

Fiche Technique : Modélisation des processus au Maroc

Objectifs de la mission

Accompagnement complet, de la cartographie initiale au déploiement outillé, pour ancrer l'excellence opérationnelle et sécuriser la transformation digitale.

- Clarifier rôles, responsabilités et enchaînements (qui fait quoi, quand, comment) via RACI.
- Aligner et standardiser les pratiques entre sites/régions; industrialiser les bonnes pratiques.
- Fournir une base fonctionnelle pour ERP/CRM, BPM et automatisations RPA.
- Sécuriser conformité et traçabilité (ISO 9001, 14001, 45001; secteurs régulés et douanes).
- Définir KPI, seuils et routines de management pour mesurer et stabiliser la performance.
- Réduire gaspillages, fiabiliser les flux d'information et accélérer le PDCA.

Livrables clés remis: Cartographie As-Is; Modèles BPMN To-Be; Matrice RACI; Référentiel KPI & routines; Plan de déploiement (quick wins, risques).

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, opérations, QHSE, DSI, achats, excellence opérationnelle.
- Entreprises du BTP, industrie, énergie, logistique/transport, agro-industrie, services et secteur public; multi-sites/filiales.
- Établissements publics et opérateurs régaliens avec exigences de conformité (QHSE, douanes, secteurs régulés).
- Projets ERP/CRM/RPA à lancer sans cartographie As-Is / To-Be claire.
- Hétérogénéité des pratiques entre sites; irritants clients, variabilité des délais, non-qualités et coûts cachés.
- Transitions industrielles (nouvelles lignes, transferts, montée en cadence, nearshoring) et besoin de KPI partagés.

Durée et format de la mission

Dimensionnement selon la taille du périmètre, le nombre de sites, les enjeux de conformité et les objectifs de digitalisation.

Aspect	Détails
Périmètre type	8 à 12 processus métiers; 1 à 3 sites pilotes; périmètres multisites déployés par vagues.
Durée typique	8 à 12 semaines en moyenne (selon périmètre et enjeux).
Modalités	Sur site, à distance ou hybride (fréquemment hybride au Maroc).

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche fondée sur la preuve, la co-construction et la discipline d'exécution, pour un livrable actionnable et aligné terrain-SI.

1. Cadrage de mission et objectifs mesurables.
2. Collecte de données, benchmark interne, visites terrain sur sites pilotes.
3. Cartographie As-Is en ateliers; validation des irritants majeurs.
4. Conception To-Be, règles de gestion, contrôles qualité et conformité.
5. Définition RACI, KPI et routines managériales de pilotage.
6. Feuille de route de déploiement, quick wins et gestion du changement.
7. Transfert de compétences et gouvernance de mise à jour des processus.

Les modèles intègrent As-Is/To-Be, interfaces SI, règles de gestion, points de contrôle, exigences ISO et contraintes douanières/sectorielles lorsque nécessaire.