

Note Méthodologique : Formation communication interculturelle Maroc

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

La mission s'inscrit dans un environnement multi-sites Maroc–Europe–Afrique où les écarts culturels influencent décisions, exécution et satisfaction client.

- La formation est un levier pour sécuriser les opérations et fluidifier les collaborations.
 - Approche sur-mesure fondée sur diagnostics, ateliers expérientiels et outils métiers concrets.
 - Couvre tout le cycle business: avant-vente, gouvernance projet, négociation, SAV, relation client.
 - Prend en compte secteurs et sites marocains (industriels, services, BPO/ITO) et contraintes locales.
-

Objectifs de la mission

- Professionnaliser les interactions interculturelles; réduire les frictions; aligner les attentes.
 - Clarifier les messages et instaurer des rituels de communication adaptés aux réalités locales et aux standards de groupe.
 - Transformer différences de codes et de styles en avantage mesurable (délais, qualité, NPS, marge).
 - Soutenir la conduite du changement (SI, M&A, Lean/Agile) et sécuriser les jalons.
 - Outiller les équipes multilingues (arabe, français, anglais) pour les projets transverses.
-

Périmètre / livrables attendus

- Rapport d'écarts culturels, carte des risques relationnels, quick wins et feuille de route.
 - Modules sur-mesure et scénarios contextualisés; guides d'animation.
 - Kits d'ateliers: jeux de rôle, grilles de feedback, enregistrements et débriefs.
 - Outils opérationnels: canevas d'email/agendas, chartes d'équipe, matrices RACI, scripts d'escalade.
 - Coaching: plans d'actions individuels, supervision de comités, fiches do/don't.
 - Suivi d'impact: dashboard KPI, bilans et recommandations d'évolution.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Diagnostic culturel et cartographie des écarts

- Entretiens, observation de réunions, analyse d'emails et documents métiers.
- Cartographie des styles, circuits de décision, zones de friction; priorisation.

- Livrable: rapport structuré (hypothèses, quick wins, risques) + feuille de route co-construite.

Étape 2 — Conception sur-mesure des modules et cas d’usage

- Conception de modules, jeux de rôles, simulations et grilles d’évaluation adaptés.
- Intégration des langues de travail et cultures présentes.
- Traduction en pratiques mesurables: checklists, canevas d’email, chartes, matrices RACI.

Étape 3 — Ateliers expérientiels et mises en situation

- Cas réels, feedback ciblé, modèles de langage transférables.
- Alternance apports courts, pratiques guidées et débriefings.
- Résultat: plans d’actions individuels, indicateurs d’alerte, routines à déployer.

Étape 4 — Outillage opérationnel et ancrage dans les processus

- Modèles d’agendas, guides de négociation, scripts de relance, fiches do/don’t.
- Intégration aux systèmes (Teams, Slack, Google Workspace, Microsoft 365).
- KPI d’appropriation et KPI business (délais, marge, NPS, qualité).

Étape 5 — Coaching ciblé et suivi de la performance

- Coaching individuel/équipe: préparation de réunions sensibles, co-animation, relecture critique.
- Shadowing et feedback in situ.
- Dashboard trimestriel des progrès; ajustement continu du plan d’action.

Planning / durée / jalons

Point clé : Durée indicative de la mission: 8 à 12 semaines, avec rythme et modalités adaptés (présentiel/distanciel, shifts, formats intensifs si besoin).

Jalon	Contenu	Modalités
Lancement & cadrage	Pré-cadrage, collecte d’attentes, articulation avec dispositifs existants	Hybride (présentiel/distanciel)
Diagnostic validé	Rapport d’écarts, quick wins, feuille de route co-construite	Accès parties prenantes, observation de réunions
Conception finalisée	Modules et scénarios contextualisés; guides d’animation	Intégration langues/cultures de travail
Ateliers & outillage déployés	Ateliers expérientiels; intégration des canevas et chartes	Multi-sites; horaires décalés possibles
Bilan d’impact T1	Dashboard KPI, bilans et recommandations d’évolution	Comité de pilotage; déploiement en vagues

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Client

- Comité de pilotage (sponsor, RH, managers): arbitre les priorités, suit les KPI, lève les obstacles.
- Mise à disposition des parties prenantes, réunions et supports (emails, documents) pour le diagnostic.
- Participation aux ateliers et ancrage des outils dans les processus (onboarding, évaluations, rituels d'équipe).

Consultant

- Conduit le diagnostic; produit rapport, quick wins et feuille de route co-construite.
 - Conçoit les modules et cas d'usage; anime les ateliers; fournit l'outillage opérationnel.
 - Assure le coaching; suit les KPI via dashboard; ajuste le plan d'action en continu.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Accès aux parties prenantes clés pour entretiens (sponsor, RH, managers).
 - Observation de réunions et échantillons d'emails/documents métiers.
 - Langues de travail et cultures présentes dans l'écosystème.
 - Rituels actuels et processus à forte valeur à cibler.
 - Contraintes opérationnelles (sites, shifts, présentiel/distanciel).
 - Accès aux outils collaboratifs (Teams, Slack, Google Workspace, Microsoft 365).
 - Enjeux business prioritaires et KPI visés (délais, marge, NPS, qualité).
 - Population cible et scénario de déploiement (pilotes, extensions progressives).
-

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Comité de pilotage mixte (sponsor, RH, managers): arbitrage, suivi KPI, levée des obstacles.
 - Feuille de route co-construite et validée à l'issue du diagnostic.
 - Déploiement en vagues: pilotes sur équipes critiques puis extension progressive.
 - Protocoles d'escalade et rituels clarifiés; checklists de prévention des risques relationnels.
 - Suivi par KPI d'appropriation et business; dashboard trimestriel; ajustements continus.
 - Ancrage dans les processus (intranet RH, onboarding, évaluations, rituels d'équipe).
 - Risques « si rien ne change » explicités dans le rapport de diagnostic.
 - Modalités hybrides (e-learning d'amorçage, ateliers synchrones, coaching, ancrages asynchrones) pour maximiser le ROI.
-