

Fiche Technique : Diagnostic des processus métier au Sénégal

Un diagnostic rapide et factuel pour révéler les freins opérationnels, prioriser les actions à fort impact et sécuriser vos performances. Basé sur la réalité du terrain, l’observation, l’analyse de données et des entretiens ciblés.

Résultat attendu : une feuille de route concrète, priorisée et budgétée, avec quick wins, chantiers structurants et trajectoire 12 mois.

Objectifs de la mission

- Mettre au jour goulots d’étranglement, redondances et risques cachés.
- Cartographier les flux (opérationnels et support) et mesurer la performance (KPI existants/cibles).
- Analyser les causes racines des irritants et évaluer la conformité réglementaire/normative.
- Revoir les interfaces SI et contrôles, identifier quick wins et chantiers structurants.
- Fournir des recommandations hiérarchisées par ROI, avec matrice d’impact et planning réaliste.
- Aligner pratiques et ambitions, installer une amélioration continue pragmatique.

Entreprises / profils concernés

- Directions industrielles, QHSE, opérations, DSI, logistique, service client ; établissements publics, opérateurs d’infrastructures, sociétés de services.
- Organisations en croissance, contraintes clients et conformité accrues, opérations multi-sites, déploiement d’un SI, préparation levée de fonds/certification.
- Secteurs : BTP, industrie, énergie, logistique, maintenance, transport, agro-industrie, services.
- Signaux faibles : dérives de délais, retours clients en hausse, non-qualité coûteuse, dépendance à des personnes clés, incidents HSE récurrents.
- Cas typiques : ruptures de flux/stocks déséquilibrés (malgré ERP), temps de cycle en hausse, préparation ISO 9001/14001/45001, intégration d’une nouvelle activité.

Durée et format de la mission

Durée indicative : 3 à 8 semaines, selon taille/complexité. Intervention sur site, à distance ou en format hybride, avec priorité à l’observation terrain et aux ateliers courts.

Format	Durée indicative	Périmètre type	Livrables majeurs
Express	3 semaines	1 processus critique, 1 site	Cartographie As-Is, quick wins, plan 90 jours
Standard	5–6 semaines	2–3 processus, multi-équipes	As-Is/To-Be, backlog priorisé, KPI cibles, feuille de route

Étendu	7–8 semaines	Chaîne de valeur complète, 2 sites	Modèle de gouvernance, trajectoire 12 mois, business case
Sur- mesure	À définir	Multi-sites, SI et conformité	Plan pluriannuel, portefeuille de projets, PMO de transition

- Inclus dans tous les formats : comité de pilotage, point hebdomadaire, ateliers de co-construction, restitution exécutive.
- Collecte de données outillée possible, avec respect des exigences de confidentialité et de cybersécurité.

Méthodologie / déroulement de la mission

Une approche reliée à l'exécution, fondée sur des preuves terrain et des outils éprouvés (SIPOC, VSM, 5M, RCA, FMEA, RACI, risk mapping).

- **Cadrage et priorisation** : objectifs, périmètre, processus critiques et livrables confirmés.
- **Immersion terrain** : observations in situ, entretiens croisés, collecte de données.
- **Analyse et modélisation** : cartographies cibles, mesure des écarts, calcul des impacts.
- **Co-construction des solutions** : quick wins, chantiers, gouvernance et KPI cibles.
- **Restitution exécutive** : arbitrages, plan 90 jours et trajectoire 12 mois.

Pilotage sans effet tunnel : points de synchronisation réguliers avec les sponsors et indicateurs d'avancement factuels.