



**CATALOGUE DE FORMATION  
2021**



# SOMMAIRE

- 3** Diagnostic et Evaluation de l'existant
- 4** Fonction Accueil
- 5** Gouvernance éthique
- 6** Performance managériale
- 7** Norme qualité ISO 26 000
- 8** Veille sociétale
- 9** Prévention et Gestion des risques, crises, conflits éthiques
- 10** Organisation du Travail et Gestion du temps
- 11** Contacts



## **DIAGNOSTIC ET ÉVALUATION DE L'EXISTANT**

### **OBJECTIF GÉNÉRAL**

Mettre en exergue les problématiques d'organisation, de fonctionnement, d'image... que rencontre votre structure, afin d'identifier les axes d'amélioration.

### **OBJECTIF PÉDAGOGIQUE**

Améliorer l'organisation et le fonctionnement global de votre structure pour gagner en efficacité et viser la performance globale.

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Ensemble des collaborateurs, dans vos principaux secteurs d'activité et votre écosystème.

### **CONTENU DE LA FORMATION**

Structuration du diagnostic global autour de deux grands axes :

1. Le diagnostic stratégique interne
  - Analyser le management pratiqué, le fonctionnement, l'organisation physique et technique, l'efficacité des agents, l'adéquation ressources/activités, la communication interne, les outils et supports utilisés
  - Apprécier les forces et faiblesses et proposer des axes d'amélioration
2. Le diagnostic stratégique externe
  - Analyser la clientèle ciblée, les fournisseurs, les forces concurrentielles présentes...
  - Analyser l'environnement politique, économique, sanitaire et social
  - Réaliser le diagnostic SWOT
  - Elaborer des préconisations pour s'engager dans un processus d'amélioration

### **FORMATEUR**

Experts Global Mind Consulting

### **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

- Entretiens
- Questionnaires
- Collecte de données
- Observations, rencontres collectives sous forme d'ateliers de travail

### **DURÉE DE LA FORMATION**

- 1 jour de rencontres préparatoires
- 8 jours de réalisation du diagnostic
- 2 heures de restitution / préconisations



## **FONCTION ACCUEIL**

### **OBJECTIF GÉNÉRAL**

Améliorer la qualité de l'accueil physique, téléphonique et digital au sein de votre structure.

### **OBJECTIF PÉDAGOGIQUE**

L'accueil est la vitrine, l'image, l'âme de toute organisation. Il est primordiale et éminemment stratégique, pour toute structure, de mettre en place une Fonction « Accueil 2.0 ».

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Personnel d'accueil, Secrétaires, Managers, Chefs de services, Directeurs.

### **AUDIENCE**

Maximum 30 personnes par session en intégrant les conditions de distanciation sociale.

### **CONTENU DE LA FORMATION**

- Rôle et importance de la Fonction Accueil
- Les conditions pour un Accueil de qualité
- Les trois grandes catégories de la Fonction Accueil
- La Fonction Accueil et la gestion des conflits
- Fonction Accueil et communication écrite - orale - digitale - non verbale
- Etude de cas et mise en situation
- Appréciation du protocole d'accueil au sein de votre structure, élaboration d'un cahier des charges et d'une charte d'accueil, exercices pratiques

### **FORMATEUR**

Experts Global Mind Consulting

### **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

- Combinaison d'approches conceptuelles et pratiques, basées sur les outils de la performance
- Approches inductives expérientielles basées sur la qualité du discours et de la posture
- Élaboration d'un plan d'actions adapté, simulations et scénarii multiples à partir des cas réels des participants
- Transmission de supports
- Interactivité

### **DURÉE DE LA FORMATION**

- 1 jour de diagnostic
- 2 jours de formation en présentiel
- 2 heures de restitution - préconisations



## **GOVERNANCE ÉTHIQUE**

### **OBJECTIF GÉNÉRAL**

Faire de l'éthique un mode de fonctionnement.

### **OBJECTIF PÉDAGOGIQUE**

- Comprendre l'éthique et sa mise en œuvre
- Découvrir la dimension individuelle et collective de l'éthique
- Savoir pratiquer l'éthique au quotidien dans son travail
- Découvrir les bienfaits de la pratique de l'éthique sur le personnel, les clients et la performance

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Direction, Managers, Cadres, Responsables de projet.

### **AUDIENCE**

Maximum 30 personnes par session en intégrant les conditions de distanciation sociale.

### **CONTENU DE LA FORMATION**

- La compréhension pratique et opérationnelle de l'éthique
- Le management éthique
- Les différents modes de gouvernance éthique
- La pratique de l'éthique dans le management
- La pratique de l'éthique dans les différents domaines d'activités de votre structure
- Cas pratiques

### **FORMATEUR**

Experts Global Mind Consulting

### **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

- Apports théorique, conceptuel et expérientiel
- Mises en situation dynamiques et échanges approfondis sur les pratiques usuelles
- Cas pratiques

### **DURÉE DE LA FORMATION**

- 1 jour de diagnostic
- 2 jours de formation en présentiel
- 2 heures de restitution - préconisations



## **PERFORMANCE MANAGÉRIALE**

### **OBJECTIF GÉNÉRAL**

Optimiser la pratique managériale des cadres pour rendre votre structure encore plus performante.

### **OBJECTIF PÉDAGOGIQUE**

Pour réussir à incarner la vision de votre structure et sa marque managériale, il est important que tous les managers maîtrisent les notions d'auto-évaluation et d'amélioration continue.

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Direction, Managers, Cadres, Responsables de projet.

### **AUDIENCE**

Maximum 30 personnes par session en intégrant les conditions de distanciation sociale.

### **CONTENU DE LA FORMATION**

- Manager : de quoi parle-t-on ?
- Les quatre fonctions du management
- Quel manager suis-je ? Comment ajuster son management ?
- De l'efficacité managériale à la performance managériale
- Comment concevoir et animer son projet de service en partant du projet stratégique de la Direction ?
- Comment optimiser la concrétisation de la vision de la Direction dans le fonctionnement quotidien de sa Direction et de son service ?

### **FORMATEUR**

Experts Global Mind Consulting

### **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

- Apports conceptuel et expérientiel
- Cas pratiques et mise en situation,
- Autocritique constructive

### **DURÉE DE LA FORMATION**

- 2 jours de diagnostic
- 2 jours de formation en présentiel
- 2 heures de restitution - préconisations



## **NORME QUALITÉ ISO 26 000**

### **OBJECTIF GÉNÉRAL**

Favoriser une meilleure adhésion et incarnation du projet RSE au sein de votre structure.

### **OBJECTIF PÉDAGOGIQUE**

- Découvrir les outils d'évaluation et les différents acteurs de l'écosystème ISO 26 000
- Conduire de manière autonome l'auto-évaluation des pratiques de votre structure

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Direction, Managers, Cadres, Responsables de projet.

### **AUDIENCE**

Maximum 30 personnes par session en intégrant les conditions de distanciation sociale.

### **CONTENU DE LA FORMATION**

- Historique de la Norme ISO 26000
- Comprendre les différents aspects de la Norme
- Exploration pratique au regard des missions de votre structure
- La démarche d'évaluation
- La culture du résultat

### **FORMATEUR**

Experts Global Mind Consulting

### **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

- Méthode andragogique basée sur les apports conceptuels
- Flash évaluation
- Autocritique constructive
- Bilan d'étape systématique et systémique

### **DURÉE DE LA FORMATION**

- 1 jour de diagnostic
- 2 jours de formation en présentiel
- 2 heures de restitution - préconisations



## **VEILLE SOCIÉTALE**

### **OBJECTIF GÉNÉRAL**

- Favoriser la lutte contre la corruption et l'économie souterraine
- Entretenir la réputation de votre structure

### **OBJECTIF PÉDAGOGIQUE**

- Collecter les informations média liées aux fraudes fiscales, à la corruption...
- Détecter « l'air du temps » : saisir les changements, anticiper les comportements, adapter les actions

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Cadres et Managers du service communication et RSE, Cellule lutte contre la corruption.

### **AUDIENCE**

Maximum 30 personnes par session en intégrant les conditions de distanciation sociale.

### **CONTENU DE LA FORMATION**

- Répondre à la pression de la société civile
- Identifier et quantifier les signaux faibles
- Comprendre et analyser la perception de ces signaux
- Appréhender ces signaux faibles et développer une réponse globale

### **FORMATEUR**

Experts Global Mind Consulting

### **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

- Apport conceptuel
- Media reflex ou recherche des pertinences digitales
- Cas pratiques et mises en situation
- Initiation aux outils de la veille sociétale

### **DURÉE DE LA FORMATION**

- 1 jour de diagnostic
- 2 jours de formation en présentiel
- 2 heures de restitution - préconisations





## **PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES, CRISES, CONFLITS ÉTHIQUES**

### **OBJECTIF GÉNÉRAL**

Savoir anticiper et identifier les situations conflictuelles qui infligent beaucoup de nuisance aux organisations, agissent sur la santé des agents et impactent durement l'image et la performance.

### **OBJECTIF PÉDAGOGIQUE**

- Les différents niveaux de compréhension
- La pratique de l'Intelligence Négociationnelle appliquée aux outils innovants en prévention et en gestion des risques, crises et conflits

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Direction, Managers, Cadres encadrants ou Responsables de projet.

### **AUDIENCE**

Maximum 30 personnes par session en intégrant les conditions de distanciation sociale.

### **CONTENU DE LA FORMATION**

- Compréhension et identification
- Pourquoi parler des risques, crises et conflits ?
- Les types de conflits et les conséquences
- Cas des conflits syndicaux
- Les mécanismes de prévention et de gestion des risques, crises et conflits
- Les principes de bases à observer
- La place de la communication dans la gestion des conflits : communication décisionnelle, opérationnelle et promotionnelle de crise
- Sensibilisation à la pratique de l'Intelligence Négociationnelle
- Les conflits d'ordre éthique : prévention et gestion

### **FORMATEUR**

Experts Global Mind Consulting

### **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

- Apports conceptuels et expérientiels
- Cas pratiques
- Initiation aux outils innovants de gestion des conflits : le plan OSER, le pentagone ou NANOUOA et la méthode SORA revisitée...

### **DURÉE DE LA FORMATION**

- 1 jour de diagnostic
- 2 jours de formation en présentiel
- 2 heures de restitution - préconisations



## **ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION DU TEMPS**

### **OBJECTIF GÉNÉRAL**

Rendre plus efficace l'organisation du travail et le fonctionnement des services au sein de votre structure.

### **OBJECTIF PÉDAGOGIQUE**

- Apprécier l'organisation et le fonctionnement existant
- Relever les points d'amélioration
- Outiller les participants pour plus d'efficacité

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Direction, Managers, Cadres, Responsables de projet.

### **AUDIENCE**

Maximum 30 personnes par session en intégrant les conditions de distanciation sociale.

### **CONTENU DE LA FORMATION**

- Les bases à consolider :
  - Organisation et animation d'une réunion
  - Elaboration, diffusion et suivi du compte rendu
  - Cas spécifique de la préparation et/ou de la participation à une réunion avec son N+1
  - Planification du travail et gestion du temps
  - La communication interne
  - Le classement
  - Les procédures et leurs réalités quotidiennes
- Les nouveaux outils d'organisation et de planification

### **FORMATEUR**

Experts Global Mind Consulting

### **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

- Méthode andragogique basée sur les apports conceptuels
- Flash évaluation
- Autocritique constructive
- Bilan d'étape systématique et systémique

### **DURÉE DE LA FORMATION**

- 1 jour de diagnostic
- 2 jours de formation en présentiel
- 2 heures de restitution - préconisations



## CONTACTS

### **Pour tout renseignement supplémentaire :**

GLOBAL MIND CONSULTING AFRIQUE CENTRALE  
Boulevard Triomphal, Immeuble Horizon  
BP 23846 Libreville  
GABON  
+241 (0) 11 72 28 03

GLOBAL MIND CONSULTING AFRIQUE DE L'OUEST  
Avenue Birago Diop  
Dakar  
SENEGAL  
+221 33 864 49 22

[contact@globalmindconsulting.com](mailto:contact@globalmindconsulting.com)  
[www.globalmindconsulting.com](http://www.globalmindconsulting.com)

