

Fiche Technique : Modélisation des processus au Sénégal

Objectifs de la mission

Une mission de modélisation vise à sécuriser la performance, la conformité et l'alignement opérationnel de bout en bout.

- Clarifier qui fait quoi, quand et comment pour industrialiser les méthodes et aligner les équipes.
- Objectiver la performance, révéler les goulots d'étranglement et mesurer les risques opérationnels.
- Structurer les exigences qualité, HSE et réglementaires dans des fiches processus et cartographies.
- Sécuriser les projets Lean, digitalisation et automatisation (ERP, GED, RPA, CRM).
- Accélérer les audits et certifications (ISO 9001, 14001, 45001, 27001 selon contexte).
- Mettre en place une gouvernance (propriétaires, pilotes, contributeurs), des indicateurs et des points de contrôle.

Livrables clés (fourni en formats ouverts) :

- Cartographie macro et diagrammes BPMN 2.0 lisibles
- Fiches processus complètes et matrices RACI
- Indicateurs, seuils et tableau de bord opérationnel
- Analyse des risques (AMDEC) et plan d'actions priorisé
- Backlog d'optimisation/digitalisation relié aux gains attendus

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, opérations et QHSE en phase de croissance, réorganisation ou montée en charge.
- Industries (production, maintenance, dépôts, supply chain multi-sites) au Sénégal.
- BTP, énergie et services aux infrastructures (coordination études, achats, chantiers, sous-traitance, HSE).
- Secteur public et parapublic : administrations, agences, hôpitaux, universités (dématérialisation, délais, parcours usagers).
- Logistique, transport et supply chain (port de Dakar, entrepôts, déclarations, dernier kilomètre).
- Services et fintechs (onboarding client, KYC, lutte anti-fraude) et mines/matières premières.

Situations typiques déclencheuses :

- Délais trop longs ou forte variabilité sur un service critique.
- Multiplication des exceptions, reprises et litiges.
- Exigences d'audits internes/clients/certification.
- Lancement d'ERP/CRM, GED, ticketing ou automatisations.

- Réorganisation, croissance accélérée ou intégration post-acquisition.

Durée et format de la mission

La mission est adaptée à votre contexte (taille, sites, criticité, disponibilité). Pour 5 à 8 processus clés, compter en moyenne 6–10 semaines avec ateliers et itérations.

Interventions possibles en présentiel à Dakar et sites régionaux, complétées par des ateliers distants pour accélérer la consolidation.

Format	Durée indicative	Contexte idéal	Livrables majeurs
Flash	2–3 semaines	Un processus bloquant à sécuriser rapidement	Carte BPMN ciblée, RACI, check-list de contrôle
Prioritaire	6–8 semaines	5–6 processus clés multi-métiers	Cartographie cohérente, indicateurs, AMDEC, plan d’actions
Programme	10–16 semaines	Chaîne de valeur complète, multi-sites au Sénégal	Corpus complet, gouvernance, backlog digital

Méthodologie / déroulement de la mission

1) Cadrage

- Objectifs, périmètre, gouvernance et jalon d’alignement sponsors-opérationnels.
- Planification adaptée au calendrier et aux contraintes métiers.

2) Immersion terrain

- Ateliers multi-métiers, observations en Gemba, entretiens.
- Revue documentaire, échantillonnage de dossiers et écarts.
- Premiers schémas servant de base de dialogue et de validation.

3) Formalisation et itérations

- Production BPMN, SIPOC, RACI, indicateurs et risques (AMDEC processus).
- Allers-retours courts jusqu’à un niveau de précision exécutable et lisible.

4) Alignement des supports

- Fiches processus, procédures, modèles et modes opératoires alignés.
- Intégration des exigences normatives et obligations locales.

5) Transfert et déploiement

- Transfert de compétences et mise en place d’une gouvernance processus.
- Accompagnement au déploiement d’outils (workflows, GED, RPA, ERP) selon besoin.

Garantie d’appropriation : restitutions par service, synthèse “une page par processus”, guide de mise à jour et kit de communication interne.

