

L'Institut français du Togo (IFT) recherche un (ou des) prestataire(s) pour concevoir et/ou mettre en œuvre un dispositif de formation qui aura pour principaux objectifs le renforcement :

- des performances des équipes (au niveau individuel et collectif) ;
- de la qualité d'accueil du public ;
- la gestion des partenaires externes ;
- de la cohésion d'équipe.

PUBLIC CONCERNE (entre 1 et 20 personnes selon les modules) : personnel administratif et technique.

Pour plus amples informations sur les services proposés par l'institut, merci de visiter le site web (www.institutfrancais-togo.com)

Le dispositif de formation comprendra à minima les modules suivants :

BUREAUTIQUE

- Utilisation d'Outlook, Word, Excel pour les 3 niveaux : débutant / intermédiaire / avancé
Selon la fonction de l'agent, les niveaux à atteindre seront différents.

ACCUEIL PUBLIC / PARTENAIRES

- Accueillir le public avec professionnalisme ;
- Valoriser activement l'image de l'institut à travers l'accueil ;
- Gérer efficacement les situations délicates et la sécurité des personnes ;
- Optimiser l'organisation de l'accueil et la remontée de l'information à sa hiérarchie.

GESTION D'EQUIPE (à destination des responsables)

- Identifier les rôles et responsabilités d'un responsable d'équipe ;
- Anticiper et traiter les situations délicates dans l'équipe ;
- Utiliser les techniques de management pertinentes pour mobiliser ses collaborateurs ;
- Adopter la bonne stratégie de communication avec les décideurs.

GESTION DU TEMPS, DES PRIORITES, DE LA COMMUNICATION EN INTERNE ET DE LA PERFORMANCE COLLECTIVE

- Organiser son temps en fonction des priorités collectives ;
- Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel et les contraintes extérieures ;
- Mettre en place une organisation personnelle efficace au service de la performance collective ;
- Contribuer à la créativité et la production collective ;
- Comprendre les enjeux de la communication en interne pour échanger efficacement ;
- Utiliser avec pertinence les outils de communication et d'organisation.

En parallèle de ces formations, les équipes suivront des **cours de français professionnel** destinés à l'amélioration de leur communication orale et écrite en français.

Le prestataire pourra proposer toute méthodologie : Interⁱ / Intraⁱⁱ / présentiel / e-learning / outils numériques.

Le dossier d'offre comprendra :

A - Documents administratifs :

La carte d'opérateur économique, le quitus fiscal, la présentation du prestataire, son portefeuille clients et offre de formations.

B - Offre pédagogique :

Le prestataire pourra proposer une offre selon plusieurs options :

Option 1 : le prestataire dispensera 1 (ou plusieurs) module(s) de formation.

Option 2 : le prestataire prendra en charge l'ensemble du dispositif de formations.

Dans ce cas l'offre présentera le dispositif dans sa globalité en détaillant les objectifs, l'articulation pédagogique entre les modules de formation (*d'autres modules pourront être rajoutés*), l'évaluation des besoins spécifiques et collectifs des équipes, le système de suivi et d'évaluation du dispositif, la durée et le calendrier.

Dans tous les cas :

1 - pour chaque module de formation, le prestataire présentera :

- les objectifs détaillés du module ;
- le programme du module ;
- le volume horaire du module ;
- le calendrier du module (durée des séances, périodicité des séances OU nombre de jours du module) ;
- la méthodologie et les outils pédagogiques ;
- le nombre minimum/maximum des groupes ;
- le profil / niveaux des participants attendus.

2 – le curriculum vitae des formateurs et du coordinateur pédagogique du dispositif le cas échéant.

C - Offre financière : par module et globale le cas échéant. Les conditions de paiement souhaitées seront mentionnées.

Les offres seront jugées selon les critères suivants : capacités pédagogiques du prestataire ; expérience dans la réalisation de prestations similaires ; rapport qualité/ prix.

L'IFT se réserve la possibilité de rechercher la meilleure adéquation de l'offre avec ses besoins et d'engager en toute transparence, s'il le souhaite, des négociations avec les candidats.

Les offres seront adressées simultanément par courrier électronique à :

administration@institutfrancais-togo.com

ET direction@institutfrancais-togo.com

ET etudes@institutfrancais-togo.com

A mentionner en objet du courriel : **OFFRE – FORMATION PERFORMANCE DES EQUIPES**

Les offres devront être reçues au plus tard le **26 AOUT 2018**, délai de rigueur.

L'offre peut être également déposée par courrier sous pli fermé au Secrétariat Général de l'IFT.

Tout renseignement complémentaire technique peut être obtenu auprès de :

- etudes@institutfrancais-togo.com

en mettant en copie : administration@institutfrancais-togo.com ET direction@institutfrancais-togo.com

Téléphone : 00228 22 53 58 00/02/12

ⁱ Les équipes de l'institut pourront se déplacer dans un centre de formation hors de l'institut et participer à des sessions de formation ouvertes à d'autres publics.

ⁱⁱ L'institut est doté de salles de classe mais n'a pas de salle informatique pouvant accueillir une formation bureautique ; dans le cas où le prestataire souhaite dispenser des formations en bureautique dans les locaux de l'institut, il devra mettre à disposition le matériel informatique (PC).