

REPUBLIQUE DE GUINEE

Travail-Justice-Solidarité



DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL DE GUINEE

LOGISTIQUE MULTISERVICES -SARLU (GLM)

**RAPPORT DE STAGE POUR LA VALIDATION DU
MASTER 1 EN MANAGEMENT DES ENTREPRISES ET
DES ORGANISATIONS**

09 AOUT 2025

MONSIEUR MADOU II KEITA

RAPPORT DE STAGE POUR LA VALIDATION DU MASTER 1 EN MANAGEMENT DES ENTREPRISES ET DES ORGANISATIONS

DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL DE L'ENTREPRISE : GUINEE LOGISTIQUE MULTISERVICES (GLM SARLU)

DU 01 AVRIL AU 30 MAI 2025

Rédigé par

MONSIEUR MADOU II KEITA

Etudiant Master 1 en Management des Entreprises et des Organisations Cohorte
Septembre 2024

Tel : (+224) 628 67 71 36

WhatsApp :(+224) 628 67 71 36

République de Guinée

Adresse mail :keitamadou224@gmail.com

Maître de stage :

MONSIEUR Seybou SIDIBE

Tel : +224 620 43 86 86

Responsable de la Planification et de la Production

REMERCIEMENTS :

Au terme de ce stage, l'allégresse est pour moi d'élaborer ce rapport du diagnostic organisationnel de l'entreprise **Guinée Logistique Multiservices** qui constitue un apport sur l'analyse de ses capacités organisationnelles afin d'évaluer son état de santé.

Je voudrais remercier en premier lieu la direction générale de l'entreprise **Guinée Logistique Multiservices** pour la facilitation de ce travail qui m'a permis de lier la théorie acquise en classe à la pratique sur le terrain

Toute ma reconnaissance va à l'endroit de Monsieur Sidibé Seybou responsable de la planification et de la production ainsi que l'ensemble de l'équipe du personnel qui m'ont aidé à obtenir toutes les informations essentielles pour la faisabilité de ce diagnostic organisationnel

Le moment est enfin venu pour moi de signifier ma reconnaissance et ma gratitude à la direction Générale de l'institut International d'Ingénierie de l'Eau et de l'Environnement (2iE) pour ce programme d'étude et à l'ensemble de tout le corps professoral, plus particulièrement à notre vaillant professeur chargé de cours de diagnostic organisationnel pour la disponibilité et l'effort consenti

RESUME :

La Logistique et le transport jouent un rôle essentiel dans la société moderne, assurant la circulation des biens et des services, et impactant l'économie, la qualité de vie, et même l'environnement. Ce processus demande une organisation efficace de travail du matériel mais aussi de facteur temps. Ce rapport de stage est un compte rendu du diagnostic organisationnel réalisé au sein de l'entreprise **Guinée Logistique Multiservices** évoluant en Guinée et qui effectue souvent des services dans la sous région ouestafricaine.

Le diagnostic a été réalisé en prenant en compte les départements suivants de l'entreprise:

- **Département de Management;**
- **Département de la planification et des Opérations;**
- **Département de la Gestion des Stocks;**
- **Département du management QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement) ;**
- **Département du Service Client.**

Pour l'aborder, des outils et des méthodes tels que le swot, l'organigramme fonctionnel, observation physique, les questionnaires, le qqoqcp, l'interview ont été élaborés au sein de l'entreprise et des check-lists spécifiques à chaque département énuméré ci-dessus ont été mis en place. Ces listes ont servi de guide pour conduire les interviews avec le personnel concerné.

Les résultats de ces travaux permettront :

D'avoir une idée sur l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise ;

Objectif du stage ;

Moyen mis en œuvre et méthodologie pour la réalisation du diagnostic organisationnel ;

Description de la méthodologie;

D'identifier les points faibles et les points forts de l'entreprise ;

Des opportunités et des menaces dans l'environnement de l'entreprise ;

De dresser l'organigramme de l'entreprise.

SIGLES ET ABREVIATIONS

GLM : Guinée Logistique Multiservices

SWOT : Force, Faiblesse, Opportunité et Menace

FAQ : Foire Aux Questions

QHSE : Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement

KPI : Indicateur Clé de Performance

AGL : Africa Global Logistics

UMS : United Mining Supply

Table des matières

I.	CHAPITRE I : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE.....	8
I.1	Présentation Géographique.....	8
I.2	Historique et domaine d'activité	8
I.3	Statut juridique	8
I.4	Organisation et Fonctionnement de l'entreprise.....	9
I.4.1	Principaux départements	9
I.4.2	Département de la planification et des Opérations:	10
I.4.3	Département de la Gestion des Stocks:	11
I.4.4	Département du management QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement) : .	12
I.4.5	Département du Service Client:	13
I.5	CHAPITRE II: OBJECTIFS DU STAGE:	14
I.5.1	Présentation du sujet de stage:	14
I.5.2	Définition du sujet de stage: Diagnostic Organisationnel au sein de l'entreprise Guinée Logistique Multiservice (GLM).	14
I.5.3	Objectifs visés par le stage	14
I.6	CHAPITRE III: MOYENS MIS EN OEUVRE ET METHODOLOGIE POUR LA REALISATION DU DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL	15
I.6.1	RESSOURCES ET MOYENS MIS EN OEUVRE	15
I.6.2	Moyens matériels	15
II.	METHODOLOGIE ADOPTEE POUR LA REALISATION DU DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL	16
II.1.1	Description de la méthodologie adoptée.....	16
II.1.2	Description des outils utilisés	16
II.1.3	Role et caracteristique des listes de verification (check-list)	16
II.1.4	<i>Rôle et caracteristique de l'interview dans un diagnostic organisationnel</i>	16
II.1.5	Rôle et caracteristique de SWOT	17
II.1.6	Principe de déroulement des outils	17
II.2	CHAPITRE IV: SYNTHESE DES RESULTATS DU DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL	17
II.2.1	Resultats du diagnostic	17
II.2.2	Resultats issus du diagnostic de Management de l'entreprise GLM	17
II.2.3	Resultats issus du diagnostic du département de la Planification et des Operations ...	18
II.2.4	Resultats issus du diagnostic du département de la Gestion des Stocks	19
II.2.5	Resultats issus du diagnostic département du management QHSE	20
II.2.6	Resultats issus du diagnostic département du service Client	21

II.3	Difficultés rencontrées	22
II.4	Lien entre la formation et le stage.....	22
III.	CONCLUSION	23
IV.	BIBLIOGRAPHIE	25
V.	ANNEXE N° 1	26
VI.	ANNEXE N°2 : CHECK LIST D'EVALUATION	27

INTRODUCTION :

Dans un environnement économique mondialisé et en constante mutation, la performance et l'agilité des entreprises de logistique multiservices sont des facteurs clés de succès. En République de Guinée, un pays en pleine croissance économique et dont les infrastructures logistiques sont en développement constant, le secteur de la logistique joue un rôle prépondérant dans la dynamisation des échanges commerciaux et l'approvisionnement des marchés. Face à l'accroissement des flux, à la complexification des chaînes d'approvisionnement et aux exigences croissantes des clients en termes de rapidité, de fiabilité et de traçabilité, il est impératif pour ces organisations de maintenir une efficience opérationnelle optimale et d'innover continuellement pour s'adapter aux spécificités du marché guinéen.

C'est dans ce contexte dynamique que s'inscrit notre stage de diagnostic organisationnel au sein de l'entreprise **Guinée Logistique Multiservices (GLM)**, créée en février 2022 en République de Guinée. Ce rapport a pour objectif de présenter les résultats de notre analyse approfondie de l'organisation interne de **GLM**, réalisée durant la période du 01 Avril au 30 Mai 2025. Notre démarche a consisté à identifier les forces et les faiblesses structurelles et fonctionnelles, les opportunités d'amélioration et les menaces potentielles, afin de formuler des recommandations stratégiques et opérationnelles visant à optimiser sa performance globale au regard des défis et opportunités propres au marché guinéen, notamment pour une entreprise de sa jeune création.

Au cours de cette mission, nous avons eu l'opportunité d'appréhender les différents rouages de l'entreprise, la gestion des entrepôts et des plateformes de distribution, le transport terrestre, les opérations douanières, le service client, etc. jusqu'aux systèmes d'information et aux processus de décision. Ce travail s'inscrit dans une démarche d'apprentissage et de contribution, visant à apporter un regard extérieur constructif et à consolider nos compétences en matière de conseil en organisation, tout en tenant compte des réalités socio-économiques et logistiques guinéennes.

Le présent rapport s'articulera autour de deux grandes parties assorties d'une conclusion. La première partie sera consacrée à la présentation de l'entreprise **GLM**, de son environnement, de son organisation et de son fonctionnement en République de Guinée. La deuxième partie détaillera la méthodologie de diagnostic adoptée, incluant les outils et techniques utilisés, exposer les principales observations et analyses issues de notre diagnostic, proposer des recommandations concrètes et pertinentes, destinées à accompagner **GLM** dans son développement et l'amélioration continue de son organisation sur le marché guinéen.

I. CHAPITRE I : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

I.1 Présentation Géographique

La République de Guinée est un pays d'Afrique de l'Ouest, située sur la côte atlantique à l'ouest. Elle est entourée par le Sénégal au nord, la Guinée-Bissau au nord-ouest, la Sierra Leone et le Liberia au sud, la Côte d'Ivoire à l'est, et le Mali au nord-est. Sa superficie est de 245 857 km², et sa population est environ de 14 526 370 habitants, répartie en quatre grandes régions naturelles¹.

L'entreprise **Guinée Logistique Multiservices** se trouve à Conakry dans la Capitale de la République de Guinée qui est située sur la presqu'île de Kaloum, dans la partie sud-ouest du pays, au bord de l'océan Atlantique. Le siège social est établi dans la commune de Matam au KM10



I.2 Historique et domaine d'activité

Guinée Logistique Multiservices est une jeune entreprise privée créée depuis Février 2022 et évoluant dans le domaine de transport Logistique et fourniture de services. Lancée avec un seul camion remorque et une Camionnette, son parc auto compte à date trois Camionnettes, huit camions, quatorze plateaux dont trois pour les conteneurs 40 pieds et onze pour les conteneurs 20 pieds. Son activité principale est basée sur le transport des iso tanks et des bouteilles de gaz industriels; elle a débuté en 2019 bien avant d'être formalisée en 2022 avec une entreprise dénommée SOGEDI-SA spécialisée dans les gaz depuis 1956 en République de Guinée. A date elle collabore avec plusieurs entreprises dont les plus importantes sont des entreprises minières et celles qui produisent des Boissons non alcoolisées en Guinée, Mali, Sierra Leone, Liberia.

I.3 Statut juridique

Guinée Logistique Multiservices est une entreprise morale à responsabilité limitée unipersonnelle de droit guinéen, au capital social de **10 000 000 GNF**, immatriculée au registre du commerce et

¹ Google

du credit mobilier sous le numero: **GN.TCC.2022.B.01943** et le numero d'identification fiscal **NIF:213233562**

I.4 Organisation et Fonctionnement de l'entreprise

I.4.1 Principaux départements

GLM est une entreprise de Logistique Multiservices a responsabilité limité unipersonnelle (SARLU), son activité principale est basée sur la logistique transport et les prestations de service. Dans le cadre de son organisation et de son fonctionnement, GLM est divisée en quelques départements qui sont les suivants:

Département Management:

La direction générale est l'instance qui est directement responsable de la gestion executive et opérationnelle de l'entreprise. A GLM vue la taille de l'entreprise la direction est administrée par un gérant qui s'occupe des tâches de ressources humaines, finances, l'achat des engins, équipements et autres fournitures assisté souvent par le responsable de la planification et de la production et remplacé par celui-ci en cas d'empêchement.

✓ **Personnel**

La direction générale est gérée par un (1) gérant.

✓ **Rôle et attribution**

Tableau n° 1 : Rôle et attribution de la Direction Générale

Description des missions principales	Description des activités afférentes
Bâtir une culture d'entreprise forte, attirer, développer et retenir les talents, et assurer un leadership inspirant pour l'ensemble du personnel	-Définir la politique de gestion des ressources humaines (recrutement, rémunération, formation, évaluation, nomination). -Promouvoir un environnement de travail sain, sécurisé et motivant. -Représenter l'entreprise en interne et en externe. -Inspirer et communiquer la vision et les objectifs à toutes les équipes.
Assurer l'atteinte des objectifs financiers, opérationnels et qualitatifs de l'entreprise en supervisant l'ensemble des départements	-Approuver les budgets et contrôler les dépenses -Veiller à l'optimisation des coûts et à l'amélioration de la rentabilité -Analyser les rapports financiers et opérationnels pour identifier les écarts et les actions correctives.
Représenter l'entreprise auprès des parties prenantes externes (clients majeurs, autorités, partenaires, médias, institutions financières).	-Négocier et entretenir des relations avec les clients stratégiques et les grands comptes. -Gérer l'image et la réputation de l'entreprise. -Explorer les opportunités de collaboration et de partenariats.

I.4.2 Département de la planification et des Opérations:

Ce département est responsable de la planification, de la coordination et de l'exécution des opérations de transport. Il gère également des flottes de véhicules et s'assure que les marchandises sont livrées à temps et en toute sécurité.

✓ Personnel

Le département de la planification et des opérations est géré par un (1) responsable ; un (1) Assistant et quatre (4) chauffeurs d'engins pour des livraisons

✓ Rôle et attribution

Tableau n° 2 : Rôle et attribution du département de la planification et des opérations

Description des missions principales	Description des activités afférentes
Surveiller l'avancement des opérations en temps réel, identifier les écarts et les imprévus, et prendre des mesures correctives pour assurer le respect des délais.	-Gérer les aléas opérationnels (pannes, retards de douane, embouteillages, imprévus liés aux infrastructures guinéennes). -Suivre l'exécution des plannings (départs/arrivées des véhicules, avancée des préparations de commandes).
Allouer les ressources humaines et matérielles de manière optimale pour maximiser la productivité et minimiser les coûts opérationnels.	-Optimiser les tournées de livraison/enlèvement, attribuer les véhicules et les chauffeurs en fonction des itinéraires, des volumes et des contraintes (temps de conduite, état des routes en Guinée, réglementation). -Ordonnancer les activités de réception, de mise en stock, de préparation de commandes et d'expédition. -Planifier les effectifs nécessaires et attribuer les tâches pour assurer la fluidité des opérations. -Assigner et suivre l'utilisation des équipements (chariot, transpalettes) et des espaces de stockage.
Traduire les besoins clients et les objectifs commerciaux en un plan d'action opérationnel détaillé pour l'ensemble des services (transport routier, entreposage, dédouanement, distribution).	-Recevoir et analyser les commandes clients et les prévisions d'activité. -Définir les plannings hebdomadaires et journaliers des opérations logistiques. -Coordonner les différentes étapes de la chaîne logistique (enlèvement, acheminement, stockage, livraison). -Anticiper les pics d'activité et les contraintes saisonnières ou géographiques spécifiques à la Guinée.

I.4.3 Département de la Gestion des Stocks:

Ce département supervise la gestion des entrepôts et des stocks, en s'assurant que les marchandises sont stockées de manière efficace et que les niveaux de stock sont optimisés pour répondre à la demande. Son efficacité impacte directement la satisfaction client, la rentabilité de l'entreprise et sa capacité à répondre aux dynamiques du marché.

✓ **Personnel**

Le département de la gestion des stocks est géré par un (1) gestionnaire de stock.

✓ **Rôle et attribution**

Tableau n° 3 : Rôle et attribution du département de la gestion de stock

Description des missions principales	Description des activités afférentes
Sécurité des stocks	Mettre en place des mesures de sécurité pour prévenir le vol, les dommages et les pertes (contrôle d'accès, procédures de manipulation sécurisées)
Maintenir une précision constante des données de stock afin d'éviter les ruptures, les surstocks et les erreurs d'expédition.	-Mettre en place et réaliser des comptages cycliques réguliers pour vérifier la concordance entre le stock physique et le stock informatique. -Gérer les ajustements de stock (casse, perte, vol, obsolescence, périmés).
Préparer les commandes des clients avec exactitude et efficacité, et coordonner leur expédition dans les délais impartis.	-Réceptionner et prioriser les ordres de préparation de commandes. -Préparer les documents d'expédition (bons de livraison, ordre de mission) et coordonner le chargement des marchandises sur les véhicules de transport.
Organiser le stockage des marchandises de manière optimale, maximiser l'utilisation de l'espace et assurer une bonne rotation des produits.	-Adresser les marchandises aux emplacements de stockage les plus appropriés (selon le type de produit, la rotation, la dangerosité, etc.). -Assurer l'entretien et la propreté de l'entrepôt

I.4.4 Département du management QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement) :

Le département joue un rôle crucial pour garantir l'efficacité opérationnelle, la conformité réglementaire, la protection des employés et de l'environnement, ainsi que la satisfaction des clients.

✓ **Personnel**

Le service qualité, hygiène, sécurité et environnement est animé par un (1) responsable QHSE.

✓ **Rôle et attribution**

Tableau n° 4 : Rôle et attribution du département qualité, hygiènes, sécurité et environnement

Description des missions principales	Description des activités afférentes
Assurer la satisfaction constante des clients et l'amélioration continue des processus et services logistiques pour atteindre l'excellence opérationnelle	-Mettre en place et maintenir des systèmes de management de la qualité (ex: normes ISO 9001). -Élaborer et faire évoluer les procédures opérationnelles standards pour chaque service (transport, entreposage, douane). -Gérer les réclamations clients, les non-conformités et les actions correctives/préventives.
Protéger la santé et garantir la sécurité de l'ensemble du personnel, des visiteurs sur le site et lors de toutes les opérations.	-Définir et faire appliquer les règles de sécurité, les consignes d'utilisation des équipements (chariots, véhicules, etc.) et le port des Équipements de Protection Individuelle (EPI) et Collective (EPC). -Enquêter sur les accidents du travail et les incidents pour en déterminer les causes racines et prévenir leur récurrence.
Mettre en place les moyens de communications aux sujets qualités et santé sécurité au travail	-Pilotage des réunions de sensibilisation aux sujets qualité et santé sécurité au travail
Sécurité des sites et des biens	-Mise en place des mesures de sécurité pour les entrepôts, les flottes de véhicules et les marchandises (contrôle d'accès, surveillance).
Formation et sensibilisation	-Organisation des formations régulières sur la sécurité au travail (gestes et postures, conduite sécuritaire, utilisation des équipements, gestion des urgences).

I.4.5 Département du Service Client:

Ce département est le visage de l'entreprise et est responsable de la communication avec les clients, de la gestion des demandes de renseignements et de la résolution des problèmes liés aux livraisons.

✓ **Personnel**

Le département du service client est géré par un (1) responsable.

✓ **Rôle et attribution**

Tableau n°5 : Rôle et attribution du département du service client

Description des missions principales	Description des activités afférentes
Collecter les retours des clients pour identifier les axes d'amélioration des services et contribuer à l'évolution de l'offre de l'entreprise.	-Mettre en place des enquêtes de satisfaction (ponctuelles ou régulières). -Analyser les commentaires et suggestions des clients.
Gérer et résoudre de manière juste et rapide toutes les plaintes signalées par les clients, en minimisant l'impact négatif sur leur satisfaction	-Enregistrer, analyser et suivre toutes les réclamations et litiges (marchandises endommagées, perdues, retards, erreurs de facturation). -Proposer des solutions et des compensations si nécessaire et communiquer clairement au client
Être le point de contact privilégié pour toutes les demandes des clients, en construisant une relation de confiance et en assurant une communication transparente et proactive	-Recevoir et traiter les appels téléphoniques, e-mails et autres communications des clients. -Fournir des informations précises sur l'état des envois, les délais, les coûts et les services disponibles.
Fidélisation Client	-Bâtir des relations solides et durables avec les clients en offrant un service personnalisé et proactif, ce qui contribue à la rétention et au développement du portefeuille clients.

I.5 CHAPITRE II: OBJECTIFS DU STAGE:

I.5.1 Présentation du sujet de stage:

Ce stage s'inscrit dans le cadre de la formation professionnelle de Master 1 en Management des Organisations et des Entreprises (MMEO I) suivie en ligne à l'Institut International d'Ingénierie de l'Eau et de l'Environnement (2iE). Il porte sur la réalisation d'un diagnostic organisationnel au sein de l'entreprise **Guinée Logistique Multiservices**.

I.5.2 Définition du sujet de stage: Diagnostic Organisationnel au sein de l'entreprise Guinée Logistique Multiservice (GLM).

Le diagnostic organisationnel est une prise de recul pour évaluer l'«état de santé» d'une organisation telle qu'une entreprise et transmettre des recommandations afin d'améliorer l'efficacité du fonctionnement et l'efficacité des activités de collecte de fonds. Le diagnostic organisationnel est un exercice important pour une entreprise. Il permet de sortir le nez du guidon et de réfléchir, d'analyser les capacités organisationnelles de l'entreprise. En même temps c'est un exercice qui reste très concret dont l'objectif final est de permettre à l'entreprise d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.

Le diagnostic organisationnel a pour objectifs: - déceler les points faibles et les points forts de l'entreprise, pour corriger les premiers et exploiter au mieux les seconds. -fournir une compréhension approfondie des principaux problèmes de l'organisation; -dégager des priorités d'amélioration de la performance organisationnelle; -créer un consensus sur les besoins du changement.²

I.5.3 Objectifs visés par le stage

Le stage en milieu professionnel est le lieu adéquat de lier les connaissances théoriques acquises en classes à la pratique sur le terrain afin d'acquérir une expérience professionnelle. Dans le cadre de ce stage, plusieurs objectifs seront poursuivis:

- ✚ Dresser un état des lieux du fonctionnement de l'entreprise;
- ✚ Identifier les points forts, faibles, opportunités et menaces de l'entreprise;
- ✚ Effectuer une analyse de la performance opérationnelle des différents départements de l'entreprise;
- ✚ Evaluer la maturité et l'efficacité organisationnelle de l'entreprise;
- ✚ Fixer des objectifs et de mettre en place la démarche appropriée pour les atteindre.

² Cours du diagnostic organisationnel

I.6 CHAPITRE III: MOYENS MIS EN OEUVRE ET METHODOLOGIE POUR LA REALISATION DU DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL

I.6.1 RESSOURCES ET MOYENS MIS EN OEUVRE

Les ressources ont été mises en place pour obtenir des informations fiables permettant de réaliser le diagnostic organisationnel au sein de l'entreprise **Guinée Logistique Multiservices**. Parmi les ressources et moyens mis en oeuvre à ma disposition, il ya:

I.6.2 Moyens matériels

Les moyens matériels mis en oeuvre pour la réalisation de ce stage sont:

Poste de travail : au cours de ce stage j'ai utilisé mon poste de travail pour mener mes travaux, bien vrais que je sois confié au responsable du département de la planification et des Opérations pour que je puisse être au centre des activités de GLM, ce poste est équipé de :

- Un ordinateur portable ;
- Une imprimante multiservices pour les impressions, scan et photocopie ;
- Un accès internet pour les recherches et la correspondance par email.

Documentation sur les processus de travail : Pour comprendre les métiers et les processus à GLM, divers documents et matériels ont été mis à ma disposition, notamment :

- Les politiques et normes de GLM ;
- Le règlement intérieur et le code de bonnes conduites ;
- Les procédures techniques, de sécurité et de qualité ;
- Les modes opératoires et les consignes de sécurité ;
- Le manuel de planning du dispatching des engins ;
- Une liste des clients potentiels.

En plus des moyens matériels, des ressources humaines ont été mobilisées pour faciliter les tâches, notamment :

- Le responsable de départements;
- Assistant du responsable;
- Les autres personnels des différents départements touchés par les travaux etc....

II. METHODOLOGIE ADOPTEE POUR LA REALISATION DU DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL

II.1.1 Description de la méthodologie adoptée

Dans le cadre du stage, la méthodologie désigne l'approche utilisée ou mise en place pour effectuer le diagnostic organisationnel. En suivant l'organisation interne de GLM, plusieurs départements ont été considérés pour la réalisation de ce diagnostic organisationnel. Parmi ces départements, il y a :

- 1-Département Management ;
- 2-Département de la Planification et des Operations ;
- 3-Département de la Gestion des Stocks ;
- 4-Département du management QHSE;
- 5-Département du service Client.

II.1.2 Description des outils utilisés

Pour réaliser un diagnostic organisationnel, il faut s'appuyer sur des outils et des méthodes appropriés. Pour ce faire, il existe un certain nombre d'outils qu'on utilise pour réaliser un diagnostic pour aider à la prise de décision dans le but d'améliorer le fonctionnement de l'organisation.

Pour dresser un état des lieux dans le cadre de notre diagnostic, sept principaux outils ont été utilisés à savoir : **les Listes de vérification (check-lists), Interviews, SWOT, Questionnaires, QQQQCP, Observation physique, Organigramme fonctionnel.**

II.1.3 Role et caracteristique des listes de verification (check-list)

Une check-list est une liste de questions préétablie qui prend en compte les objectifs visés lors d'un diagnostic. C'est un document structuré pour garantir que toutes les étapes nécessaires d'une démarche du diagnostic sont couvertes. Les check-lists mises en place dans le cadre de ce diagnostic ont servi de guide pour orienter les investigations.

II.1.4 Rôle et caracteristique de l'interview dans un diagnostic organisationnel

L'interview est un outil d'investigation essentiel qui permet de recueillir des informations qualitatives et des perspectives directes des acteurs de l'entreprise; Son rôle est multiple. En respectant ces rôles et caractéristiques, les interviews fourniront une base solide pour un diagnostic organisationnel pertinent et des recommandations adaptées à la réalité de l'entreprise.

Les réponses des interviewés ont servi de pistes de recherche pour explorer les informations et vérifier leur mise en œuvre.

II.1.5 Rôle et caractéristique de SWOT

Le SWOT est un excellent point de départ pour un diagnostic organisationnel. Il offre un cadre structuré pour comprendre la situation actuelle de l'entreprise, les défis et opportunités de son environnement. Pour une efficacité maximale, il doit être mené de manière rigoureuse, en s'appuyant sur des données vérifiables, en impliquant les bonnes personnes, et en étant régulièrement révisé et complété par des plans d'action concrets.

Le rôle principal de l'analyse SWOT est de fournir une vision stratégique claire et un diagnostic complet de l'entreprise dans son environnement. Pour une entreprise de logistique multiservices, cela se traduit par: Comprendre la position interne (Force et Faiblesses); Analyser l'environnement externe (opportunités et Menaces)

Caractéristiques (Simplicité et Accessibilité, Holistique, Flexibilité, point de départ stratégique, Favorise la discussion et la collaboration, Aide à la prise de décision)

II.1.6 Principe de déroulement des outils

Dans le cadre de ce stage nous avons essayé d'utiliser ces sept outils de diagnostic organisationnel vus en classe qui seront utilisés chacun en sa manière, certains en figure d'illustrative et d'autres en forme de questionnaires dans les tableaux. C'est par le principe de déroulement des interviews à travers des Check-lists que des questions ont été posées, l'organigramme fonctionnel a été élaboré, le travail étant effectué dans la majorité des cas avec des engins et des produits visibles cela a fait que l'outil observation physique est effectué en longueur de journée pour nous sortir le swot que nous utiliserons pour diagnostiquer l'ensemble des départements présents au sein de l'entreprise **Guinée Logistique Multiservices**.

II.2 CHAPITRE IV: SYNTHESE DES RESULTATS DU DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL

II.2.1 Resultats du diagnostic

En réalisant de multiples interviews au sein des différents départements de l'entreprise, des points forts et faibles ont été décelés à l'intérieur ainsi que des menaces et des opportunités de l'environnement de l'organisation.

II.2.2 Resultats issus du diagnostic de Management de l'entreprise GLM

Points forts

- Les objectifs et les politiques de fonctionnement de GLM sont clairement définis ;
- Les tâches et les responsabilités du personnel sont clairement définies ;
- Un personnel qualifié et expérimenté;

- Une flotte de véhicules diversifiée et bien entretenue répondant aux besoins du marché guinéen,
- Des conducteurs des engins très compétents et expérimentés avec une maîtrise du terrain;
- Les prix proposés pour les prestations sont très compétitifs.

Points faibles

- Absence d'un organigramme et d'un plan d'action stratégique physique;
- Manque d'un service de communication interne et externe formel.
- Le planning formel des activités n'existe pas, le personnel est informé de bouche à oreille, appel téléphonique ou par sms ;
- Les démarches de dédouement sont sous traitées par une autre société ;
- Inexistence des outils technologiques (GPS etc...) ;
- Un manque de digitalisation des processus et des problèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Opportunités

- La croissance économique du pays (notamment liée à l'essor des industries extractives),
- La nouvelle politique de développement des infrastructures routières, l'augmentation des échanges commerciaux régionaux,
- Les politiques gouvernementales favorables à l'investissement dans la logistique,
- Des lacunes chez les concurrents locaux faute des engins appropriés répondants aux normes sécuritaires.

Menaces

- L'état du réseau routier est défaillant dans beaucoup d'endroits;
- L'instabilité politique ou sociale, les fluctuations des prix du carburant,
- La concurrence intense due par la présence des grosses boîtes logistiques (UMS, Africa Transport, AGL, AMA etc...),
- Les changements réglementaires ou fiscaux et les catastrophes naturelles.

II.2.3 Resultats issus du diagnostic du département de la Planification et des Operations

Points forts

- Personnel qualifié en planification stratégique, ou optimisation des processus;
- Processus de planification et d'exécution bien définis et efficaces;
- Capacité à collecter et analyser des informations pertinentes pour la prise de décision;
- Bonne integration avec d'autres départements;
- Capacité d'adaptation et de réaction rapide aux changements;

- Budget suffisant pour les initiatives de planification et d'opérations

Points faibles

- L'absence des logiciels de planification et de suivi de projet performants;
- Les travaux d'entretiens, de dépannages, réparations etc... Sont tous sous-traités;
- Rencontre souvent des problèmes de techniciens compétents pour certains engins de la nouvelle generation;
- Rotation élevée du personnel souvent dû à l'intensité des travaux.

Opportunités

- Nouvelles technologies (IA, automatisation, big data) qui peuvent optimiser la planification et les opérations;
- Emergence de nouveaux outils de gestion de projet ou de logiciels de modélisation;
- Croissance du marché nécessitant une meilleure planification et optimisation;
- Demande accrue pour l'efficacité et la durabilité.
- Possibilité de nouer des Partenariats stratégiques avec des entreprises technologiques ou des experts.

Menaces

- Concurrents adoptant des méthodes de planification et d'opérations plus efficaces;
- Pénurie de talents qualifiés sur le marché du travail;
- Instabilité politique ou sociale pouvant perturber les opérations.

II.2.4 Resultats issus du diagnostic du département de la Gestion des Stocks

Points forts

- Personnel expérimenté et qualifié dans la gestion des stocks, l'optimisation des entrepôts, la logistique;
- Bonne connaissance des produits et des processus de stockage;
- Processus d'inventaire fiables et réguliers (inventaire tournant, annuel);
- Méthodes d'optimisation des niveaux de stock (points de commande, stocks de sécurité) bien établies;
- Entrepôts bien organisés, spacieux et adaptés aux types de produits stockés;
- Équipements de manutention en bon état (chariots élévateurs, transpalettes).

Points faibles

- Processus d'inventaire fastidieux ou peu précis;
- Manque d'automatisation des tâches répétitives (saisie manuelle, vérification visuelle);
- Manque d'outils d'analyse de données pour l'optimisation des stocks.

Opportunités

- Développement de l'IA et de Machine Learning pour l'optimisation des prévisions de demande;
- Demande croissante pour une livraison rapide et des chaînes d'approvisionnement plus réactives;
- Possibilité de diversifier les fournisseurs ou de trouver de meilleurs accords;
- Possibilité de collaborer avec des prestataires logistiques externes locaux pour certaines opérations.

Menaces

- Fluctuations imprévues de la demande (saisonnalité, tendances rapides) rendant la prévision difficile;
- Incidence des événements mondiaux (pandémies, conflits) sur les chaînes d'approvisionnement;
- Augmentation des coûts de transport, de stockage (loyer, énergie).

II.2.5 Resultats issus du diagnostic département du management QHSE

Points forts

- La direction générale de l'entreprise soutient activement la démarche QHSE ;
- Matériel et équipements de sécurité adéquats: Disponibilité d'Équipements de Protection Individuelle (EPI) et Collective (ECP), de systèmes de détection d'incendie, de véhicules bien entretenus;
- Personnel qualifié et formé: Présence d'ingénieurs ou de techniciens QHSE sur (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001), ayant une bonne connaissance des normes internationales et locales

Points faibles

- L'absence d'un outil de traçabilité et reporting: incapacité à collecter et analyser des données sur les incidents, accidents, non-conformités et performances environnementales;
- Processus peu matures ou non digitalisés: Dépendance excessive au papier, manque d'automatisation des enregistrements et du suivi;
- Faible culture de remontée d'information: Les quasi-accidents ou les incidents mineurs des conducteurs ne sont pas toujours signalés par crainte de sanctions.

Opportunités

- Pression réglementaire croissante en Guinée: Les autorités guinéennes ont renforcé les lois sur l'environnement, la santé et la sécurité au travail, poussant les entreprises à se conformer et à améliorer leurs pratiques;

- Exigences des clients internationaux: Les multinationales ou les grands clients (notamment dans le secteur minier ou pétrolier en Guinée) exigent souvent des normes QHSE élevées de leurs prestataires logistiques;
- Accroissement de la sensibilisation locale: La prise de conscience croissante de la population guinéenne et des employés sur l'importance de la sécurité et de la protection de l'environnement;
- Disponibilité de formations et certifications: Possibilité de former le personnel aux normes ISO 9001, 14001, 45001 via des organismes de formation locaux ou internationaux;
- Partenariats stratégiques: Possibilité de collaborer avec des consultants QHSE locaux ou des entreprises plus avancées pour bénéficier de leur expertise.

Menaces

- Pénurie de main-d'œuvre qualifiée: Difficulté à recruter des professionnels QHSE expérimentés en Guinée;
- Compétition informelle ou moins regardante: Présence de concurrents moins structurés qui ne respectent pas les normes QHSE, ce qui peut leur donner un avantage concurrentiel sur les prix;
- Infrastructure logistique déficiente: État des routes qui peuvent augmenter les risques d'accidents ou les impacts environnementaux;
- Conditions climatiques extrêmes: Saison des pluies, inondations, qui peuvent impacter la sécurité des opérations et la préservation de l'environnement.
- Accidents et incidents imprévus: Risque inhérent aux opérations logistiques (accidents de la route, déversements de produits, incendies) pouvant nuire à la réputation et entraîner des coûts importants.

II.2.6 Resultats issus du diagnostic département du service Client

Points forts

- Relations existantes avec les clients clés: le département a développé des relations solides et de confiance avec des clients importants;
- Flexibilité et réactivité: la capacité a s'adapté rapidement aux demandes urgentes ou imprévues des clients, typiques du secteur logistique;
- Engagement du personnel: le service client est motivé et dédié à la satisfaction client;
- Processus de gestion des réclamations établi: des procédures claires existent pour traiter les plaintes, même si leur efficacité peut varier.

Points faibles

- Absence d'un CRM: Utilisation de systèmes manuels ou de tableurs pour le suivi client, limitant la traçabilité, la personnalisation et l'analyse des interactions.

- Difficulté à mesurer la satisfaction client: Absence d'enquêtes régulières, de KPIs pertinents ou d'outils d'analyse des retours clients.
- Surcharge de travail du personnel: Trop de requêtes, entraînant du stress.

Opportunités

- Augmentation de la demande en logistique en Guinée: Croissance économique ou développement de secteurs spécifiques (Minier, Agricole, Infrastructures) qui augmentent le volume d'activité logistiques et la nécessité d'un service client performant.
- Pression croissante des clients pour la transparence: Les clients exigent de plus en plus de visibilité sur leurs envois.

Menaces

- Instabilité des infrastructures: Coupures d'électricité, problèmes de réseau internet, qui peuvent perturber la continuité du service client et frustrer les clients.
- Exode des talents: Difficulté à retenir le personnel qualifié qui pourrait chercher de meilleures opportunités à l'étranger.

II.3 Difficultés rencontrées

Au cours de ce stage je n'ai pas eu de difficulté majeure par rapport à l'intégration au sein de l'entreprise GLM car je suis moi-même un cadre de ladite entreprise.

Mon souci a été lors de l'administration des questionnaires à certains personnels qui avaient des réticences au début dû à l'incompréhension de la démarche et des objectifs du diagnostic organisationnel; cela faisait que certains se réservaient de donner certaines informations pertinentes par rapport à leur département.

II.4 Lien entre la formation et le stage

Les théories dispensées en classe par le professeur du cours du diagnostic organisationnel, la méthodologie de rédaction de rapport de stage nous ont permis de:

- ❖ Comprendre facilement les travaux pratiqués sur le terrain et la rédaction de notre rapport de fin de stage;
- ❖ Comment définir les notions, choisir et utiliser efficacement des outils de diagnostic organisationnel afin de comprendre la structure organisationnelle de l'entreprise;
- ❖ Exploiter et analyser les informations recueillies lors des interviews;
- ❖ Déceler les points forts, faibles, menaces, opportunités et proposer des recommandations efficaces.

III. CONCLUSION

Le cours de diagnostic organisationnel dispensé à 2iE a fourni les outils méthodologiques et les cadres conceptuels essentiels pour comprendre et analyser la performance de l'entreprise **Guinée Logistique Multiservices** dans son environnement. Cette démarche a permis de dresser un tableau détaillé de ses forces, faiblesses, opportunités et menaces et analyser en profondeur plusieurs aspects cruciaux pour la performance actuelle et future de l'organisation.

Ce diagnostic a souligné l'importance de l'**alignement stratégique** entre la vision de l'entreprise, sa structure, ses systèmes, ses compétences, son personnel, son style de management et ses valeurs partagées.

les départements suivants ont été pris en compte lors de l'utilisation des check-lists d'évaluation:

1. Département Management ;
2. Département de la Planification et des Operations ;
3. Département de la Gestion des Stocks ;
4. Département du management QHSE;
5. Département du service Client.

Pendant la période d'interviews au niveau de tous les départements; les questions posées ont été structurés en suivant le principe QQQQCP (Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Pourquoi), assurant ainsi la pertinence des informations collectées. Les constats et observations issus de ces interviews nous ont permis d'identifier ceci:

Synthèse des Constats Clés :

Forces: Une flotte de véhicules diversifiée et bien entretenue répondant aux besoins du marché guinéen; La direction générale de l'entreprise soutient activement la démarche QHSE; le département a développé des relations solides et de confiance avec des clients importants.

Faiblesses: Un manque de digitalisation des processus et des problèmes de gestion de la Chaîne d'approvisionnement; la sous-traitance des travaux d'entretiens, de dépannages, réparation etc.. ; Insuffisance des formations sur les techniques de communication.

Opportunités: La croissance continue du secteur minier et agricole en Guinée générant des besoins logistiques accrus; l'amélioration des infrastructures routières et portuaires en cours de développement; l'intégration économique régionale (CEDEAO) offrant de nouvelles perspectives de marché; la présence des cabinets aidant à la certification aux systèmes de management QHSE.

Menaces: l'instabilité politique ou économique potentielle impactant les chaînes d'approvisionnement; la concurrence accrue de nouveaux acteurs locaux ou internationaux; les fluctuations des prix du carburant et des coûts opérationnels; les risques liés aux catastrophes

naturelles ou aux épidémies; des facteurs tels que l'état des infrastructures routières, la réglementation douanière.

Axes Stratégique et Recommandations Générales:

Une attention particulière doit être portée au développement des compétences du personnel, à travers des programmes de formation continue, notamment sur les nouvelles technologies logistiques et les meilleures pratiques internationales.

Mettre en place des mécanismes de communication interne plus efficaces permettra de fluidifier les échanges d'informations, de renforcer la cohésion d'équipe et d'assurer une meilleure coordination entre les différents départements.

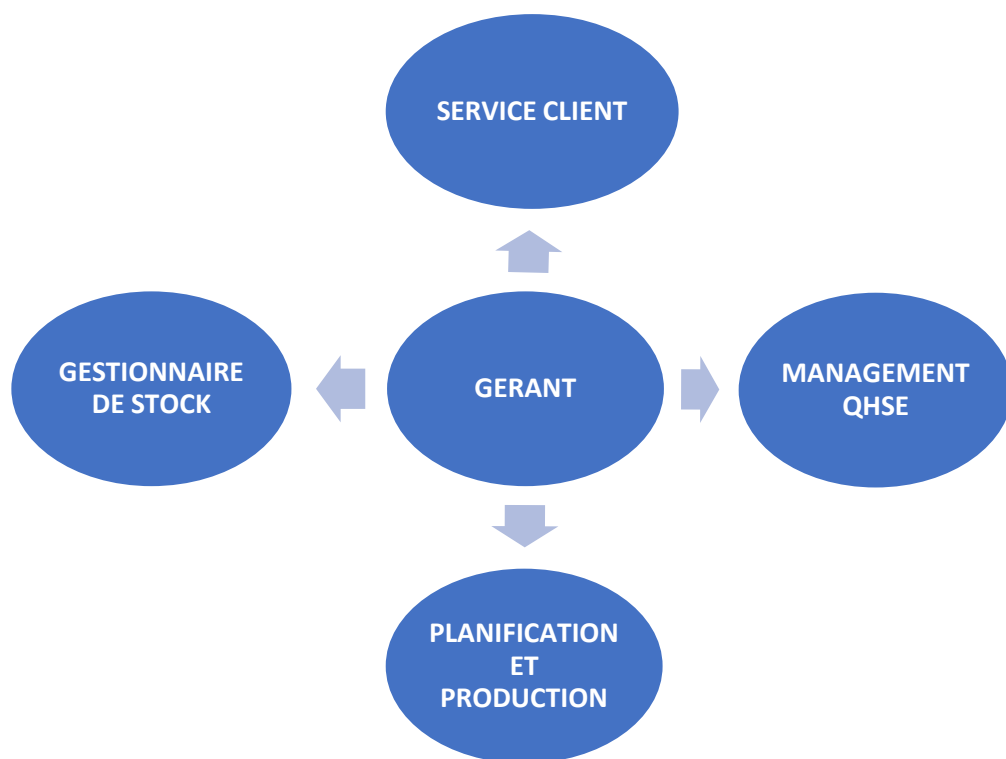
En mettant en œuvre ces recommandations, **Guinée Logistique Multiservices** pourra non seulement consolider une position de leader sur le marché guinéen, mais aussi se préparer à relever les défis futurs et à saisir les opportunités de croissance offertes par un secteur logistique en constante évolution. Ce diagnostic constitue une feuille de route pour une transformation organisationnelle visant à optimiser la performance et à assurer la pérennité de l'entreprise.

IV. BIBLIOGRAPHIE

- i. Bourgou Djagnoigou Alexis. 18/07/2022 à 2iE. *cours de diagnostic organisationnel*
- ii. KONSEIBO Sanata. sanata.konseibo@2ie-edu.org. février 2014 à 2iE. *cours methodologie du rapport de stage*
- iii. Google.....

V. ANNEXE N° 1

ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE GLM



Source : Auteur

VI. ANNEXE N°2 : CHECK LIST D'EVALUATION

1.Direction Générale de GLM

QUESTIONNAIRE D'EVALUATION AXE DE L'ENTREPRISE										
Identification de l'entreprise et renseignement juridique										
Identification de GLM:	Nom de GLM : Guinée Logistique Multiservices Sarlu				Activité de GLM : Prestation de Services.					
	Domicile social : Conakry Personne de contact : Seybou SIDIBE Fonction: Responsable de la Planification et de la Production				Tel : 00224 620 43 86 86 E-mail : seybou81@gmail.com					
Renseignement Juridique	Frome Juridique: Société a Responsabilité Limité Unipersonnelle Effectif Global de L'entreprise:10					Date de Création :10/02/2022 Capital Social :10 000 000 NFG				
QUESTIONNAIRE D'EVALUATION										
Identification des activités de l'entreprise			Etes-vous organisés pour assurer les fonctions suivantes				Faite-vous réaliser une partie de ces fonctions par des tiers			
Activités										
Gestion Financière et Administrative			OUI	x	NON		OUI		NON	x
Supervise les travaux			OUI	x	NON		OUI		NON	x
Approvisionnement, des matériels de travail			OUI	x	NON		OUI		NON	x
Gestion des Opérations Logistiques			OUI	x	NON		OUI	x	NON	
Autres			OUI	x	NON		OUI		NON	x
	POINT A VERIFIER						ETAT DE MISE EN OEUVRE		OBSERVATION	
1	L'entreprise a-t-elle mise en place des politiques et objectifs liés à son activité						OUI	x	NON	RAS
2	Les politiques ainsi que les objectifs mises en place sont-elles en cohérence avec les activités de l'entreprise.						OUI	x	NON	RAS
3	Les employés sont-ils informés des politiques et objectives mises en place						OUI	x	NON	RAS
4	L'entreprise dispose-t-elle d'un organigramme connu et à jour ?						OUI		NON	x L'organigramme physique n'existe pas

5	Les tâches, responsabilités et compétences sont –elles fixées par la direction ?	OUI	x	NON		RAS
6	Ces tâches et responsabilités sont –elles formalisées ?	OUI		NON	x	Pas de document écrit
7	L'entreprise s'assure-t-elle que les objectifs fixés sont atteints ?	OUI	x	NON		RAS
8	L'entreprise a-t-elle déterminé les facteurs internes et externes pouvant influencer ces activités ?	OUI	x	NON		RAS
9	Un plan d'action stratégique a-t-elle été mise en place ?	OUI	x	NON		RAS
10	Les parties prenantes critiques ont –elles été identifiées ? Les moyens de communications avec ses parties sont-ils développés ?	OUI		NON	x	Pas de conseil d'administration
11	L'entreprise a-t-elle prévu un budget prévisionnel pour assurer sa pérennité ?	OUI	x	NON		
12	Existe-t-il des instructions formalisées et connues des employés qui définissent les règles de confidentialités ?	OUI	x	NON		
13	L'entreprise évalue-t-elle les écarts par rapport aux prévisions :	OUI	x	NON		
	- Mensuellement;	OUI	x			
	- Trimestriellement;					
	- Semestriellement;					
	- Annuellement	OUI	x			
14	L'entreprise effectue-t-elle une évaluation des coûts et de rentabilité en continue en fonction des services fournis aux clients ?	OUI	x	NON		
15	Les connaissances et compétences des employés sont –elles évaluées annuellement ?	OUI		NON	x	Pas d'outils d'évaluation
16	Les délégations de pouvoirs en cas d'absence sont-elles assurées ?	OUI	x	NON		RAS
17	Avez-vous des partenaires d'affaires?	OUI	x	NON		
18	Le fond de besoin de roulement est-il suffisant pour permettre à l'entreprise d'investir dans toutes ses activités?	OUI	x	NON		
19	L'entreprise a-t-elle un plan stratégique pour l'achat des équipements et matériels critiques?	OUI	x	NON		
20	Le personnel de l'entreprise est-il satisfait du traitement salarial ?	OUI	x	NON		
21	Les contrats des employés ainsi que des prestataires sont-ils approuvés par des autorités compétentes ?	OUI	x	NON		
22	Avez-vous mis en place un plan d'affaires ?	OUI		NON	x	Le BP n'est pas élaboré

Source: Auteur

2. Gestion de la planification et de la production

QUESTIONNAIRE D'EVALUATION DE LA PLANIFICATION ET DE LA PRODUCTION						
	POINT A VERIFIER	ETAT DE MISE EN OEUVRE				OBSERVATION
1	Les rythmes et les périodes de travail (hebdomadaire, mensuel, annuel, rotationnel) sont -ils définis ?	OUI	x	NON		RAS
2	La durée de travail quotidien est-elle définie ?	OUI	x	NON		RAS
3	L'entreprise s'organise-t-elle concernant le recrutement du personnel ?	OUI	x	NON		RAS
4	Existe- t-il des fiches de poste pour chaque agent ? Ces fiches de poste sont –elles adaptées à la nature des tâches de ses travailleurs ?	OUI	x	NON		RAS
5	Existe-t-il des indicateurs de suivi des absences au poste de travail ?	OUI	x	NON		RAS
6	Existe-t-il des infrastructures nécessaires au fonctionnement des processus ?	OUI	x	NON		RAS
7	Tous les postes et responsabilités sont-ils identifiés dans l'organigramme ?	OUI		NON	x	L'organigramme physique n'existe pas
8	Les qualifications et compétences requises dans la réalisation des travaux sont –elles disponibles ?	OUI	x	NON		RAS
9	Existe-t-il une politique de gestion prévisionnelle des ressources humaines ?	OUI	x	NON		RAS
10	L'entreprise offre-t-il une certaine stabilité d'emploi à son personnel ?	OUI	x	NON		RAS
11	Existe-t-il un système de récompense et de motivation du personnel suite à leurs performances ?	OUI	x	NON		RAS
12	L'accès à la main d'œuvre est –elle facile en fonction du corps de métier du projet ?	OUI		NON	x	Compétence rare
13	Existe-t-il des mécanismes de dialogue entre le responsable et les employés ?	OUI	x	NON		RAS

Source : Auteur

3. Management de la qualité, la sécurité, hygiène, environnement et l'amélioration continue

QUESTIONNAIRE DÉVALUATION MANAGEMENT DE LA QUALITE, LA SECURITE, L'HYGIENE, L'ENVIRONNEMENT ET L'AMELIORATION CONTINUE						
	POINT A VERIFIER	ETAT DE MISE EN OEUVRE				OBSERVATION
1	Les politiques qualités, sécurité et environnement sont telles connues des travailleurs	OUI	x	NON		RAS
2	Ces politiques sont-elles en cohérence avec les activités de l'entreprise ?	OUI	x	NON		RAS
3	L'entreprise a-t-elle mise en place un système de suivi de la satisfaction des clients?	OUI	x	NON		RAS
4	Les audits internes sont-ils planifiés à des intervalles réguliers?	OUI		NON	x	Pas d'outils
5	Tous les engins ont-ils des extincteurs, triangles, boîtes pharmaceutiques, criques etc. ?	OUI	x	NON		RAS
6	Les travailleurs respectent-ils le port des EPI ET ECP au travail ?	OUI	x	NON		RAS
7	Les réunions de sensibilisation sur les mesures de QHSE sont -elles effectuées ?	OUI	x	NON		RAS
8	Le responsable a-t-il une certification dans le système QHSE ?	OUI		NON	x	insuffisant
9	Le responsable a-t-il une formation dans le domaine de QHSE ?	OUI	x	NON		
10	Existe-t-il des dispositifs pour faire face aux situations d'urgences au niveau de l'entreprise?	OUI	x	NON		RAS
11	L'entreprise dispose-t-elle d'un contrat de suivi medical avec une Clinique habilitée et possédant une ambulance?	OUI		NON	x	insuffisant
12	Existe-t-il un système de visite médicale Pré emploi?	OUI	x	NON		
13	Les engins suivent-ils des visites techniques périodiques ?	OUI	x	NON		RAS
14	L'entreprise a-t-elle les certifications internationales suivantes :	OUI		NON	x	insuffisant
	ISO 9001V2015					
	ISO 45001V2018					
	ISO 14001V2015					

Source: Auteur

4. Gestion de Stock

QUESTIONNAIRE D'EVALUATION DU DEPARTEMENT GESTION DE STOCKS						
	POINT A VERIFIER	ETAT DE MISE EN OEUVRE				OBSERVATION
1	L'entreprise a-t-elle une organisation interne et formalisée pour la gestion des stocks?	OUI	☒	NON	☐	
2	Le responsable de stock dispose-t-il d'une formation en gestion de stock ?	OUI	☒	NON	☐	
3	Le service utilise-t-il un logiciel de gestion reconnu ?	OUI	☐	NON	☒	Pas doté d'abord
4	Les ressources mises en place sont-elles suffisantes pour l'atteinte des objectifs fixés?	OUI	☒	NON	☐	
5	Existe-t-il des zones de stockage de matériels?	OUI	☒	NON	☐	
6	Existe-t-il un système d'inventaire et de contrôler de matériels?	OUI	☒	NON	☐	
7	Existe-t-il des instructions internes claires à l'entreprise en matière de gestion de matériels?	OUI	☒	NON	☐	
8	Des mesures sont –elles mise en place pour le renouvellement des stocks?	OUI	☒	NON	☐	
9	les flux entrants, sortants et internes s'organisent-ils chronologiquement?	OUI	☒	NON	☐	

Source : Auteur

5. Gestion du Service Client

QUESTIONNAIRE DÉVALUATION DU SERVICE CLIENT						
	POINT A VERIFIER	ETAT DE MISE EN OEUVRE				OBSERVATION
1	Existe-t-il une strategie mise en place pour fidéliser vos meilleurs clients dans les services fournis?	OUI	x	NON		RAS
3	Est ce que les principaux clients ont été identifié dans le cadre de votre domaine d’activité?	OUI	x	NON		RAS
4	Ces clients ont-ils tous connaissances des services que vous proposés et de votre politique de prestation de services?	OUI	x	NON		
5	L'organisme a-t-il défini des exigences en matière de qualification, de formation d'expérience et de niveau de connaissances nécessaires pour tout le personnel impliqué dans les travaux ?	OUI	x	NON		RAS
6	Existe-t-il une personne identifiée en charge de ce département ?	OUI	x	NON		RAS
7	Les connaissances et compétences sont-elles requises pour la gestion de cette fonction?	OUI	x	NON		
8	Le service a-t-il une certification du système Iso 9001V2015	OUI		NON	x	Pas doté d’abord

Source: Auteur