

Fiche Technique : Cartographie des processus au Maroc

Objectifs de la mission

Clarifier, standardiser et piloter vos processus pour des gains mesurables et durables.

- Structurer, visualiser et optimiser le système de processus (cœur, support, pilotage).
- Clarifier rôles, responsabilités et interfaces; aligner les équipes sur des pratiques communes.
- Réduire gaspillages, goulots et doublons; fluidifier les flux et sécuriser l'exécution.
- Renforcer la conformité et l'alignement avec ISO 9001/14001/45001 et les attentes des donneurs d'ordre.
- Garantir l'alignement avec les projets SI (ERP/MES/BPM) et les workflows cibles.
- Dégager des gains observables (délais, non-conformités, coûts, taux de service).

Approche multi-niveaux (macro, chaîne de valeur, niveau 2, procédures, fiches, modes opératoires) pour un référentiel utile à la direction et aux opérationnels.

Entreprises / profils concernés

- Directions industrielles, QHSE, opérations, maintenance, logistique, SI; secrétariats généraux d'établissements publics.
- Entreprises de BTP, énergie, transport, agro-industrie, services; sociétés de maintenance; opérateurs logistiques.
- Organisations préparant/renouvelant une certification ISO 9001/14001/45001.
- Structures lançant un ERP/MES ou une transformation digitale.
- Organisations confrontées à des non-qualités, retards, surcoûts récurrents.
- Secteurs auto/aéronautique, agro, énergie & utilities, logistique/transport, services et secteur public (Tanger Med, Kénitra, Nouaceur, Casablanca, Jorf Lasfar, etc.).

Durée et format de la mission

Plusieurs modalités pour s'adapter à vos contraintes opérationnelles.

Format	Durée indicative	Modalités principales	Livrables majeurs
Diagnostic flash	2 à 3 semaines	Interviews ciblées, 2 ateliers	Macro-cartographie, plan de priorités
Mission standard	6 à 8 semaines	Ateliers multi-métiers, observations terrain	Chaîne de valeur + processus niveau 2, fiches clés
Transformation étendue	3 à 6 mois	Modélisation détaillée + déploiement	Cartographie multi-sites, intégration SI, coaching managers

Intervention sur site, à distance ou hybride selon les parties prenantes. Un chef de mission coordonne, anime les ateliers et sécurise la qualité des livrables.

Méthodologie / déroulement de la mission

Phase 1 — Cadrage stratégique et périmètre

- Formalisation du besoin, objectifs, périmètre prioritaire.
- Identification des parties prenantes, jalons et risques.
- Critères de succès et formats de restitution attendus.

Phase 2 — Diagnostic et collecte ciblée

- Interviews, observations terrain, revues documentaires.
- Objectivation des écarts, doublons, frictions et risques.
- Mise en évidence des interfaces inter-fonctionnelles.

Phase 3 — Modélisation et validation collaborative

- Ateliers de co-construction de la chaîne de valeur et des processus détaillés.
- Cartographie des flux (information, matière, décision), rôles et responsabilités.
- Validation par les métiers et préparation des indicateurs.

Phase 4 — Intégration, pilotage et amélioration

- Intégration dans les comités de pilotage, routines QHSE et feuilles de route SI.
- Lien avec les exigences normatives et enjeux de performance.
- Lancement de Quick Wins et plan d'optimisation 6–12 mois.
- Documentation des arbitrages et transfert de compétences.

Standards et livrables: BPMN, SIPOC, RACI, VSM, Turtle, swimlanes; macro-cartographie et chaîne de valeur; processus niveau 2; fiches processus (objectifs, entrants/sortants, indicateurs); plan d'optimisation; feuille de route d'intégration SI.