Fiche Technique:Formation culture service public à Abidjan

Objectifs de la formation

- Incarner les principes du service public (égalité, continuité, adaptabilité) dans les situations opérationnelles.
- Traduire ces principes en procédures, indicateurs de satisfaction et engagements de service.
- Structurer la relation usager (accueil → réclamations) avec des standards mesurables et une communication claire.
- Prévenir les risques d'éthique et d'intégrité grâce à des mécanismes de contrôle simples et robustes.
- Optimiser la coopération public-privé via des clauses de service, plans qualité et rituels de pilotage.
- Renforcer le management: alignement des équipes, réunions efficaces, conduite du changement.

> Études de cas abidjanais, ateliers multi-acteurs et feuilles de route à 90 jours pour un impact immédiat.

Population cible

- Cadres et managers d'administrations et d'établissements publics.
- Responsables qualité, RH et conformité d'organismes parapublics.
- Chefs de projets BTP, énergie, transport, logistique en lien avec des marchés publics.
- Agents d'accueil, secrétariats, médiation et back-office en contact avec le public.
- Consultants, AMO et partenaires privés intervenant sur des missions d'intérêt général.
- Équipes mixtes public/privé et profils juniors impliqués dans la relation usager.

Durée de la formation

Parcours modulable, adapté au calendrier opérationnel (présentiel à Abidjan, blended, intra/inter).

Éléments	Synthèse
Durée indicative cumulée	5,5 jours (selon modules retenus)
Formats	Présentiel; blended (ateliers + e-learning); déploiements intra; inter-entreprises
Évaluations	Diagnostic initial; quiz; évaluation à chaud et à froid
Suivi	Points à 30 et 90 jours; coaching managers possible

Programme de la formation

1) Principes, valeurs et culture de l'action publique

- Fondements et implications opérationnelles (égalité, continuité, adaptabilité).

- Application à l’accueil, au traitement des demandes et à la redevabilité (cas d’Abidjan).

2) Relation usager, communication et qualité de service

- Structuration de l’accueil, de l’orientation et de la clôture des demandes.
- Scripts, grilles d’évaluation, traçabilité et délais annoncés.

3) Éthique, transparence et prévention des risques

- Identification des risques d’irrégularités et de conflits d’intérêts.
- Mesures préventives proportionnées et scénarios d’entraînement.

4) Coordination public-privé et pilotage contractuel

- Exigences de service documentées, indicateurs et revues de contrat.
- Mécanismes d’escalade et plans d’amélioration continue.

5) Conduite du changement et management d’équipe

- Alignement des objectifs, routines managériales et coopération interservices.
- Ateliers pour traduire la vision en comportements mesurables.

6) Cadre réglementaire, contrôle et performance

- Conformité, contrôle interne et évaluation des politiques publiques.
- Tableaux de bord simples et reporting utile.
