

**Offre formation – Deloitte RDC**

# Notre conviction pour la formation en RDC

Chez Deloitte, nous croyons fermement au potentiel de la population congolaise. A travers ces différents modules nous souhaitons l'accompagner dans l'enrichissement des connaissances pour favoriser la croissance du pays.

Pour ce faire nous déployons ce qu'il y a de mieux pour servir notre clientèle.

- Des professionnels de la formation
- Des formations pratiques et de qualité
- Du contenu contextualisé localement
- Des outils digitaux et innovants
- Un excellent rapport qualité/Prix



Chantal Kalala, Senior Manager, Advisory Deloitte RDC

# Vue d'ensemble de la Formation chez Deloitte

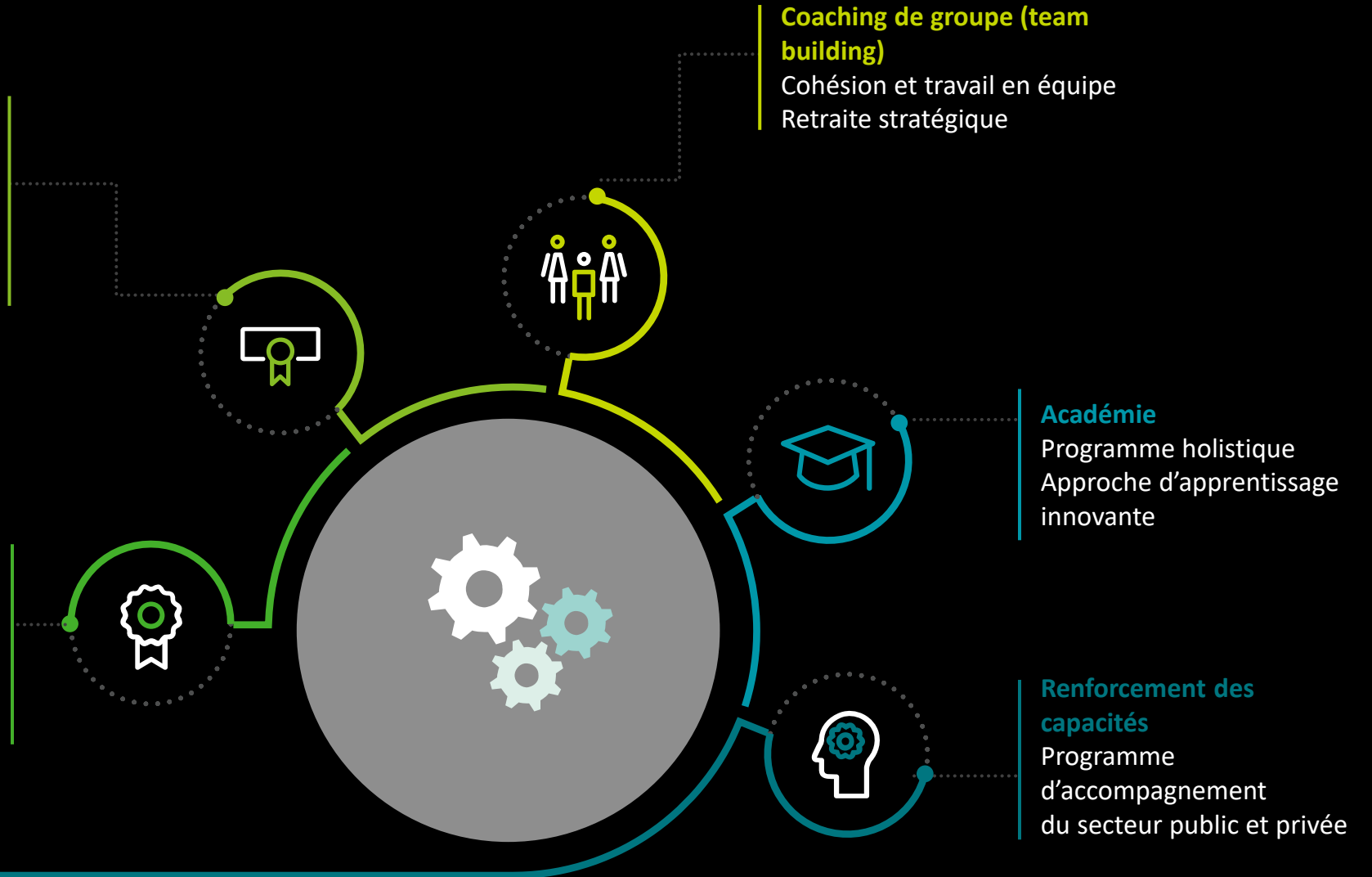


Des services ciblés pour professionnaliser, responsabiliser et améliorer la cohésion de vos équipes, dans l'objectif d'augmenter la performance et de pérenniser le succès de votre organisation.



**Coaching individuel**  
Coaching de dirigeant (individuel)  
Feedback 360° et accompagnement des cadres

**Formations**  
Formations intra-entreprise (sur-mesure)  
Formations inter-entreprises (ouvertes)



# Présentation des principales formations

## Blanchiment et corruption

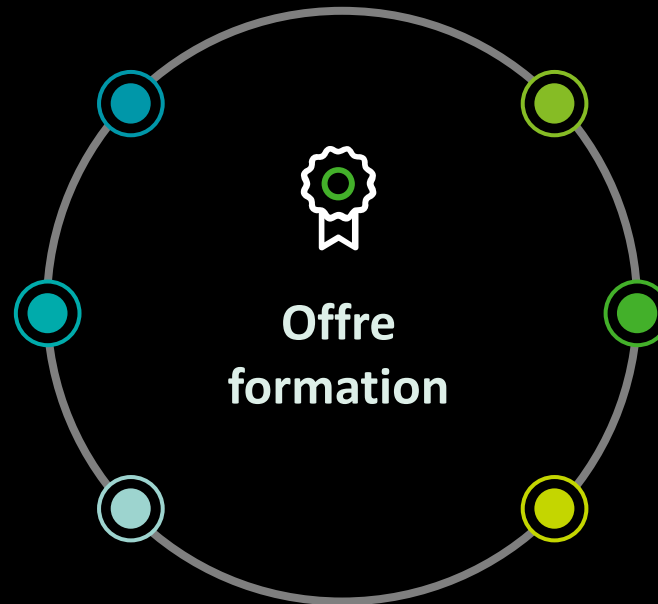
- Lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme – Rôle des dirigeants d'entreprise et des opérationnels
- Loi FATCA
- Comprendre la norme ISO 37001

## RH & Soft Skills

- Gestion des conflits
- Travail en équipe
- Gestion du temps et des priorités
- Atelier Attirer et recruter les talents

## Sécurité de l'information

- Audit des systèmes d'information
- Comprendre la norme ISO 27001



## Audit interne

- Notions sur l'audit et le contrôle interne
- Planification et exécution de la mission d'audit interne

## Stratégie/Commercial

- Elaboration d'une stratégie GO TO MARKET
- Développer une relation client de qualité

## Leadership/Entreprenariat

- Leadership motivationnel
- Prise de parole en public
- Gestion de carrière
- Rôle et posture du Manager

# Publics

## Administrateurs

Des formations sur mesure dédiées aux décideurs des entreprises de tout secteur et portant principalement sur :

- La gestion des risques (selon le secteur d'activité)
- Le leadership d'influence
- La prise de parole persuasive



## Responsables d'équipe

Plusieurs défis caractérisent le quotidien des chefs d'équipe. De ce fait nos formations sont axées sur ces principaux défis à savoir :

- La gestion des conflits
- Le suivi de la performance.
- La gestion des équipes



## Membres des COMEX

Des formations sur mesure dédiées aux décideurs des entreprises de tout secteur et portant principalement sur :

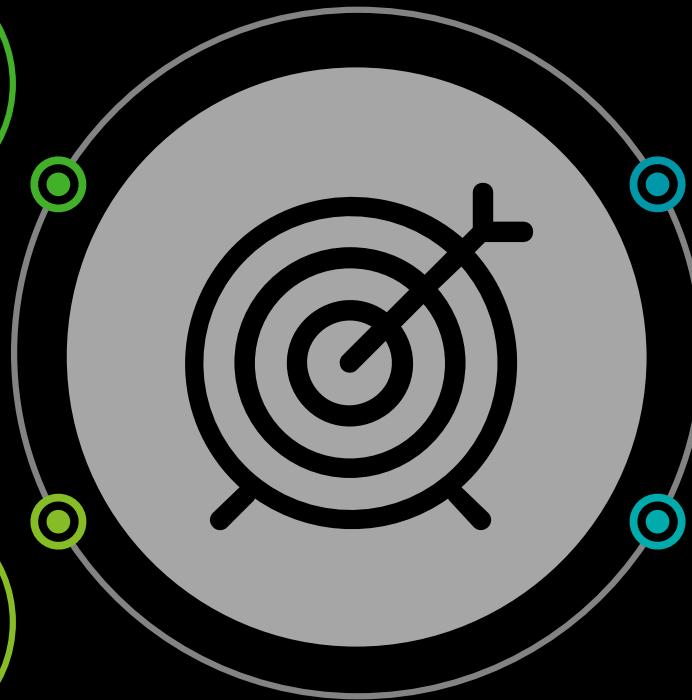
- La gestion des risques (selon le secteur d'activité)
- Le leadership d'influence
- La prise de parole persuasive



## Entrepreneurs

Pour soutenir la croissance et les innovations sur le marché, nous prévoyons aussi un programme de formation dédié aux jeunes entrepreneurs. Principalement axé sur :

- La stratégie
- La gestion des équipes
- Le leadership
- L'éducation financière



**Cible**

A hand holding a tablet with a network diagram overlay, next to a laptop and a cup of coffee on a desk. The background is a blurred office setting with a window and some papers.

# Audit interne

# Notions sur l'audit et le contrôle interne



2 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Auditeurs internes

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels de l'Audit et du Conseil avec plus de 15 ans d'expérience

## Les +

- > Les auditeurs internes recevront des conseils sur le déroulé d'une mission d'audit, les livrables d'une mission d'audit interne ainsi que sur les situations de communications clés qu'ils rencontrent au quotidien (entretiens, restitutions, etc).
- > Cette formation intègre les normes professionnelles en vigueur (IAA, IFACI)
- > Chaque participant sera confronté à des situations délicates (suspçon de fraude, conflits, etc.) et recevoir des conseils personnalisés.



## Programme

### Concepts de contrôle interne

- Notion et définitions du Contrôle interne
- Outils et acteurs du contrôle interne
- Référentiels de contrôle interne
- Mise en œuvre du contrôle interne
- Limites du contrôle interne
- La prise en compte des facteurs de Fraude
- Facteurs clés de succès d'un dispositif de contrôle interne

### Cadre de référence de l'audit interne (suite)

- Fondamentaux de l'Audit Interne
- Rôles et responsabilités de l'Audit Interne
- Cadre normatif de l'Audit Interne
- Charte d'Audit Interne
- Exercice d'application: Rédaction/Revue d'une charte d'audit interne
- Plan et manuel d'Audit Interne

### Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
- Exercices à l'oral

- > Échanges et retours d'expérience
- > Cahier d'exercice
- > Module d'ancrage
- > Certificat de formation



# Planification et exécution de la mission d'audit interne



2 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Auditeurs internes

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels de l'Audit et du Conseil avec plus de 15 ans d'expérience

## Les +

- > Les auditeurs internes recevront des conseils sur le déroulé d'une mission d'audit, les livrables d'une mission d'audit interne ainsi que sur les situations de communications clés qu'ils rencontrent au quotidien (entretiens, restitutions, etc).
- > Cette formation intègre les normes professionnelles en vigueur (IAA, IFACI)
- > Chaque participant sera confronté à des situations délicates (suspçon de fraude, conflits, etc.) et recevoir des conseils personnalisés.



## Programme

### Planification de la mission

- Élaboration de la Cartographie des risques
- Exercice d'application: Élaboration de la cartographie des risques
- Exercice d'application: Élaboration d'un plan d'audit interne
- Ordre de mission (format, contenu et exemples)
- Réunion de démarrage avec les responsables des services audités
- Facteurs clés de succès

### Exécution de la mission

- Organisation du dossier et papiers de travail
- Élaboration du programme de travail
- Tests du contrôle interne
- Exercice d'application: Séparation des tâches

### Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
- Exercices à l'oral

- > Échanges et retours d'expérience
- > Cahier d'exercice
- > Module d'ancrage
- > Certificat de formation





# Stratégie commerciale



# Elaboration d'une stratégie GO TO MARKET



2 jours



15 participants



2 Animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Tout public

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels en conseil stratégique avec plus de 15 ans d'expérience

## Les +

- > Une formation pratique, incluant 3 exercices
- > vidéos où les participants seront filmés et recevront des conseils personnalisés
- > Un Test Quizz pour apprendre à se connaître et mettre en avant une stratégie commerciale efficace
- > Un plan d'action à l'issue de la formation



## Programme

### Définir ce qu'est la stratégie GO TO MARKET

- Définition de la stratégie
- Les fondements de la stratégie
- La stratégie Go To Market
- Comment réussir son entrée en scène

### Outils de diagnostic stratégique

- Analyse PESTEL
- Analyse des 5 forces de Porter
- Analyse SWOT
- Stratégie marketing
- Les 7 M

### Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
- Exercices à l'oral

- > Échanges et retours d'expérience
- > Cahier d'exercice
- > Module d'ancrage
- > Certificat de formation



# Développer une relation client de qualité



1 jour



10 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Tout public

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels en conseil stratégique avec plus de 15 ans d'expérience

## Les +

- > Une formation pratique, incluant 3 exercices
- > vidéos où les participants seront filmés et recevront des conseils personnalisés
- > Un Test Quizz pour apprendre à se connaître et mettre en avant une stratégie commerciale efficace
- > Un plan d'action à l'issue de la formation



## Programme

### Mesurer les enjeux de la relation client

- La satisfaction client et ses enjeux
- Les 3 dimensions de la satisfaction client
- Le message caché : la métaphore de l'iceberg
- Identifier les messages cachés du client
- Les enjeux de la satisfaction client
- Les possibles conséquences d'une insatisfaction du client

### Identifier son rôle dans la relation client

- Eléments sur lesquels repose la perception du client
- La posture relationnelle, comportementale et opérationnelle

### Etablir une relation d'excellence avec les clients: les 10 moves Gérer les situations difficiles

### Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
- Exercices à l'oral
- > Échanges et retours d'expérience
- > Cahier d'exercice
- > Module d'ancrage
- > Certificat de formation





# Leadership/entreprenariat

# Leadership motivationnel



2 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Managers et toute personne à un poste de responsabilité ou de management

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels expérimentés (Consultants / Formateurs, Chefs d'entreprise)

## Les +

- > Une formation pratique, incluant 3 exercices
- > vidéos où les participants seront filmés et recevront des conseils personnalisés
- > Un Test Quizz pour apprendre à se connaître et mettre en avant ses qualités de leader
- > Un plan d'action à l'issue de la formation



## Programme

- Les fondements du leadership
- Les styles de leadership
- Les qualités du leader
- Construire une vision claire et mobilisatrice
- Communiquer sa vision et la partager
- Connaître les leviers de la motivation pour responsabiliser

## Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
- Exercices à l'oral
  
- > Échanges et retours d'expérience
- > Cahier d'exercice
- > Module d'ancrage
- > Certificat de formation



# Prise de parole en public



2 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Tout public

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels expérimentés (Consultants / Formateurs, Chefs d'entreprise)

## Les +

- > Une formation pratique, incluant 3 exercices vidéos où les participants seront filmés et recevront des conseils personnalisés
- > Un Test Quizz pour apprendre à se connaître et mettre en avant ses qualités d'orateur
- > Des échanges entre les participants pour surmonter la peur de la prise de parole
- > Un plan d'action à l'issue de la formation



## Programme

### Théorie

- Comment préparer une prise de parole ?
- Comment se préparer personnellement ?
- Comment maîtriser son trac ?
- Comment retenir l'attention du public ?
- Quelles sont les clés d'une intervention réussie ?
- Comment gérer les problèmes et les imprévus ?

### Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
- Exercices à l'oral
- > Échanges et retours d'expérience
- > Cahier d'exercice
- > Module d'ancrage
- > Certificat de formation





## Public

- > Tout public

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels expérimentés (Consultants / Formateurs, Chefs d'entreprise)

## Les +

- > Une formation pratique, incluant 3 exercices vidéos où les participants seront filmés et recevront des conseils personnalisés
- > Un Test Quizz pour apprendre à se connaître et mettre en avant ses qualités d'orateur
- > Des échanges entre les participants pour surmonter la peur de la prise de parole
- > Un plan d'action à l'issue de la formation



## Programme

### Théorie

#### Qu'est-ce que la gestion de carrière ?

- Gérer sa carrière
- Contextes et objectifs de l'élaboration d'un plan de carrière
- Les étapes clés du plan de carrière
- Les ingrédients secrets pour construire un plan de carrière
- Idées pour relancer ou démarrer votre carrière

#### Quels sont les défis à relever ?

- Défis
- Gestion de carrière en Afrique : Défis pour les jeunes

#### Comment rendre compte de ces défis ?

- Un mot clé : OSEZ !
- La gestion de carrière en Afrique : Histoires de réussite
- Comment relever les défis ?

### Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
- Exercices à l'oral

- > Échanges et retours d'expérience
- > Cahier d'exercice
- > Module d'ancrage
- > Certificat de formation



# Rôle et posture du Manager



1 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Managers et toute personne à un poste de responsabilité ou de management

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels expérimentés (Consultants / Formateurs, Chefs d'entreprise)

## Les +

- > Une formation pratique, incluant 3 exercices vidéos où les participants seront filmés et recevront des conseils personnalisés
- > Un Test Quizz pour apprendre à se connaître et mettre en avant ses qualités d'orateur
- > Des échanges entre les participants pour surmonter la peur de la prise de parole
- > Un plan d'action à l'issue de la formation



## Programme

### Théorie

- Introduction
- Ecoute active
- Connaissance de soi
- Management situationnel
- Reconnaissance

### Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
- Exercices à l'oral
- > Échanges et retours d'expérience
- > Cahier d'exercice
- > Module d'ancrage
- > Certificat de formation







# Sécurité de l'information

# Comprendre la norme ISO 27001



2 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > DSI, RSSI, Toute personne impliquée dans la gestion de la sécurité de l'information, etc.

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels de la sécurité de l'information avec plus de 15 ans d'expérience

## Les +

- > Une formation pratique, incluant des mises en situation afin que chaque participant puisse être confronté à des situations réelles et recevoir des conseils personnalisés.



## Programme

- **Les fondamentaux de la sécurité de l'information**
  - Quelques cas récents d'attaques informatiques en Afrique et dans le monde
  - Les enjeux de la sécurité de l'information
  - Les principes de la sécurité de l'information
  - Les fondamentaux de la sécurité de l'information
- **Qu'est-ce que l'ISO**
- **Le cadre normatif et réglementaire ISO 27001**
- **Approche méthodologique générale pour le déploiement d'un SMSI**

## Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
- Exercices à l'oral
- > Échanges et retours d'expérience
- > Cahier d'exercice
- > Module d'ancrage
- > Certificat de formation



MANAGEMENT TEAMWORK ORGANIZATION PERFORMANCE



# RH & Soft Skills

# Gestion des conflits



1 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Tout public

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels du ressources humaines et des softs skills avec plus de 15 ans d'expérience

## Les +

- > Une formation pratique, incluant des mises en situation afin que chaque participant puisse être confronté à des situations réelles et recevoir des conseils personnalisés.



## Programme

- Quels sont les fondamentaux de la gestion des conflits ?
- Comment identifier les personnalités difficiles ?
- Comment analyser les faits, les opinions et les sentiments ?
- Comment faire une analyse rétrospective sur son propre comportement ?
- Comment résoudre un conflit ?
- Comment repérer et stopper rapidement les attitudes de manipulation ?

## Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
  - Exercices à l'oral
- > Échanges et retours d'expérience
  - > Cahier d'exercice
  - > Module d'ancrage
  - > Certificat de formation



# Travail en équipe



1 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Tout public

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels du ressources humaines et des softs skills avec plus de 15 ans d'expérience

## Les +

- > Une formation pratique, incluant des mises en situation afin que chaque participant puisse être confronté à des situations réelles et recevoir des conseils personnalisés.



## Programme

- Quels sont les fondamentaux de la gestion des conflits ?
- Comment identifier les personnalités difficiles ?
- Comment analyser les faits, les opinions et les sentiments ?
- Comment résoudre un conflit ?
- Comment faire une analyse rétrospective sur son propre comportement ?
- Comment repérer et stopper rapidement les attitudes de manipulation ?

## Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
  - Exercices à l'oral
- > Échanges et retours d'expérience
  - > Cahier d'exercice
  - > Module d'ancrage
  - > Certificat de formation



# Gestion du temps et des priorités



1 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Tout public

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels du ressources humaines et des softs skills avec plus de 15 ans d'expérience

## Les +

- > Une formation pratique, incluant des mises en situation afin que chaque participant puisse être confronté à des situations réelles et recevoir des conseils personnalisés.



## Programme

- Comment gérer mes priorités ?
- Comment travailler efficacement ?
- Comment gagner du temps ?
- Comment éviter de perdre du temps ?
- Comment organiser efficacement mes réunions ?
- Comment organiser efficacement mon espace de travail ?

## Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
  - Exercices à l'oral
- 
- > Échanges et retours d'expérience
  - > Cahier d'exercice
  - > Module d'ancrage
  - > Certificat de formation



# Atelier Attirer et recruter les talents



1 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Tout public

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels du ressources humaines et des softs skills avec plus de 15 ans d'expérience

## Les +

- > Une formation pratique, incluant des mises en situation afin que chaque participant puisse être confronté à des situations réelles et recevoir des conseils personnalisés.



## Programme

- Attirer les meilleures talents
- Recruter avec efficacité
- Avoir une équipe performante

## Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
  - Exercices à l'oral
- > Échanges et retours d'expérience
  - > Cahier d'exercice
  - > Module d'ancrage
  - > Certificat de formation





# Blanchiment/Corruption



# Lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme



1 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Directeurs et collaborateurs

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels du risque réglementaire avec plus de 15 ans d'expérience

## Les +

- > Une formation pratique, incluant des mises en situation afin que chaque participant puisse être confronté à des situations réelles et recevoir des conseils personnalisés.



## Programme

- Introduction aux notions de base
- Cadre réglementaire de la LCB/FT en Afrique
- Dispositif LCB /FT en entreprise
- Innovations et outils
- Cas pratiques

## Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit :
  - Analyse critique sur base d'exemples de constats réels
  - Réécriture de recommandations en vue de l'intégration au sein du rapport d'audit
- Exercices à l'oral :
  - Jeux de rôle
  - Mise en situation par groupe
- > Échanges et retours d'expérience
- > Cahier d'exercice
- > Module d'ancrage
- > Certificat de formation





1 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Directeurs et collaborateurs

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels du risque réglementaire avec plus de 15 ans d'expérience

## Les +

- > Une formation pratique, incluant des mises en situation afin que chaque participant puisse être confronté à des situations réelles et recevoir des conseils personnalisés.



## Programme

- Rappel des fondamentaux sur FACTA
- Diligences relatives au reporting FATCA
- Reporting FATCA en pratique

## Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit :
  - Analyse critique sur base d'exemples de constats réels
  - Réécriture de recommandations en vue de l'intégration au sein du rapport d'audit
- Exercices à l'oral :
  - Jeux de rôle
  - Mise en situation par groupe

- > Échanges et retours d'expérience
- > Cahier d'exercice
- > Module d'ancrage
- > Certificat de formation



# Comprendre la norme ISO 37001



1 jours



15 participants



2 animateurs



Mises en situation  
concrètes

## Public

- > Directeurs et collaborateurs

## Animation

- > Les animateurs de ce module sont des professionnels du risque réglementaire avec plus de 15 ans d'expérience

## Les +

- > Une formation pratique, incluant des mises en situation afin que chaque participant puisse être confronté à des situations réelles et recevoir des conseils personnalisés.



## Programme

- Présentation de la norme, définition et terminologie
- Corruption active vs Corruption passive
- Impacts de la corruption
- Corruption dans la monde et en Afrique
- Comment lutter contre la corruption
- Définir un système de management anti-corruption
- Les axes fondamentaux d'un SMAC

## Exercices pratiques

- Exercices à l'écrit
- Exercices à l'oral
- > Échanges et retours d'expérience
- > Cahier d'exercice
- > Module d'ancrage
- > Certificat de formation



## Votre Contact Privilégié en RDC



### Chantal KALALA

Senior Manager

Chantal est responsable de l'activité  
Capital Humain et Formation Deloitte  
RDC

[ckalala@deloitte.fr](mailto:ckalala@deloitte.fr)

+243 808 396 544

## Votre Contact Privilégié en RDC



### Mohamed Ali JEBIRA

Associé Advisory

Mohamed est responsable de l'activité  
Advisory de Deloitte RDC

[mjebira@deloitte.tn](mailto:mjebira@deloitte.tn)



## A propos de Deloitte

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (« DTTL »), à son réseau mondial de cabinets membres et à leurs entités liées (collectivement dénommés « l'organisation Deloitte »). DTTL (également désigné « Deloitte Global ») et chacun de ses cabinets membres et entités liées sont constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes, qui ne peuvent pas s'engager ou se lier les uns aux autres à l'égard des tiers. DTTL et chacun de ses cabinets membres et entités liées sont uniquement responsables de leurs propres actes et manquements, et aucunement de ceux des autres. DTTL ne fournit aucun service aux clients. Pour en savoir plus, consulter [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about). En France et en Afrique francophone, Deloitte SAS est le cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, et les services professionnels sont rendus par ses filiales et ses affiliés.

Deloitte fournit des services de pointe en matière d'audit et d'assurance, de fiscalité et de droit, de consulting, de financial advisory et de risk advisory, à près de 90 % des entreprises du Fortune Global 500® et à des milliers d'entreprises privées. Les résultats mesurables et pérennes de nos professionnels contribuent à renforcer la confiance du public dans les marchés de capitaux, permettent aux clients de se transformer et de prospérer, et ouvrent la voie à une économie plus forte, une société plus équitable et un monde durable. Fort de plus de 175 ans d'expérience, Deloitte est présent dans plus de 150 pays et territoires. Pour en savoir plus sur la manière dont nos plus de 415 000 professionnels dans le monde make an impact that matters, consultez [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com).

En France et en Afrique francophone, Deloitte regroupe un ensemble de compétences diversifiées pour répondre aux enjeux de ses clients, de toutes tailles et de tous secteurs. Fort des expertises de ses 7 700 associés et collaborateurs et d'une offre multidisciplinaire, Deloitte en France et en Afrique francophone est un acteur de référence. Soucieux d'avoir un impact positif sur notre société, Deloitte a mis en place un plan d'actions ambitieux en matière de développement durable et d'engagement citoyen.

La présente communication contient uniquement des informations d'ordre général, et ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited (« DTTL »), son réseau mondial de cabinets membres ou leurs entités liées (collectivement dénommés « l'organisation Deloitte »), ne fournissent, par le biais de la présente communication, de services ou de conseils professionnels. Préalablement à toute action ou décision susceptible d'avoir une incidence sur vos finances ou votre entreprise, vous devriez consulter un conseiller professionnel qualifié.

Aucune déclaration, garantie ou aucun engagement (expresse ou implicite) n'est donné quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des informations contenues dans cette communication et ni DTTL, ni ses cabinets membres, entités liées, employés ou agents ne peuvent être tenus responsables de toute perte ou tout dommage quel qu'il soit, survenant directement ou non en lien avec quiconque se fierait à la présente communication. DTTL et chacun de ses cabinets membres, et leurs entités liées, sont constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes.