

NARCISSE NGOY CONSULTING

CATALOGUE DES FORMATIONS PROFESSIONNELLES

Édition 2026

Qualité • Sécurité alimentaire • Management • Performance

Des formations courtes, pratiques et adaptables pour renforcer la conformité, les compétences managériales et la performance des équipes.

8 PARCOURS Programmes disponibles en français ou en anglais, en présentiel, à distance ou en format hybride.

STRATEGY • QUALITY • INTERNATIONAL DEVELOPMENT

Grand Baie, Mauritius | +230 5861 0169 | contact@narcissengoy.uk

PRÉSENTATION

Une offre structurée pour les entreprises

Ce catalogue réunit les formations professionnelles actuellement développées par Narcisse Ngoy Consulting. Chaque parcours peut être dispensé seul ou intégré dans un programme sur mesure à partir des risques, des objectifs et du niveau des participants.

PROMESSE Des contenus concrets, des exemples adaptés au secteur, une mise en pratique et des outils utilisables dès le retour au poste.

Les parcours en un coup d'œil

Formation	Durée	Public prioritaire
HACCP	6 h	Qualité, cuisine, production
Hygiène alimentaire	4 h	Opérations alimentaires
ISO 9001:2015 & audit	16 h	Qualité, processus, audit
ISO 22000:2018 & audit	20 h	Food safety, production, audit
Service client	3 h	Accueil, vente, hôtellerie
Leadership	4 h	Managers et superviseurs
Communication professionnelle	3 h	Tous professionnels
Administration des affaires	Modulaire	Managers, dirigeants, PME

Secteurs servis

- Hôtellerie, restauration et services
- Agroalimentaire, production et distribution
- PME, associations et organisations en croissance
- Laboratoires, opérations industrielles et fonctions support

NOTRE MÉTHODE

Une pédagogie orientée vers l'application

Le modèle de formation relie les concepts au fonctionnement réel de l'entreprise. Les exemples, exercices et livrables sont adaptés au secteur, au pays et au niveau de responsabilité des participants.

1. Diagnostiquer - relier le thème à une situation réelle de l'organisation.
2. Comprendre - expliquer le cadre, les risques, les preuves et la logique de décision.
3. Appliquer - pratiquer avec un cas, un outil, une simulation ou un problème de travail.
4. Transférer - définir une action, un responsable, un indicateur et une date de revue.

Déroulement standard

Étape	Expérience participant
Avant	Questionnaire de niveau et collecte des attentes
Pendant	Présentation interactive, exemples sectoriels et échanges
Pratique	Exercice individuel ou en équipe avec correction
Validation	Quiz, étude de cas, démonstration ou livrable appliqué
Après	Support, modèles pratiques et plan d'action

Profil du formateur

Narcisse Ngoy est consultant en qualité, sécurité alimentaire et conformité opérationnelle, fondateur et CEO de Genesis Group. Son expérience couvre les laboratoires, la supply chain, les opérations, l'hôtellerie, l'audit interne et la formation des équipes. Il est titulaire d'un Doctor of Business Administration et membre CQI/IRCA.

- Approche fondée sur les preuves, les risques et l'amélioration continue
- Expérience de plus de 20 audits internes et de projets HACCP
- Interventions adaptées aux réalités des entreprises africaines et mauriciennes

FORMATION 01

HACCP - Analyse des dangers et maîtrise des CCP*HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Points*

RÉSULTAT ATTENDU Comprendre la logique HACCP et construire un plan de maîtrise crédible, simple et adapté à l'activité du client.

DURÉE	6 heures en 3 sessions
PUBLIC CIBLE	Responsables qualité, chefs, superviseurs, producteurs, entrepreneurs et équipes agroalimentaires
MODALITÉS	Présentiel, classe virtuelle ou hybride
LANGUES	Français ou anglais
TARIF	Sur devis selon le format, le nombre de participants et le niveau de personnalisation

Objectifs d'apprentissage

- Identifier les dangers biologiques, chimiques, physiques et allergènes.
- Construire et vérifier un diagramme de fabrication.
- Évaluer les risques et déterminer les points critiques pour la maîtrise.
- Définir les limites critiques, la surveillance et les actions correctives.
- Organiser la vérification, la validation et les enregistrements HACCP.

Syllabus

1. Principes HACCP et programmes prérequis
2. Description du produit et utilisation prévue
3. Diagramme de fabrication et confirmation sur site
4. Analyse des dangers et hiérarchisation des risques
5. Détermination des CCP et limites critiques
6. Surveillance, corrections, actions correctives et vérification
7. Documentation, registres et amélioration du plan

Application et validation

Mise en pratique : Étude de cas sur un produit ou un processus réel de l'entreprise.

Livrables : Modèle de plan HACCP, matrice des risques, fiche CCP et registre de surveillance.

Évaluation : Exercice appliqué + quiz final; seuil de réussite recommandé : 70 %.

FORMATION 02

Hygiène alimentaire et bonnes pratiques opérationnelles

*Food Hygiene & Good Operating Practices***RÉSULTAT ATTENDU** Réduire les contaminations et installer des pratiques d'hygiène visibles, répétables et vérifiables dans l'équipe.

DURÉE	4 heures en 2 sessions
PUBLIC CIBLE	Personnel de cuisine, restauration, production, stockage, nettoyage et encadrement
MODALITÉS	Présentiel, classe virtuelle ou hybride
LANGUES	Français ou anglais
TARIF	Sur devis selon le format, le nombre de participants et le niveau de personnalisation

Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les principales voies de contamination des aliments.
- Appliquer correctement l'hygiène personnelle et le lavage des mains.
- Maîtriser les températures de réception, stockage, préparation et service.
- Organiser le nettoyage, la désinfection et la gestion des déchets.
- Réagir correctement face à une non-conformité d'hygiène.

Syllabus

1. Contamination croisée et chaîne de contamination
2. Hygiène personnelle, lavage des mains et tenue professionnelle
3. Réception, stockage, décongélation et maîtrise des températures
4. Nettoyage, désinfection et vérification de l'efficacité
5. Gestion des déchets et lutte contre les nuisibles
6. Signalement et traitement des non-conformités

Application et validation

Mise en pratique : Diagnostic guidé d'une zone de travail à partir d'une checklist d'hygiène.**Livrables** : Checklist d'inspection, plan de nettoyage-désinfection et fiche de contrôle des températures.**Évaluation** : Observation pratique ou étude de cas + quiz final.

FORMATION 03

ISO 9001:2015 - Système de management de la qualité et audit interne*ISO 9001:2015 - Quality Management System & Internal Audit Methods*

RÉSULTAT ATTENDU Transformer les exigences du management de la qualité en processus, responsabilités, preuves, indicateurs et audits utiles.

DURÉE	16 heures - 7 modules
PUBLIC CIBLE	Responsables qualité, auditeurs internes, pilotes de processus, managers et responsables conformité
MODALITÉS	Présentiel, classe virtuelle ou hybride
LANGUES	Français ou anglais
TARIF	Sur devis selon le format, le nombre de participants et le niveau de personnalisation

Objectifs d'apprentissage

- Comprendre l'architecture et la finalité d'un système de management de la qualité.
- Appliquer l'approche processus, le cycle PDCA et la pensée fondée sur les risques.
- Interpréter de manière pratique les clauses 4 à 10.
- Planifier, conduire et documenter un audit interne fondé sur les risques.
- Rédiger des constats défendables et piloter les actions correctives.

Syllabus

1. Fondamentaux du système de management de la qualité - 1 h 30
2. Approche processus, PDCA et risques - 2 h
3. Revue pratique des clauses 4 à 10 - 4 h
4. Information documentée et maîtrise des preuves - 1 h 30
5. Méthodes d'audit interne selon les lignes directrices ISO 19011 - 3 h
6. Constats, non-conformités et CAPA - 2 h
7. Cas, exercices et formulaires d'audit - 2 h

Application et validation

Mise en pratique : Préparation d'un mini-audit, entretien simulé, échantillonnage et rédaction d'un constat.

Livrables : Manuel pratique, checklist, plan d'audit, rapport, registre des constats et suivi CAPA.

Évaluation : Étude de cas, production de preuves d'audit et évaluation finale.

FORMATION 04

ISO 22000:2018 - Management de la sécurité des aliments et audit interne*ISO 22000:2018 - Food Safety Management System & Internal Audit Methods*

RÉSULTAT ATTENDU Relier gouvernance, PRP, HACCP, maîtrise opérationnelle et audit dans un système cohérent de sécurité des aliments.

DURÉE	20 heures - 8 modules
PUBLIC CIBLE	Professionnels sécurité alimentaire, qualité, production, maintenance, responsables HACCP et auditeurs internes
MODALITÉS	Présentiel, classe virtuelle ou hybride
LANGUES	Français ou anglais
TARIF	Sur devis selon le format, le nombre de participants et le niveau de personnalisation

Objectifs d'apprentissage

- Comprendre l'architecture d'un système de management de la sécurité des aliments.
- Évaluer le contexte, le leadership, les ressources et la communication.
- Concevoir et auditer les programmes prérequis.
- Réaliser une analyse des dangers et sélectionner les mesures de maîtrise.
- Distinguer PRP, PRPo et CCP et vérifier leur efficacité.
- Auditer la traçabilité, les retraits, les rappels et l'amélioration du système.

Syllabus

1. Fondements et vocabulaire du SMSDA - 1 h 30
2. Contexte, leadership, planification et support - 2 h
3. PRP et environnement hygiénique - 2 h 30
4. HACCP et analyse des dangers - 4 h
5. Maîtrise opérationnelle et situations d'urgence - 3 h
6. Évaluation des performances et amélioration - 2 h
7. Méthodes d'audit et rapport - 3 h
8. Cas pratiques et formulaires d'audit - 2 h

Application et validation

Mise en pratique : Analyse des dangers, classification PRP/PRPo/CCP et audit d'un processus alimentaire.

Livrables : Manuel pratique, checklist, plan d'audit, fiches de constats, CAPA et outils de traçabilité.

Évaluation : Cas appliqué, exercice d'audit et évaluation finale.

FORMATION 05

Excellence du service client - De l'accueil à la fidélisation*Customer Service Excellence - From Welcome to Loyalty*

RÉSULTAT ATTENDU Transformer chaque interaction en une expérience professionnelle cohérente avec l'image et les engagements de l'entreprise.

DURÉE	3 heures
PUBLIC CIBLE	Équipes hôtelières, commerciales, administratives, accueil, vente et support
MODALITÉS	Présentiel, classe virtuelle ou hybride
LANGUES	Français ou anglais
TARIF	Sur devis selon le format, le nombre de participants et le niveau de personnalisation

Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les attentes explicites et implicites du client.
- Accueillir, questionner et écouter avec professionnalisme.
- Gérer les plaintes sans escalade inutile.
- Récupérer un service défaillant et protéger la relation client.
- Transformer la satisfaction en fidélisation et recommandation.

Syllabus

1. Attentes du client et standards de service
2. Accueil, écoute active et communication positive
3. Gestion des situations difficiles et des plaintes
4. Récupération du service et suivi après incident
5. Fidélisation, mesure de satisfaction et amélioration

Application et validation

Mise en pratique : Jeux de rôle : client mécontent, demande urgente et erreur de service.

Livrables : Script d'accueil, grille de traitement des plaintes et engagement personnel de service.

Évaluation : Mise en situation + feedback structuré + quiz court.

FORMATION 06

Leadership et responsabilité managériale

Leadership & Managerial Accountability

RÉSULTAT ATTENDU Passer du rôle de chef à celui de leader capable de fixer le cap, déléguer, responsabiliser et faire progresser son équipe.

DURÉE	4 heures en 2 sessions
PUBLIC CIBLE	Superviseurs, managers, entrepreneurs, chefs d'équipe et hauts potentiels
MODALITÉS	Présentiel, classe virtuelle ou hybride
LANGUES	Français ou anglais
TARIF	Sur devis selon le format, le nombre de participants et le niveau de personnalisation

Objectifs d'apprentissage

- Adapter son style de leadership à la maturité de l'équipe.
- Formuler des objectifs clairs et déléguer avec méthode.
- Installer une culture d'accountability et de suivi.
- Donner un feedback utile et traiter les écarts de performance.
- Motiver, coacher et accompagner la progression des collaborateurs.

Syllabus

1. Styles de leadership et diagnostic de l'équipe
2. Vision, objectifs et alignement des priorités
3. Délégation, rôles et accountability
4. Briefing, feedback et conversations de performance
5. Motivation, coaching et plan de progression

Application et validation

Mise en pratique : Simulation d'un briefing d'équipe et d'un entretien de feedback.

Livrables : Plan d'action leadership sur 30 jours, trame de briefing et grille de suivi.

Évaluation : Simulation observée + plan d'action individuel.

FORMATION 07

Communication professionnelle - Clarté, influence et collaboration*Professional Communication - Clarity, Influence & Collaboration*

RÉSULTAT ATTENDU Communiquer avec assurance à l'oral et à l'écrit, y compris dans les situations sensibles et interculturelles.

DURÉE	3 heures
PUBLIC CIBLE	Tous professionnels, responsables, commerciaux, personnel administratif et chercheurs d'emploi
MODALITÉS	Présentiel, classe virtuelle ou hybride
LANGUES	Français ou anglais
TARIF	Sur devis selon le format, le nombre de participants et le niveau de personnalisation

Objectifs d'apprentissage

- Structurer un message clair selon le destinataire et l'objectif.
- Rédiger des e-mails et messages professionnels efficaces.
- Prendre la parole de manière concise et convaincante.
- Prévenir les malentendus dans un environnement interculturel.
- Conduire une réunion courte avec décisions et actions visibles.

Syllabus

1. Principes d'un message professionnel clair
2. E-mails, WhatsApp et communication écrite au travail
3. Prise de parole et présentation concise
4. Écoute active, questions et reformulation
5. Communication interculturelle et situations sensibles
6. Réunions, décisions, comptes rendus et suivi

Application et validation

Mise en pratique : Réécriture d'un e-mail difficile et présentation orale de 90 secondes.

Livrables : Modèles d'e-mails, trame de réunion et checklist de communication.

Évaluation : Exercice écrit + présentation courte + feedback.

FORMATION 08

Administration des affaires et développement managérial

Business Administration & Management Development

PARCOURS MODULAIRE Développer la capacité des managers à intégrer marché, personnes, finances, risques, projets, changement et opérations dans leurs décisions.

DURÉE	Définie selon les modules sélectionnés; parcours complet sur mesure
PUBLIC CIBLE	Dirigeants, managers, entrepreneurs, cadres, superviseurs et responsables de PME
MODALITÉS	Ateliers intensifs, parcours interne, coaching ou classe virtuelle
LANGUES	Français ou anglais
TARIF	Sur devis selon le nombre de modules et l'accompagnement retenu

Objectifs du parcours

- Relier la stratégie aux décisions commerciales, financières et opérationnelles.
- Développer le leadership, la communication et la capacité de mobilisation des équipes.
- Évaluer les risques, les projets et les changements avec une logique structurée.
- Utiliser des preuves appliquées : note de décision, carte de processus, registre des risques, brief de campagne, analyse financière ou charte de projet.

ÉVALUATION Une preuve appliquée au contexte de l'entreprise est privilégiée; les quiz soutiennent l'apprentissage sans constituer la seule preuve de compétence.

Les 14 modules disponibles

N°	Module	N°	Module
1	Fondamentaux du marketing	8	Gestion de projet
2	Gestion des ressources humaines et développement des compétences	9	Leadership et développement des équipes
3	Communication marketing	10	Économie et commerce sur Internet
4	Commerce international	11	Gestion du changement
5	Compétences professionnelles de management	12	Concepts financiers
6	Gestion des risques	13	Principes comptables
7	Finance et comptabilité	14	Stratégie et opérations

SOLUTIONS ENTREPRISE

Des formats adaptés à votre organisation

Une formation peut être proposée seule, combinée avec d'autres modules ou intégrée à une mission de diagnostic et d'accompagnement.

Formule	Contenu	Inclus	Idéal pour
Essentiel	Un module ciblé	Support, exercice, évaluation, attestation	Petite équipe ou besoin précis
Professionnel	Pack de 3 modules	Supports, modèles, correction et synthèse	PME, hôtel, restaurant ou service
Entreprise	Parcours personnalisé	Diagnostic, sessions, livrables et rapport final	Organisation complète ou transformation

Options complémentaires

- Diagnostic préalable des besoins et du niveau des participants
- Adaptation au secteur, aux procédures et aux risques de l'entreprise
- Coaching individuel ou collectif après la formation
- Audit documentaire, revue de procédures ou accompagnement CAPA
- Version bilingue, traduction ou animation en français/anglais
- Rapport de formation avec résultats, satisfaction et recommandations

Organisation pratique

TAILLE DU GROUPE	Définie avec le client selon les objectifs et la méthode d'animation
LIEU	Dans l'entreprise, en salle externe, en ligne ou en format hybride
PERSONNALISATION	Exemples, cas, procédures et livrables adaptés au contexte
PROPOSITION	Offre technique et financière établie après cadrage du besoin

QUALITÉ DE LA FORMATION

Évaluation, attestation et cadre professionnel

- Une feuille de présence et une évaluation des acquis peuvent être conservées pour chaque session.
- L'attestation peut confirmer la participation ou la réussite selon la formule retenue.
- Une attestation de formation ne constitue pas une certification ISO accréditée.
- Les contenus HACCP et sécurité alimentaire sont adaptés au produit, au secteur et à la réglementation applicable au client.
- Les normes officielles, obligations légales et exigences des autorités compétentes restent les références applicables.
- Les supports sont destinés aux participants inscrits et restent protégés par les conditions d'utilisation convenues.

Prochaine étape

1. CADRAGE Un entretien court permet de préciser le besoin, le public, le niveau, la langue, le format et les résultats attendus.

2. PROPOSITION Une offre technique et financière est préparée avec le programme, le calendrier, les livrables et les conditions.

3. DÉPLOIEMENT La formation est animée, évaluée et clôturée par les supports, attestations et recommandations convenus.

Contact

Consultant	Dr Narcisse Ngoy
Téléphone / WhatsApp	+230 5861 0169
E-mail	contact@narcissengoy.uk
Site	narcissengoy.uk
Localisation	Grand Baie, Mauritius

Strategy, Quality & International Development