généraux

Connaître les différentes sortes de certificats de travail et leur cadre légal. Rédiger des certificats de travail et s'exercer à la rédaction à l'aide d'exercices pratiques.

### Contenu

- Généralités : types de certificats
- Aspects légaux : contenu obligatoire, principes légaux, jurisprudence
- Rédaction collaborative d'un certificat de travail

### Date prévue

28 mai 2019 (matin)

### Durée

1 demi-journée

### Tarif

CHF 150.-

### Intervenante

Mme Muriel Monard, adjointe au chef du service des ressources humaines de l'Etat

## MENER UN ENTRETIEN DE DÉVELOPPEMENT

### Public-cible

Personnel d'encadrement avec fonction d'appréciation des collaborateur-trice-s.

### Prérequis

Être en charge de mener des entretiens de développement.

### Objectifs généraux

S'approprier la procédure mise en place dans l'administration cantonale.

Préparer et conduire un entretien de développement constructif tant pour le responsable que pour le-la collaborateur-trice.

### Contenu

- Identifier l'importance et les principaux enjeux des entretiens de développement dans la gestion des équipes
- Créer un environnement propice à l'entretien
- Susciter la confiance et le dialogue
- Préparer et donner efficacement un feedback constructif
- Offrir une écoute de qualité
- Formuler des objectifs clairs et motivants

### Dates prévues

A : 14 novembre 2019

B : 5 décembre 2019

### Durée

1 jour

### Tarif

CHF 300.-, repas compris

### Intervenant

M. Olivier Siegenthaler,  
psychologue FSP, formateur et  
coach en entreprise

### Remarques

Utilisation des formulaires  
d'entretien de développement  
de l'administration cantonale



## CONDUITE EFFICACE DE SON ORGANISATION ET DE SES ÉQUIPES

**Le facteur humain est au cœur de la gestion d'équipes et la conduite du changement. Les formations proposées sous cette thématique vous soutiennent dans ces dimensions.**

### **Cours:**

Les outils de base du management	47
Développer son leadership	48
La conduite et l'accompagnement du changement	49
Susciter et entretenir la motivation de ses collaborateurs et collaboratrices	50

## LES OUTILS DE BASE DU MANAGEMENT

### Public-cible

Personnel d'encadrement.

### Prérequis

Être responsable hiérarchique d'un-e ou plusieurs collaborateur-trice-s.

### Objectifs généraux

Se connaître, connaître son style de conduite et savoir l'adapter en situation.

Développer des compétences personnelles pour interagir plus efficacement au sein de son environnement professionnel, notamment dans la délégation, la résolution de problèmes de performance et en situations conflictuelles.

### Contenu

- La connaissance, la révélation et l'affirmation de soi, leviers du leadership
- Les compétences interpersonnelles requises dans le rôle de cadre : écoute, feedback, techniques d'entretien
- La gestion de la performance : facteurs de performance, leviers de motivation, délégation des mandats, redressement de performance, styles de conduite
- La prévention et la gestion des conflits : causes, niveaux, stades, conséquences, attitudes possibles, techniques de résolution, processus de médiation

### Dates prévues

- A : 21, 22 mai,  
13, 14 juin 2019  
B : 21, 22 novembre  
10, 11 décembre 2019  
C : 29, 30 août,,  
29, 30 octobre 2019

### Durée

4 jours

### Tarif

CHF 1'200.-, repas compris

### Intervenante

Mme Marie-Pier Levesque,  
consultante en développement des  
compétences et des organisations

### Remarques

Travail personnel requis dans le cadre du cours (durée équivalente au nombre d'heures de cours).

D'autre part, une implication personnelle importante est demandée (accepter de réfléchir aux éléments de sa personnalité, de se révéler et de participer à des mises en situation).

Module de la formation certifiante en Gestion publique, option «Pilotage d'équipes».

# DÉVELOPPER SON LEADERSHIP

## Public-cible

Personnel d'encadrement ou chef-fe-s de projets devant conduire une équipe sans en avoir la responsabilité hiérarchique.

## Prérequis

Avoir la responsabilité de conduite d'une équipe, hiérarchiquement ou fonctionnellement dans le cadre de projet.

## Objectifs généraux

Se connaître, connaître son style de conduite et affirmer son leadership personnel.

Concilier les différents enjeux structurels, relationnels et personnels liés à son environnement.

Communiquer la vision et partager les buts de l'organisation.

Motiver son équipe grâce à l'alignement mental et émotionnel.

Adapter ses comportements et son style de conduite en fonction des besoins de l'équipe afin de tirer le meilleur de chaque membre.

Favoriser la confiance mutuelle et la cohésion.

## Contenu

- Comment manager efficacement par les valeurs?
- Leader, manager ou coach? État d'esprit, styles et enjeu d'autorité
- Développer une stratégie alignée sur les objectifs de l'organisation
- Définir et gérer les responsabilités. Comment développer la coresponsabilité?
- Développer la performance de l'équipe et savoir détecter la sous-performance
- Animer une séance de manière efficace et prendre une décision en équipe
- Savoir conduire des entretiens difficiles

## Dates prévues

4, 5 avril, 13, 14 mai 2019

## Durée

4 jours

## Tarif

CHF 1'200.-, repas compris

## Intervenant

M. Franck Le Vallois, formateur

## Remarques

Travail personnel requis dans le cadre du cours (durée équivalente au nombre d'heures de cours).

Module de la formation certifiante en Gestion publique, options «Pilotage d'équipes» et «Pilotage de projets».



## LA CONDUITE ET L'ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

### Public-cible

Personnel d'encadrement ou chef-fe-s de projets devant conduire une équipe sans en avoir la responsabilité hiérarchique.

### Prérequis

Avoir un projet de changement à développer ou à implanter et souhaiter réfléchir aux conditions à mettre en place pour le réussir.

### Objectifs généraux

Savoir comment réussir un changement, que ce soit un changement que l'on décide soi-même de mettre en place ou un changement que l'on nous demande de mettre en place.

### Contenu

- Indicateurs et conditions de réussite d'un changement
- Macro-stratégies de changement
- Démarche d'accompagnement du changement en 4 étapes
- Outils à utiliser à chacune des étapes de l'accompagnement du changement
- Processus psychologique d'adaptation au changement
- Gestion des résistances des récepteurs du changement
- Styles de communication
- Techniques d'influence
- Négociation d'un projet de changement en qualité ou avec un mandat
- Évaluation du changement

### Dates prévues

6, 7 novembre,  
2 décembre 2019

### Durée

3 jours

### Tarif

CHF 900.-, repas compris

### Intervenante

Mme Marie-Pier Levesque,  
consultante en développement  
des compétences et des  
organisations

### Remarques

Travail personnel requis dans le cadre du cours (durée équivalente au nombre d'heures de cours).

Module de la formation certifiante en Gestion publique, option «Pilotage de projets transversaux»

Travail pratique d'intersession requis en préparation du 3<sup>e</sup> jour de formation

# SUSCITER ET ENTRETENIR LA MOTIVATION DE SES COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES

## Public-cible

Personnel d'encadrement ou chef-fe-s de projets devant conduire une équipe sans en avoir la responsabilité hiérarchique.

## Prérequis

Avoir la responsabilité de conduite d'une équipe, hiérarchiquement ou fonctionnellement dans le cadre de projets.

## Objectifs généraux

Définir le concept de motivation.

Reconnaître ses propres motivations.

Identifier les ressorts de la motivation.

Agir sur différents leviers pour motiver ses collaborateur-trice-s.

S'adapter à la diversité des motivations dans l'équipe.

Mener un entretien de motivation.

## Contenu

- Représentations et préjugés sur le travail et la motivation
- Quel est LE moteur de la motivation?
- Qu'est-ce qui déclenche le comportement?
- Qu'est-ce qui lui donne son intensité?
- Personnalité et motivation
- L'enjeu déterminant des affects et des émotions
- Les freins et les entraves à la motivation
- Motivation intrinsèque ou extrinsèque?
- Motivation, pouvoir et liberté
- Méthodes pour orienter et intensifier l'action
- Comment conduire un entretien de motivation?

DÉPARTEMENT DE LA JUSTICE, DE LA SÉCURITÉ ET DE LA CULTURE

SRHE - Secteur formation et développement du personnel

50



Cadres

Management,  
leadership,  
délégation et  
responsabilisation

## Dates prévues

30, 31 octobre 2019

## Durée

2 jours

## Tarif

CHF 600.-, repas compris

## Intervenant

M. Franck Le Vallois, formateur

S'inscrire



Retour liste des cours



## BUREAUTIQUE

La capacité à maîtriser au mieux les outils informatiques et à communiquer grâce aux nouvelles technologies est déterminante pour obtenir une performance maximale à sa place de travail. Les cours rassemblés sous cette thématique accompagnent le collaborateur et la collaboratrice dans l'amélioration de ses compétences bureautiques.

### Cours:

Perfectionnement bureautique SIEN-CEFNA	52
Atelier de formation continue en bureautique	53
Certification ECDL	54

## PERFECTIONNEMENT BUREAUTIQUE SIEN-CEFNA

### Public-cible

Toute personne utilisant les outils bureautiques dans le cadre de son activité professionnelle et désirant améliorer la maîtrise du traitement de texte, du tableur, du courrier électronique, des présentations et/ou des bases de données.

### Objectifs généraux

Développer ses connaissances des outils bureautiques afin d'augmenter son efficacité face aux exigences professionnelles.

Suivre l'évolution des technologies et des outils proposés.

### Contenu

- Logiciels de la suite Office à choix
- Apport de connaissances à l'aide d'un logiciel d'auto-formation
- Exercices pratiques
- Plusieurs niveaux de compétences, soit Start, Pratique, Efficace et Pro
- Diagnostic effectué sur demande en début de cours afin de cibler les besoins de chacun
- Atteinte des objectifs fixés pour une éventuelle certification ECDL

### Dates et inscriptions

CEFNA

### Durée

4 demi-journées

### Tarif

CHF 470.- à 515.- selon module

### Formateur/trice

CEFNA

### Remarques

Cours à investissement personnel.

En plus du temps de cours, un travail à distance (à domicile ou à votre place de travail) est demandé.

### Renseignements

[SIEN.Formation@ne.ch](mailto:SIEN.Formation@ne.ch)

# ATELIERS DE FORMATION CONTINUE EN BUREAUTIQUE

## Public-cible

Toute personne désirant découvrir de nouvelles fonctionnalités ou résoudre des problématiques rencontrées dans le cadre de son activité professionnelle.

## Objectifs généraux

Sur un thème donné ou toute autre problématique rencontrée, répondre aux besoins et questions des participants en travaillant directement dans les documents de son activité quotidienne.

## Contenu

- Assurer la réalisation de tâches quotidiennes en y consacrant un minimum de temps
- Découverte et mise en pratique d'outils efficaces
- Exercices pratiques basés sur vos propres tâches
- Échange de pratique professionnelle

## Dates et inscriptions

<https://sienfo.ne.ch/site/Booking>

## Durée

1 demi-journée

## Tarif

Pris en charge par le SIEN

## Intervenante

Mme Nathalie Auberson De Laet,  
SIEN

[S'inscrire](#)

## Remarques

Des thèmes sont définis pour chaque atelier afin de regrouper des utilisateurs avec les mêmes intérêts.

Des besoins spécifiques par entité ainsi que d'autres thèmes peuvent être demandés à [SIEN.Formation@ne.ch](mailto:SIEN.Formation@ne.ch)

## CERTIFICATION ECDL

L'ECDL (European Computer Driving Licence) est un certificat internationalement reconnu attestant des compétences pratiques d'utilisation des applications informatiques les plus courantes. Il apporte une plus-value au CV et confère un avantage dans les différentes étapes du parcours professionnel.

### Public-cible

La certification s'adresse à toute personne utilisant l'ordinateur régulièrement ou occasionnellement et qui souhaite valider ses compétences et prouver qu'elle est capable d'utiliser diverses applications informatiques avec assurance et efficacité.

### Objectif général

Certifier vos compétences en bureautique.

### Organisation et inscription

- Plusieurs modules peuvent être testés dans la même session (max. 4)
- Seuil de réussite: 75% de réponses correctes.

Un test de diagnostic peut être effectué préalablement.

Pour plus d'informations: [SIEN.Formation@ne.ch](mailto:SIEN.Formation@ne.ch)

### Durée

En fonction du nombre de tests.

Chaque examen dure environ une heure

### Dates et inscriptions

<https://sienfo.ne.ch/site/Booking>

### Documentation

[Certificats et modules ECDL](#)

[Brochure ECDL](#)

### Besoin d'une formation ?

[Ateliers de formation bureautique](#)

[Perfectionnement bureautique  
SIEN-CEFNA](#)

S'inscrire

### Coût de la certification

Finance d'inscription à charge du participant: CHF 134.50 + TVA.

### Intervenante et renseignements

Nathalie Auberson De Laet,  
[SIEN.Formation@ne.ch](mailto:SIEN.Formation@ne.ch)

## FORMATION CERTIFIANTE MENANT AU CERTIFICATE OF ADVANCED STUDIES (CAS) ET AU CERTIFICAT DE FORMATION CONTINUE EN GESTION PUBLIQUE

Les cadres et spécialistes des institutions publiques sont confrontés à des exigences de plus en plus élevées dues à la complexité des tâches qui incombent aux administrations publiques, aux attentes de la société et à l'évolution de leur personnel. Leur capacité à conduire une équipe, à affecter au mieux les ressources et à communiquer est déterminante pour obtenir une performance, une fidélisation et une motivation élevées.

La formation certifiante en gestion publique développe la compréhension du fonctionnement des administrations publiques ainsi que les compétences en matière de pilotage stratégique de projets, de conduite d'équipes, de communication et de recherche d'efficacité.

La formation se décline en 3 domaines de spécialisation :

- Pilotage d'équipes
- Pilotage de projets transversaux
- Secrétariat et direction

# FORMATION CERTIFIANTE EN GESTION PUBLIQUE: détails de la formation

## Public-cible

Personnel des administrations publiques, notamment cadres et responsables d'équipe, spécialistes en charge de projets transversaux ainsi que responsables de secrétariat.

## Conditions d'admission

Être titulaire d'un diplôme de niveau tertiaire (haute école spécialisée ou université) et exercer une activité professionnelle au sein d'une administration publique depuis 3 ans au minimum au moment de l'inscription au travail de fin d'études (titre délivré: **A**).

La formation est également ouverte aux personnes bénéficiant d'une qualification équivalente et mène au certificat de formation continue en Gestion publique (titre délivré: **B**).

## Structure de la formation

Trois modules théoriques communs aux trois domaines de spécialisation et un ensemble de modules pratiques spécifiques:

- Pilotage d'équipes
- Pilotage de projets transversaux
- Secrétariat et direction

Le cursus comprend 20 jours de formation - durée totale de 180 heures avec la réalisation des travaux de validation - et 150 heures pour l'élaboration du travail de fin d'études.

Le [plan de formation](#) détaille le contenu des trois filières.

## Titres délivrés

**A.** Certificate of Advanced Studies (CAS) en Gestion publique (15 crédits ECTS)

*ou*

**B.** Certificat de formation continue en Gestion publique décerné conjointement par la HEG Arc et le Canton de Neuchâtel.

## Inscription

L'inscription aux cours se fait par module directement dans notre catalogue de formation.

L'inscription au travail de fin d'études intervient au plus tôt après la réussite des 3 modules théoriques par le biais du formulaire d'inscription ad hoc.

## Tarif

CHF 6'400.-, soit CHF 5'200.- de participation aux modules de formation et CHF 1'200.- de finance d'inscription au travail de fin d'études.



## Plan de formation

<b>Modules théoriques</b>	<b>Introduction à la fonction publique</b> Organisation de l'État Processus législatif Fonction publique ●●●			
	<b>Les bases de la gestion publique</b> Finances publiques Droit administratif ●●●			
	<b>Évolution de la gestion publique</b> Nouvelle gestion publique Marketing des services publics ●●●			
<b>Options</b>	<b>Pilotage d'équipes</b>	<b>Pilotage de projets transversaux</b>	<b>Secrétariat de direction</b>	
<b>Modules pratiques</b>	<b>Les outils de base du management</b> Connaissance de soi Compétences interpersonnelles Gestion des performances Prévention et gestion des conflits ●●●●	<b>Pilotage de projets</b> Outils et méthodes de gestion des différentes phases d'un projet Communication du projet Gestion d'un portfolio de projets ●●●	<b>Dynamiser sa rédaction administrative</b> Rédiger en fonction du contexte, du canal de communication et du destinataire Techniques de rédaction ●●●●	
	<b>Développer son leadership</b> Affirmer son leadership Conduite d'équipe Stratégie et vision Motivation et gestion des performances ●●●●		<b>Moi et mon organisation</b> Diagnostic de son organisation Gestion des priorités Méthode et outils de gestion du temps Équilibre de vie et relations ●●●●	
	<b>Pilotage par objectifs</b> Manager par les objectifs Définir des indicateurs de performance Communiquer et suivre des objectifs ●●●	<b>Innovation et créativité</b> Processus d'innovation Outils et méthodes de créativité ●	<b>Bien vivre ses relations avec les autres</b> Communication interpersonnelle Écoute active et feedback Affirmation de soi Gestion de conflit ●●●●	
	<b>Tableaux de bord prospectifs</b> Balanced Scorecard Indicateurs et tableaux de bord ●	<b>La conduite et l'accompagnement du changement</b> Méthodes et facteurs de succès Démarche d'accompagnement Processus humains liés au changement Dispositif de communication ●●●		

# FORMATION CERTIFIANTE EN GESTION PUBLIQUE: règlement et documentation

## Travail de fin d'études

Le cursus de formation se termine par un travail de fin d'études élaboré sur la base d'une problématique d'actualité tirée de l'environnement professionnel du participant ou de la participante, qui doit faire preuve d'une aptitude à analyser une situation réelle, à résoudre des problèmes et à présenter des solutions opérationnelles en confrontation directe avec la réalité du terrain. Il est défendu devant un jury lors d'une soutenance orale.

## Direction de la formation

La direction de la formation est assurée collégalement par le M. Thierry Bregnard, professeur à la HEG Arc et par Mme Sylvie Métille Flückiger, responsable de la formation et du développement du personnel au service des ressources humaines de l'État de Neuchâtel.

Les personnes qui interviennent lors des différents modules de la formation certifiante en gestion publique sont reconnues pour leur expertise dans leurs domaines de formation. Elles proviennent de la HEG Arc ainsi que des secteurs de l'économie publique et privée et sont au bénéfice d'une solide expérience.

## Documentation relative au travail de fin d'études

[Formulaire d'inscription](#)

[Directives](#)

[Fiche méthodologique](#)

[Formulaire d'authentification](#)

## Soutenances

[Prochaines dates](#)

## Informations

[Règlement CAS en gestion publique](#)

[Brochure](#)

[Plan de formation](#)

## Liens

[HEG Arc](#)

## Pour tout conseil ou complément d'information:

Service des ressources humaines de l'État  
Secteur formation et développement du personnel  
Rue du Chasselas 1  
CH-2034 Peseux  
Tél. +41 32 889 64 51

[SRHE.Formation@ne.ch](mailto:SRHE.Formation@ne.ch)

## GRILLE DES COMPÉTENCES

**La grille des compétences facilite le choix des formations en fonction des compétences à développer.**

### **Catégories de compétences:**

Connaissance de l'administration cantonale et de ses processus transversaux	59
Compétences personnelles	60
Compétences sociales	61
Compétences en gestion des ressources	62
Compétences de conduite d'équipe	63

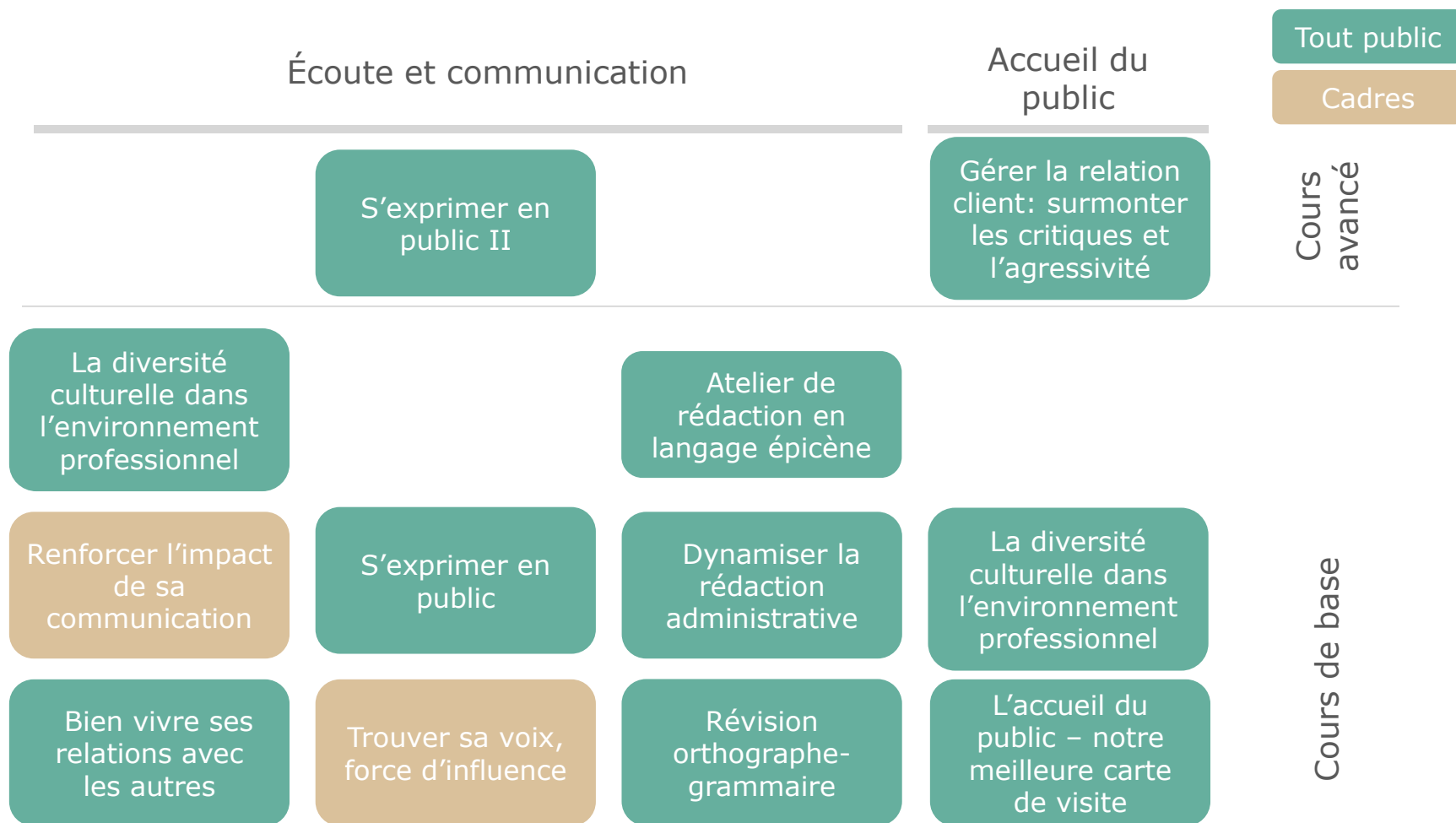
## Connaissance de l'administration cantonale et de ses processus transversaux

Connaissance de l'administration		Processus RH	Processus transversaux	Tout public Cadres
Formation certifiante en gestion publique (CAS/Certificat de formation continue)		Réussir ses recrutements Rédiger un certificat de travail		Cours avancé
Les bases de la gestion publique	Évolution de la gestion publique	Mener un entretien de développement		
Accueil des nouveaux/elles collaborateurs/trices	Introduction à la fonction publique	Séminaire de management des ressources humaines	Formation aux processus centraux	Cours de base

## Compétences personnelles

Ouverture et flexibilité	Confiance	Résistance au stress/stabilité émotionnelle	Équilibre de vie	Tout public Cadres
		S'entraîner avec les outils de gestion du stress et des émotions		Cours avancé
			La retraite, s'y préparer pour la vivre pleinement	Cours de base
Innovation et créativité		Prévenir le stress et l'épuisement professionnel	Dynamiser sa seconde partie de carrière	
La diversité culturelle dans l'environnement professionnel	La confiance en soi, un capital à développer	Apprivoiser ses émotions pour ajuster ses (ré)actions	Réussir son équilibre professionnel, familial et personnel	

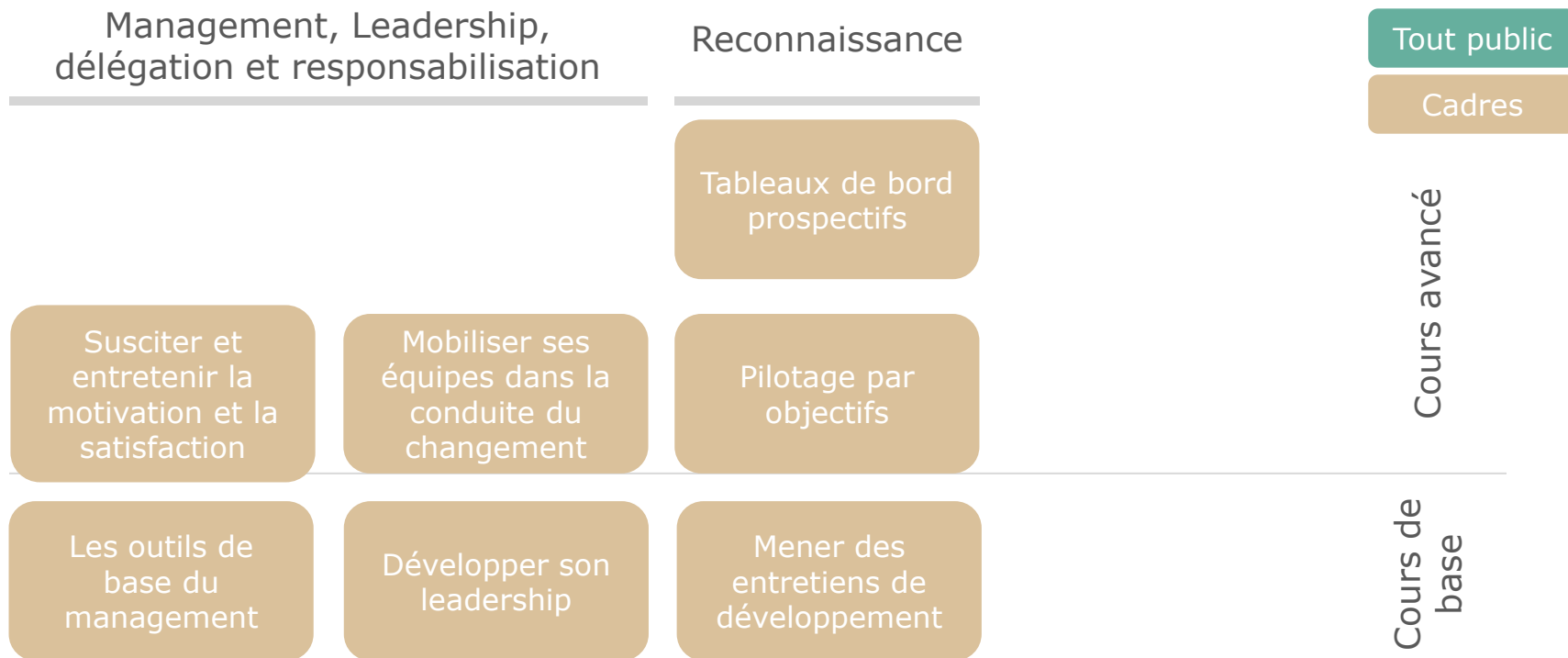
## Compétences sociales



## Compétences en gestion des ressources

Organisation et planification	Orientation résultats/objectifs	Déploiement du changement	Tout public
Les outils de base du management	Mener des entretiens de développement	La conduite et l'accompagnement du changement	Cadres
	Tableaux de bord prospectifs	Gestion de projets «agile»	
Pilotage par objectifs		Innovation et créativité	Cours avancé
Moi et mon organisation	Pilotage par objectifs	Pilotage de projets	
			Cours de base

## Compétences de conduite d'équipe





## POUR TOUT CONSEIL OU COMPLÉMENT D'INFORMATION:

Service des ressources humaines de l'État  
Secteur formation et développement du personnel  
Rue du Chasselas 1  
CH-2034 Peseux  
Tél. +41 32 889 64 51  
[SRHE.FORMATION@ne.ch](mailto:SRHE.FORMATION@ne.ch)