

# Fiche Technique : Cartographie des processus au Sénégal

## Objectifs de la mission

Une mission conçue pour clarifier, aligner et piloter vos processus avec des données utiles et directement exploitables.

- Clarifier « qui fait quoi, quand, comment et pourquoi » sur l'ensemble du cycle de valeur.
- Identifier activités à forte valeur, interfaces critiques, goulots d'étranglement et risques opérationnels.
- Aligner les équipes et accélérer l'amélioration continue; réduire délais et zones d'ombre.
- Ancrer les exigences normatives (ISO 9001, 14001, 45001, 22000) et préparer audits/appels d'offres (ARMP).
- Relier objectifs stratégiques, exigences clients et contraintes réglementaires aux performances et indicateurs (OTD, OEE, TRS, taux de service, satisfaction, non-qualité).
- Soutenir les investissements digitaux (ERP, GED, EAM, WMS, CMMS) et prioriser des actions à gains rapides.

Livrables clés remis: carte des macro-processus, cartes détaillées (swimlanes), dictionnaire des processus, matrice risques-contrôles, feuille de route d'amélioration.

## Entreprises / profils concernés

- Dirigeants, directeurs des opérations, responsables qualité/HSE et responsables de sites.
- Acheteurs et responsables des marchés publics.
- Entreprises industrielles, opérateurs logistiques, BTP, sociétés de maintenance, secteur public.
- Services à forte composante client: banque, assurance, télécoms.
- Organisations multi-sites et projets industriels en déploiement (énergie, agro-industrie, transport).
- Implantations au Sénégal: Dakar, Thiès, Saint-Louis, Ziguinchor, Kaolack; écosystèmes AIBD et Diamniadio.

## Durée et format de la mission

Formats adaptés à votre cadence: mission courte et ciblée sur un périmètre critique ou programme global couvrant l'ensemble des processus.

| Aspect           | Détails                                                                                   |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Durée indicative | 3 à 8 semaines selon périmètre et niveau de détail.                                       |
| Périmètre        | Périmètre critique (logistique portuaire, atelier, service client) ou couverture globale. |
| Modalités        | Sur site (Dakar, Thiès, Saint-Louis, Kaolack) ou hybride avec ateliers à distance.        |

## Méthodologie / déroulement de la mission

---

Démarche pragmatique combinant interviews ciblées, observation terrain et exploitation de vos données, avec adaptation sectorielle (BTP, énergie, logistique, agro-industrie, services, secteur public).

### Phase 1 — Cadrage et diagnostic

- Clarification des objectifs: certification, performance, digitalisation, conformité.
- Périmètre, collecte documentaire et plan d'ateliers.
- Diagnostic flash pour situer l'existant et prioriser les processus à cartographier.

### Phase 2 — Co-modélisation

- Ateliers multi-métiers; rendu visible du travail réel et des variantes.
- Choix de notations utiles: SIPOC, BPMN léger, logigrammes, swimlanes.
- Itérations et validations pour sécuriser responsabilités et KPI.

### Phase 3 — Consolidation et plan d'actions

- Livrables finaux consolidés et priorisation d'actions à gains rapides.
  - Atelier de restitution avec arbitrages managériaux.
  - Feuille de route d'amélioration et, si besoin, accompagnement au déploiement.
-