BULLETIN D'INFORMATIONS

CED-CI NEWS

N°42
Avril
2026

LE CED-CI ET THE SOCIETY FOR CREATIVE INNOVATION (SCI) USA SCELLENT UN PARTENARIAT STRATEGIQUE



P1

CENTRE D'ÉDUCATION À DISTANCE DE CÔTE D'IVOIRE

www.ced-ci.org • 27 22 52 72 00 / 07 79 09 17 50 / 07 07 10 88 88 • info@ced-ci.org



SOMMAIRE

LE CED-CI ET THE SOCIETY FOR CREATIVE INNOVATION (SCI) USA SCELLENT UN PARTENARIAT STRATEGIQUE 1

ACCUEIL ET RECEPTION DES USAGERS-CLIENTS DANS LES SERVICES PUBLICS : LE CED-CI RENFORCE LES CAPACITES DES AGENTS PUBLICS 2 3 4 5

L'ASSEMBLEE NATIONALE RENOUVELLE SA CONFIANCE AU CED-CI POUR LE RENFORCEMENT DES CAPACITES DE SON PERSONNEL 6 7



LE CED-CI ET THE SOCIETY FOR CREATIVE INNOVATION (SCI) USA SCELLENT UN PARTENARIAT STRATEGIQUE

Le vendredi 10 avril 2026, le Centre d'Éducation à Distance de Côte d'Ivoire (CED-CI) a procédé à une signature de convention d'accréditation avec The Society for Creative Innovation (SCI) USA, une société de droit américain ayant son siège africain à Abidjan. La cérémonie s'est déroulée dans les locaux du CED-CI, à Cocody Riviera Abatta.

Ce partenariat vise à organiser des formations débouchant sur des certifications américaines, au bénéfice des auditeurs du CED-CI.

Dr OUATTARA Dramane, représentant de la SCI Éducation USA a présenté le projet de certification américaine de la SCI, mettant en avant les opportunités de formation et de développement professionnel que son organisation offre aux professionnels ivoiriens. Le partenariat permettra au CED-CI de diversifier son offre de formation et de renforcer sa position, en tant que Centre d'excellence, en matière d'éducation à distance en Côte d'Ivoire.

Monsieur Moussa DIABATE, Directeur du CED-CI a exprimé sa satisfaction quant à la signature de cette convention, soulignant l'importance de ce partenariat pour le développement du capital humain en Côte d'Ivoire. Il a remercié Dr OUATTARA Dramane et l'équipe de « THe Society For Creative Innovation-sci (USA) » pour la confiance placée au CED-CI.

Cette convention marque un pas important dans la coopération entre le CED-CI et « THe Society For creative innovations-sci (USA) », et ouvre de nouvelles perspectives pour les étudiants et les professionnels ivoiriens, en quête de formation de qualité internationale.
Les images de cette signature de partenariat.



LE CED-CI OUVRE UN SEMINAIRE DE RENFORCEMENT DE CAPACITE SUR L'ACCUEIL ET LA RECEPTION DES USAGERS-CLIENTS AU SEIN DES SERVICES PUBLICS

Dans son discours à la nation du 31 décembre 2025, marquant le début de l'année 2026, S.E.M. Alassane Ouattara, Président de la République de Côte d'Ivoire a placé la qualités des services publics au cœur des priorités de son nouveau mandat pour la période 2026-2030. Par conséquent, il a indiqué qu'après d'importants investissements consentis dans le domaine des infrastructures, l'ambition est désormais de placer l'usager au centre de l'action Administrative. A ce titre, l'Administration ivoirienne doit offrir des services plus accessibles, efficaces et proches des attentes des citoyens. Le service public doit se transformer en un véritable partenaire du citoyen. Cela passera par une meilleure écoute, une transparence accrue et des mécanismes réguliers d'évaluation des performances des services de l'État.
Désireux de contribuer à la mise en œuvre de cette instruction, à travers la formation des fonctionnaires et agents de l'État, en contact quotidien avec les usagers-clients, le Centre d'Éducation à Distance de Côte d'Ivoire (CED-CI) a ouvert un séminaire de renforcement de capacités sur le thème : « L'accueil et la réception des usagers-clients au sein des services publics ».

Ce séminaire s'adresse aux agents d'accueil, secrétaires et assistants administratifs, aux responsables de guichets ainsi qu'à tout agent en interaction avec les usagers. Il a pour objectif de renforcer les compétences des agents publics en matière d'accueil, de communication et de gestion des usagers-clients.
Pour cette première session, Monsieur Yves-Alain OULOTO, Directeur de la Qualité et de l'Accompagnement du Changement au Ministère d'État, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration (MEMFPMA) a développé les points suivants :
Les fondamentaux de l'accueil et de la communication

Module 1: Concepts clés de l'accueil
• Définition de l'accueil dans le service public
• Enjeux et importance de l'accueil
• Typologie des usagers-clients
• Attentes des usagers

Module 2 : Les techniques d'accueil
• Accueil physique
• Accueil téléphonique
• Accueil numérique (email, plateformes)
• Les étapes d'un bon accueil
Module 3 : Communication interpersonnelle
• Écoute active
• Langage verbal et non verbal
• Empathie et reformulation
• Gestion des émotions
Au regard de l'engouement suscité et de la qualité des échanges enregistrés dès ce premier jour de formation, il ressort clairement l'intérêt marqué des auditeurs pour cette thématique.



ACCUEIL ET RECEPTION DES USAGERS-CLIENTS DANS LES SERVICES PUBLICS : LE CED-CI RENFORCE LES CAPACITES DES AGENTS PUBLICS

Ouvert le mardi 21 avril 2026, le séminaire de renforcement des capacités consacré au thème : « L'accueil et la réception des usagers-clients au sein des services publics », organisé par le Centre d'Éducation à Distance de Côte d'Ivoire (CED-CI) s'est achevé le mercredi 22 avril 2026.
Cette formation a enregistré la participation de plusieurs Administrations Publiques, notamment la Haute Autorité pour la Bonne Gouvernance, l'Assemblée Nationale, le Sénat, la CEI, l'OSEP, la Direction Générale des Douanes, le CHU de Treichville, le Ministère de la Communication, le MFFE et le Ministère d'État, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration.

Ce séminaire qui s'adresse aux agents d'accueil, secrétaires et assistants administratifs, aux responsables de guichets ainsi qu'à tout agent en interaction avec les usagers a été l'occasion pour les auditeurs de mieux s' approprier les principes fondamentaux de l'accueil, d'adopter une posture professionnelle adéquate, d'améliorer leur communication avec les usagers, gérer efficacement les situations difficiles — notamment les plaintes, les conflits et le stress — et contribuer ainsi à valoriser l'image de leur administration dans l'exercice quotidien de leurs fonctions.

En conclusion du séminaire, Mme GRAH Zirimba, chef du service Communication au Ministère de la Communication, porte-parole des auditeurs, a remercié le CED-CI pour la qualité de la prise en charge des participants, ainsi que pour la richesse et la pertinence des enseignements reçus. Elle a également formulé un plaidoyer en faveur de la reprogrammation de cette thématique et de sa démultiplication au sein de toutes les administrations à l'échelle nationale.

M. Moussa Diabaté, Directeur du CED-CI a rassuré les auditeurs quant à la prise en compte de leur plaidoyer. Il a, par ailleurs, indiqué que la thématique : « l'accueil et la réception des usagers-clients au sein des services publics » s'inscrit pleinement dans les orientations politiques contenues dans le discours de S.E.M. Alassane Ouattara, Président de la République de Côte d'Ivoire, en date du 31 décembre 2025, lequel place la qualité des services publics au cœur des priorités de son nouveau mandat pour la période 2026-2030.
Le Directeur du CED-CI a conclu en réitérant la disponibilité du Centre à s'inscrire dans cette dynamique sous l'impulsion et les orientations de Madame la Ministre d'Etat, Anne Désirée OULOTO-LAMIZANA et à apporter son appui à toutes les Administrations qui expriment un besoin de formation, en la matière.

Fondée sur une approche pédagogique combinant apports théoriques, analyse des textes réglementaires et études de cas pratiques, la formation a également mis à disposition des outils et modèles facilitant leur appropriation. Le séminaire a porté successivement sur le cadre général de la dépense publique, son exécution, sa comptabilisation et les dispositifs de contrôle, avant de se conclure par la reddition des comptes et les travaux de clôture.

Au terme de ces deux sessions de formation, les auditeurs ont exprimé leurs satisfactions tant pour la qualité de la prise en charge assurée par le CED-CI que pour la richesse des enseignements dispensés.





L'ASSEMBLEE NATIONALE RENOUVELLE SA CONFIANCE AU CED-CI POUR LE RENFORCEMENT DES CAPACITES DE SON PERSONNEL

Initié en juin 2025, à travers la mise en œuvre de trois actions de formation, le partenariat entre l'Assemblée Nationale de Côte d'Ivoire (CED-CI) se consolide et s'inscrit dans une dynamique soutenue en 2026, en matière de renforcement de capacités du personnel Administratif de l'Institution parlementaire.
Dans le cadre de l'exécution de son programme de formation, au titre de cette année 2026, le CED-CI a ainsi accueilli, deux séminaires à l'intention des fonctionnaires parlementaires. Ces sessions ont porté sur les thématiques suivantes :
Thème 1 : « Pratique du protocole et de la préséance » du 14 au 17 avril 2026 ;
Thème 2 : « La comptabilisation des dépenses jusqu'à la reddition des comptes dans une institution : cas de l'Assemblée nationale » du 14 au 17 avril 2026.

Le thème 1 a été animé par M.YAO ANDRE SHOLMES N'DRI ingénieur agronome et consultant-formateur. Ce séminaire vise à renforcer les compétences des participants en matière de règles protocolaires applicables au sein des institutions publiques, ministères, ambassades et collectivités territoriales. La formation a successivement abordé les fondamentaux du protocole, les règles de préséance ainsi que la gestion des invitations, avant de mettre l'accent sur la communication, l'étiquette et la tenue vestimentaire.
Le thème 2 a été conduit par M. GNONSIEUEHOUE MICHAEL, consultant-formateur en finances publiques. Cette formation a pour objectif de renforcer les compétences des participants sur l'ensemble du processus budgétaire, de l'engagement des dépenses à la reddition des comptes, avec une attention particulière aux spécificités de l'Assemblée nationale.

À l'issue des travaux, les auditeurs ont acquis des compétences leur permettant de maîtriser le cadre juridique des finances publiques ivoiriennes, de comptabiliser les opérations, d'appliquer les procédures d'exécution budgétaire, d'élaborer les documents de reddition des comptes et d'identifier les risques et irrégularités.

Fondée sur une approche pédagogique combinant apports théoriques, analyse de textes réglementaires et études de cas pratiques, la formation a également mis à disposition des outils et modèles facilitant leur appropriation. Le séminaire a porté successivement sur le cadre général de la dépense publique, son exécution, sa comptabilisation et les dispositifs de contrôle, avant de se conclure par la reddition des comptes et les travaux de clôture.

Au terme de ces deux sessions de formation, les auditeurs ont exprimé leurs satisfactions tant pour la qualité de la prise en charge assurée par le CED-CI que pour la richesse des enseignements dispensés.



Sis à la Riviera Abatta
info@ced-ci.org
www. ced-ci.org