



Diagnostic organisationnel de l'entreprise ERES-Togo

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

DU 14 JUILLET AU 15 AOUT 2025

Rédigé le 20 Août 2025 par

Méwinani KOUMAI-ASSOLOM

Tel : +228 90500248 Lomé-TOGO

MAITRE DE STAGE : Zolim KPATCHA

Directeur Technique

Promotion [2024/2025]

REMERCIEMENTS

Je voudrais remercier M. Jean-Philippe DUSSOL, le Directeur Général de ERES-TOGO qui a bien voulu m'accorder un stage au sein de son entreprise. Mes remerciements à M. Zolim KPATCHA, le directeur technique, mon maître de stage, pour son encadrement bienveillant et son soutien constant. Mes remerciements vont également à l'ensemble du personnel pour leur accueil chaleureux et leur collaboration tout au long de ce stage. Enfin, mes remerciements à l'ensemble du personnel de 2iE.

RESUME

Dans le cadre du master 1 en Management des Entreprises et Organisation à l'institut 2iE, nous avons effectué un stage au sein d'ERES Togo, une entreprise spécialisée dans le stockage, la distribution de bitume et de ses dérivés dans la sous-région ouest africaine.

L'objectif du stage était de réaliser le diagnostic organisationnel afin d'analyser le fonctionnement interne et externe de l'entreprise. La méthodologie adoptée s'est basée sur une combinaison des entretiens, l'analyse documentaire et l'outil SWOT. Ces méthodes ont permis de recueillir les données auprès de la direction, les responsables de service et des autres personnels.

Les résultats du diagnostic ont mis en évidence plusieurs forces, telles qu'une position géographique stratégique, des infrastructures modernes et une bonne réputation dans la sous-région, toute fois certaines faiblesses ont également été relevées, notamment des insuffisances en matière de communication interne et une culture sécurité à renforcer. L'analyse externe démontre la croissance du secteur routier et la possibilité de nouer de nouveaux partenariats constituent des opportunités majeures tandis que la concurrence accrue et la volatilité des prix du pétrole représente une menace significative.

En somme, ce diagnostic a permis de dresser un état des lieux global de l'organisation d'Eres Togo et de mieux comprendre les enjeux liés à son fonctionnement interne et externe.

Mots clés : Diagnostic organisationnel, management des entreprises et organisation, SWOT, bitume, stockage et distribution, culture sécurité.

SIGLES ET ABREVIATIONS

ERES TOGO : European Railroad Established Service Togo

KPI : Key Performance Indicator

CSST : Comité Santé Sécurité au travail

BTP : Bâtiments et Travaux Publics

OHADA : Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires

UEMOA : Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine

CEDEAO : Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest

Table des matières

INTRODUCTION	7
Chapitre 1 : PRESENTATION DU CADRE INSTITUTIONNEL L'ENTREPRISE	8
1.1 Présentation géographique	8
1.2 Historique de l'entreprise et domaine d'activité	9 10
1.3 Intégration dans le Groupe Rubis Energie.....	10
1.4 Organisation et gouvernance	10
1.4.1 La direction administrative et financière.....	10 11
1.4.2 La direction Achats et RSE	12
1.4.3 La direction commerciale	13
1.4.4 La direction logistique	13
1.5 Présentation du département d'accueil.....	14
1.5.1 Description générale du service Technique	14
Chapitre 2 : DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL	16
2.1 Définition du diagnostic organisationnel	16
2.2 Objectifs du stage	16
2.3 Moyens mis en œuvre	16
2.3.1 Sur le plan humain	16
2.3.2 Sur le plan documentaire	16 17
2.3.3 Sur le plan logistique et financier	17
2.4 Méthodologie adoptée pour la réalisation du diagnostic organisationnel	17
2.4.1 Utilisation d'une check-list	17
2.4.2 Les entretiens avec le personnel	17
2.4.3. Analyse documentaire	17
2.4.4 Usage de l'outil SWOT	18
Chapitre3 : RESULTATS OBSTENUS.....	19
3.3 Difficultés rencontrés	20 21
CONCLUSION	22
BIBLIOGRAPHIE	23 22
ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME	24
ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE DU PERSONNEL	25
1. Informations générales.....	25
2. Organisation et communication interne	25
3. Ressources et conditions de travail	25
4. Sécurité et environnement.....	25

5. Développement et motivation	26
--------------------------------------	----

INTRODUCTION

Le développement économique et social d'un pays repose en grande partie sur la qualité et la durabilité de ses infrastructures routières. Dans cette dynamique, les entreprises spécialisées dans le stockage et la distribution de bitume et de ses dérivés comme ERES TOGO jouent un rôle fondamental en fournissant une ressource stratégique pour la construction et l'entretien des routes.

Leur performance organisationnelle et leur capacité d'adaptation conditionnent la réussite de ces projets et plus largement, la compétitive de l'économie régionale.

Ainsi, dans le cadre du stage en Master 1 du Management des Entreprises et Organisations à l'institut 2ie, conformément aux exigences pédagogiques nous avons été amenés à faire le diagnostic organisationnel de l'entreprise ERES TOGO.

Comme toute organisation en croissance, ERES TOGO est confrontée à des défis multiples : optimisation de sa logistique, coordination des ses services, respect des normes de qualité, de sécurité et les adaptations aux fluctuations du marché pétrolier.

Ces défis soulèvent une question essentielle : **dans quelle mesure un diagnostic organisationnel peut-il permettre à ERES TOGO d'identifier ses forces et faiblesses internes, tout en anticipant les opportunités et menaces de son environnement afin de renforcer sa performance et sa compétitive dans la sous-région ?**

Pour répondre à cette problématique, ce rapport s'articule en deux parties, la première présente l'entreprise ERES Togo son historique, ses missions et son organisation, la deuxième sera consacrée au diagnostic organisationnel reposant sur l'analyse interne et externe à travers la matrice SWOT.

Chapitre 1 : PRESENTATION DU CADRE INSTITUTIONNEL L'ENTREPRISE

1.1 Présentation géographique

ERES TOGO est situé dans la ville de Lomé, la capitale du Togo, Lomé est la capitale et la plus grande ville du Togo. Elle est située sur le golfe de Guinée à l'extrémité sud-ouest du pays, avec toute sa frontière occidentale le long de l'extrémité orientale de la région de la Volta du Ghana, Lomé est le centre administratif et industriel du pays, qui comprend une raffinerie de pétrole.

Les limites de la ville s'étendent jusqu'à la frontière avec le Ghana, située à quelques centaines de mètres à l'ouest du centre-ville, jusqu'à la ville ghanéenne d'Aflou, au nord la préfecture de Zio et à l'est la préfecture des Lacs.

Sa population est d'environ 2,18 millions d'habitants selon le dernier recensement fait en 2023 par la direction générale des statistiques.

Le climat tropical de la ville connaît deux saisons des pluies, la principale commence en avril et se termine vers juillet, la seconde, moins importante, commence début septembre et finit fin novembre.

La chaleur est constante, la température maximale sous abri est en moyenne de 30°C l'après-midi et la température minimale moyenne est de 23°C le matin. Au début de l'année souffle parfois l'harmattan, un vent sec venu du Sahara et qui peut faire descendre le thermomètre de Lomé à 19°C le matin.

Lomé reste aussi largement influencé par l'océan. Ainsi, on a l'usage de dire que le climat ici est un climat équatorial tempéré par l'océan. La chaleur est ainsi stable, sans pointes excessives, et le souffle qui vient de la mer la rend assez agréable.

ERES Togo est située dans la ville de Lomé, zone portuaire, quartier KATANGA au côté sud et plus précisément sur la rue C4 en face de NIOTO. La société est limitée au nord par la société Nioto, au sud et à l'est par les habitants du quartier de Katanga, à l'ouest par le site de total Togo et au sud par l'usine de production d'huile alimentaire WAFO.

ERES TOGO est une Société par Actions Simplifiées Unipersonnelle au capital social de 1.500.000.000 de francs CFA. Elle est spécialisée dans l'importation, le stockage et la distribution du bitume et de ses dérivés au Togo et dans les pays voisins comme le Burkina Faso, le Niger, le Gabon et le Bénin.

Elle est soumise aux réglementations nationales en matière de commerce, de transport de matières dangereuses et de protection de l'environnement, elle est également régie par le droit des sociétés de l'OHADA qui fixe les principes de gouvernance, de transparence et de responsabilité dans la gestion des entreprises en Afrique de l'Ouest et du Centre.

Sur le plan régional ERES Togo opère dans un environnement marqué par l'intégration économique et réglementaire au sein de l'UEMOA et de la CEDEAO, ce qui favorise la libre circulation des biens et services, tout en imposant le respect de normes communes de qualité, de sécurité, et de fiscalité.

Enfin, le cadre institutionnel d'ERES Togo repose également sur des partenariats avec les acteurs privés et publics, notamment les entreprises de BTP, les transporteurs, ainsi que les autorités portuaires et douanières, qui jouent un rôle essentiel dans la fluidité de ses opérations logistiques.



Vue d'ensemble du site d'ERES-TOGO

1.2 Historique de l'entreprise et domaine d'activité

ERES Togo a été fondée en 2006 à Lomé. Elle dispose de différentes autorisations des administrations togolaises relatives à l'exercice légale de ses activités au Togo.

Elle est spécialisée dans l'importation et le stockage des produits pétroliers principalement le bitume utilisé dans la construction des réseaux routiers au Togo et dans la sous-région.

Elle réceptionne le bitume sous la douane l'entrepasse et le distribue, elle dispose d'une capacité de stockage de 36000m³ réparties en six (06) cuves calorifugées de 6000m³ de capacité chacune.

Dès ses débuts, l'entreprise s'est positionnée comme un acteur majeur dans le secteur du stockage et de distribution de bitume en Afrique de l'Ouest, avec une vision claire de devenir un leader régional.

ERES Togo a développé ses capacités d'entreposage et a mis en place une infrastructure adaptée pour répondre aux besoins croissants du marché. Au fil des années, ERES Togo a su renforcer sa position grâce à une gestion efficace et à des investissements stratégiques dans ses infrastructures. L'entreprise a progressivement élargi sa capacité de stockage et sa flotte de distribution, ce qui lui a permis de mieux servir ses clients dans la sous-région. La qualité de ses produits et services a contribué à sa réputation croissante dans le secteur du bitume.

1.3 Intégration dans le Groupe Rubis Energie

En 2015, ERES Togo a intégré le groupe Rubis Energie, un acteur majeur dans le secteur énergétique, basé en France. Cette acquisition a marqué un tournant significatif dans l'histoire de l'entreprise. En rejoignant le groupe Rubis, ERES Togo a bénéficié d'un soutien stratégique accru, d'une expertise internationale et de ressources supplémentaires, renforçant ainsi sa capacité à servir ses clients et à développer ses opérations.

Aujourd'hui, ERES Togo continue de jouer un rôle clé dans le stockage et la distribution de bitume en Afrique de l'Ouest. En tant que membre du groupe Rubis Energie, ERES Togo bénéficie d'une synergie accrue avec d'autres entités du groupe, notamment Rubis Asphalt, et contribue de manière significative au développement des infrastructures routières dans la région.

1.4 Organisation et gouvernance

ERES Togo est une Société par Action Simplifiée Unipersonnelle (SASU). Dans le cadre de son organisation et de son fonctionnement, la société est divisée en quatre (04) départements avec à la tête la direction générale qui sont :

1.4.1 La direction administrative et financière

Elle est composée de deux services à savoir la comptabilité et les ressources humaines.

- **Rôle du service comptabilité**

- Etablissement du budget de fonctionnement global annuel ;
- Suivi et coordination des projets et rapport au groupe Rubis ;
- Centralisation des rapports mensuels ;
- Analyse du fonctionnement de la comptabilité pour conformité aux exigences ;
- Contrôle des opérations comptables et fiscales ;
- Suivi de la trésorerie (caisse et banques) ;
- Suivi des tiers des stocks, des sommiers ;
- Arrêté des comptes annuels ;
- Relation avec les fiscalistes et les consultants.
- **Rôle du service des Ressources humaines**
 - Assure la gestion des salariés dans son ensemble et du personnel occasionnel ;
 - En charge du recrutement, définition de la fiche de poste et des tâches liées à chaque poste en collaboration avec les responsables départementaux ;
 - Assure la conformité réglementaire des actions menées par la société dans la gestion des ressources humaines ;
 - Assure le reflet conformité dans l'évaluation des tiers ;
 - Gère la programmation de la formation du personnel ;
 - Assure le conseil des opérationnels sur la législation sociale, la gestion des carrières, le recrutement, la formation, les rémunérations et autres ;
 - Assure le contrôle et la mise en œuvre des projets RH de la société ;
 - Assure la qualité du climat social de l'entreprise en participant à la gestion des conflits nés dans l'exercice des fonctions des agents ;
 - Participe aux réunions avec les délégués de personnel et les membres du syndicat au besoin ;
 - Garant de la conformité vis-à-vis du règlement intérieur, des réglementations en vigueur, des conventions collectives, du code de travail ;

- Participe à la rédaction des contrats de travail en assurant le respect de la législation en vigueur lors des embauches et des révisions de contrats ;
- Tient à jour les dossiers des employés ;
- Participe et coordonne les procédures disciplinaires, de licenciement, de départ à la retraite, de départ en congés et autres ;
- Suit et répond aux besoins des services en personnel intérimaire et être le lien avec l'agence intérim.

1.4.2 La direction Achats et RSE

Le directeur gère le volet achats et RSE.

- **Rôles Achats**

- Centralisation de tous les commandes et prestations de services des tiers de la société ;
- Recherche des fournisseurs et demande de devis à l'absence d'un contrat préalable ;
- Passation de commande selon les procédures internes pour la fourniture des produits ou prestations liées ;
- Suivi et contrôle de la prestation de commandes ou de la livraison ;
- Signature du bordereau de livraison et réception de la facture pour transmission à la comptabilité ;
- Analyse et évaluation du fournisseur ;
- Etablissement du bon de commande après validation de la conformité ;
- Vérification de la conformité du produit livré ;
- Coordination des commandes internationales selon les procédures du groupe.

- **Rôle RSE**

- Contrôler et limiter les impacts environnementaux liés au stockage et la distribution du bitume ;
- Soutenir les initiatives locales ;
- Contribuer au développement des compétences professionnelles.

1.4.3 La direction commerciale

- **Rôles**

- Réception des commandes clients ;
- Etablissement du bon de chargement dûment signé par les départements concernés ;
- Etablissement du programme journalier de chargement ;
- Etablissement de la facture, tous les documents de voyage et de route nécessaire selon la destination du produit ;
- Réception des plis, courriers arrivés et correspondances ;
- Accompagnement dans la mise en place des modèles de facturation ;
- Suivi des bons de commande des clients ;
- Suivi des chantiers en cours des clients ;
- Suivi des bons de chargement interne jusqu'à établissement du bordereau de livraison par le pont bascule ;
- Rapport hebdomadaire et mensuel des ventes.

1.4.4 La direction logistique

- **Rôles**

- Consultation d'autres transporteurs pour quotation sur de nouveau site de livraison au démarrage de La chantier ;
- Coordination et gestion des services de transport ;
- Distribution des parts aux transporteurs selon les chargements à effectuer ;
- Convocation des camions en question avec précision des termes de voyages ;
- Tracking des camions chargés ;
- Suivis permanents des trajets de camions ;
- Production des rapports de tracking ;
- Production des procès-verbaux de chargement après retour des camions ;

- Etablissement des statistiques périodiques de chargement pour analyse des chargements.

1.5 Présentation du département d'accueil

Durant mon stage au sein d'ERES Togo, j'ai intégré la direction technique, un département central dans les opérations de production de bitume de l'entreprise. Cette partie vise à fournir une vue détaillée de ce département essentiel, en décrivant ses différentes composantes et ses responsabilités clés. Nous examinerons d'abord la structure du service technique, y compris ses principales équipes et leurs rôles spécifiques. Ensuite, nous explorerons comment ce département contribue de manière significative à l'efficacité globale de l'entreprise, en garantissant la qualité du produit, la continuité de la production et en favorisant l'innovation. Cette analyse offrira une compréhension complète de l'environnement dans lequel j'ai évolué et des contributions essentielles du service technique à l'entreprise.

1.5.1 Description générale du service Technique

Le service technique d'ERES Togo est un département clé qui assure le bon fonctionnement des opérations de production et de maintenance des installations de bitume. Ce service joue un rôle crucial dans la gestion des équipements et la garantie de la qualité des produits fabriqués. Il est structuré de manière à couvrir l'ensemble des aspects techniques nécessaires à l'efficacité et à la performance de l'entreprise. Le service technique est dirigé par le Directeur Technique, qui supervise toutes les opérations techniques du département. Il est responsable de la coordination des activités, de la gestion des projets techniques et de la mise en œuvre des stratégies visant à optimiser la production et la maintenance. Le Directeur technique travaille en étroite collaboration avec un Chargé de Projet, qui est responsable de la gestion et de la coordination des projets spécifiques sur le site. Ce poste implique la planification, l'exécution et le suivi des projets techniques pour garantir qu'ils sont réalisés dans les délais et selon les spécifications requises.

Le service technique se compose de plusieurs sous-départements, chacun exerçant des responsabilités distinctes mais complémentaires :

- **Le service d'exploitation et de production**

Il est chargé des opérations quotidiennes liées à la production de bitume. Elle s'occupe de la gestion des processus de production, du contrôle des opérations de chargement dans les conteneurs, et veille à ce que la production respecte les normes de qualité établies.

- **Le service maintenance et soudure**

Il est responsable de l'entretien préventif et correctif des équipements de production. Il assure la réparation des machines, le suivi de l'état des installations et la mise en œuvre des programmes de maintenance pour prévenir les pannes et garantir une opération continue et efficace.

- **Le service Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (QHSE)**

L'équipe QHSE est essentielle pour garantir que les produits fabriqués répondent aux normes de qualité et que les opérations respectent les réglementations en matière de santé, sécurité et environnement. Elle effectue des contrôles réguliers pour assurer la conformité avec les normes et mettre en place des mesures correctives si nécessaire.

- **Le laboratoire**

Le laboratoire occupe une place stratégique dans le fonctionnement de l'entreprise, il a pour rôle d'assurer le contrôle, la qualité des produits bitumineux stockés et distribués en réalisant tous les tests nécessaires conformes aux normes nationales et internationales. Il recherche de nouvelles formulations, fait des essais avant la production générale pour réaliser des productions adaptées à la demande des clients.

Chapitre 2 : DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL

2.1 Définition du diagnostic organisationnel

Le diagnostic organisationnel est une démarche d'analyse qui permet d'évaluer le fonctionnement global d'une organisation afin d'identifier ses forces, faiblesses, opportunités et menaces.

2.2 Objectifs du stage

Le stage avait pour objectif principal de réaliser un diagnostic organisationnel de l'entreprise ERES Togo en analysant son fonctionnement interne et externe afin d'identifier ses forces et faiblesses, ainsi que les opportunités et menaces de son environnement.

Pour atteindre cet objectif principal plusieurs objectifs spécifiques ont été poursuivis :

- Observer et analyser l'organisation interne de l'entreprise à travers son organigramme et ses services ;
- Examiner les ressources techniques et logistiques disponibles pour le stockage et la distribution du bitume et ses dérivés ;
- Collecter et analyser les données internes et externes ;
- Appliquer des outils méthodologiques (analyse documentaires, SWOT, questionnaires, entretiens) pour structurer l'étude ;
- Développer des compétences pratiques en management organisationnel en lien avec la formation suivie à l'institut 2iE.

2.3 Moyens mis en œuvre

La réalisation du diagnostic organisationnel a nécessité la mobilisation de plusieurs moyens.

2.3.1 Sur le plan humain

Le stage a bénéficié de la collaboration du personnel de l'entreprise dont la disponibilité a permis de recueillir des informations pertinentes à travers les entretiens.

2.3.2 Sur le plan documentaire

L'accès aux données internes notamment les normes, les rapports d'activités, les procédures de gestion ainsi que les sources externes ont permis d'enrichir notre analyse.

2.3.3 Sur le plan logistique et financier

- La mise à disposition d'un bureau de travail ;
- Un ordinateur connecté à internet ;
- Accès aux installations du site ;
- Une imprimante pour l'impression des documents de travail ;
- Mise à disposition d'un véhicule de service pour le déplacement sur les sites.

2.4 Méthodologie adoptée pour la réalisation du diagnostic organisationnel

La méthodologie adoptée pour la réalisation du diagnostic organisationnel d'ERES TOGO a combiné plusieurs outils de collectes et d'analyses de données, cela a permis de ressourcer toutes les informations nécessaires afin d'obtenir une vision globale, objective du fonctionnement de l'entreprise.

2.4.1 Utilisation d'une check-list

Une check-list a été conçue afin de servir de guide pour l'observation de l'évaluation des différents aspects de l'organisation, s'appuyant sur des critères relatifs aux principaux axes de gestion.

2.4.2 Les entretiens avec le personnel

Les entretiens ont été menés avec les différents acteurs de l'entreprise notamment le directeur général, les directeurs de départements, les responsables de services, le personnel technique, les chauffeurs etc.

Ces échanges ont permis de recueillir des informations qualitatives sur la perception du fonctionnement de l'entreprise et les difficultés rencontrées.

2.4.3. Analyse documentaire

Une analyse documentaire a été réalisée à partir des documents mis à disposition comme le règlement intérieur, l'organigramme, le management HSE, les différentes procédures de travail, les modes opératoires, les normes etc.

Cette étape est venue compléter les informations recueillies lors des entretiens et de l'observation, elle a permis de vérifier la cohérence entre les pratiques réelles et les procédures de l'entreprise.

2.4.4 Usage de l'outil SWOT

Le traitement et l'analyse des données collectées ont été réalisés grâce à la méthode d'analyse stratégique SWOT (Strength-Weaknesses-Opportunities-Threats) permettant d'identifier les forces, les faiblesses internes ainsi que les opportunités et menaces externes.

Il a constitué la base de l'interprétation des résultats et de la formulation des recommandations.

Chapitre3 : RESULTATS OBSTENUS

L'analyse de la documentation de l'entreprise et les différents entretiens font ressortir, sur le plan interne, des forces et des faiblesses, et sur le plan externe, des opportunités et des menaces.

3.1 Analyse interne

Il s'agit des forces et faiblesses internes de l'entreprise.

Forces (S)	Faiblesses (W)
- Localisation à la Lomé dans la zone portuaire - Infrastructure de stockage des bacs adaptés et suffisantes - Un réseau de client diversifié dans la sous-région - Disponibilité des camions de transport adaptés à la conservation du produit à chaud - Une équipe qualifiée dans tous domaines - Une définition claire des rôles et responsabilités - Existence des assurances maladies pour le personnel - Présence des procédures de travail - Système documentaire informatisé - Digitalisation des outils de travail	- Communication et visibilité insuffisante - Absence de certification internationale - Manque de formation continue dans les domaines d'activités - Dépendance vis-à-vis des grands projets publics, si les investissements routiers ralentissent, impact direct sur les activités - Dépendance aux importations de bitume - Insuffisance des camions pour le transport du produit - Surcharge de travail des employés - Manque de consultation des employés dans la prise des décisions importantes - Les employés ont du mal à s'adapter aux nouveaux logiciels de travail, ce qui ralentit souvent les opérations de chargement

3.2 Analyse externe

Il s'agit des opportunités et des menaces externes.

Opportunités (S)	Menaces (W)
- Développement continu des infrastructures en Afrique de l'ouest, une demande forte de bitume - Position du Togo comme hub logistique et régional - Possibilité de partenariat public privé pour les grands chantiers d'infrastructures - Innovation dans le stockage et la distribution du bitume, digitalisation et suivi en temps réels des stocks et les livraisons - Possibilité de diversifier l'offre avec des produits dérivés différents - Une bonne réputation en matière d'efficacité et de rapidité	- Concurrence d'autres acteurs régionaux dans le stockage et la distribution du bitume - Risques environnementaux et sécuritaires - Contraintes réglementaires et taxes gouvernementales pouvant augmenter les coûts - Fluctuation des prix du pétrole et produits dérivés - Instabilité politique ou économique dans certains pays de la sous-région - Contraintes réglementaires de plus en plus strict en matière de stockage et transport

3.3 Difficultés rencontrés

Quelques difficultés rencontrées dans le cadre de notre stage :

- Manque de disponibilité du personnel pour les entretiens, certains étaient très pris par leur travail et n'étaient jamais disponible ;
- Réticence à partager certaines informations ;
- Certains documents n'étaient pas à jours.

CONCLUSION

Le diagnostic organisationnel réalisé dans le cadre de ce stage au sein d'ERES Togo avait pour objectif d'évaluer le fonctionnement interne de l'entreprise et d'analyser son positionnement dans un environnement marqué par une forte dynamique dans le secteur des infrastructures routières.

Le diagnostic a révélé que l'entreprise dispose d'atouts considérables notamment sa situation géographique, les infrastructures modernes de stockage, ainsi que des partenaires solides dans le domaine du BTP. Cependant, il a également mis en lumière certaines fragilités notamment une communication interne faible et une dépendance importante aux importations de bitume.

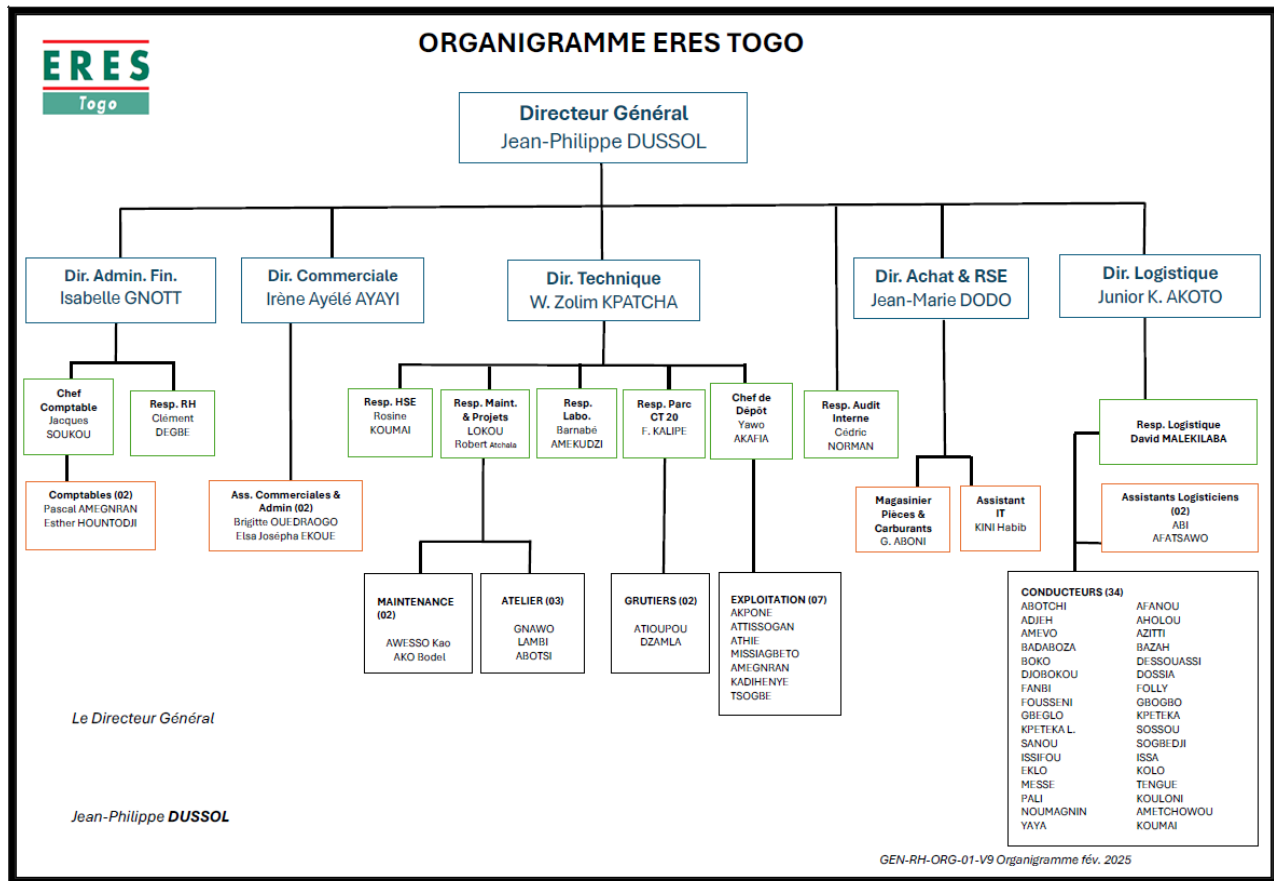
L'environnement régional marqué par une forte demande en infrastructures routières constitue une réelle chance de développement, mais il expose également l'entreprise à des menaces liées à la concurrence, aux variations des prix du pétrole et aux exigences en matière de sécurité et de l'environnement.

En définitive, ce travail bien qu'il ait été mené dans un temps limité, constitue une base de réflexion utile pour orienter les choix stratégiques de l'entreprise.

BIBLIOGRAPHIE

- Documentation interne de l'entreprise
- Support de cours du diagnostic organisationnel
- Diagnostic organisationnel, cas de l'entreprise CIDES CONGO, réalisé par Luth Venus BIRANGUI
- ISO 45001(2018), système de management de la santé et de la sécurité au travail, exigence et lignes directives pour leur utilisation

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME



ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE DU PERSONNEL

1. Informations générales

1. Depuis combien de temps travaillez-vous chez ERES Togo ?

- ☐ Moins d'1 an
- ☐ 1 à 3 ans
- ☐ 3 à 5 ans
- ☐ Plus de 5 ans

2. Organisation et communication interne

3. Les missions de votre poste sont-elles clairement définies ?

- ☐ Oui, très clairement
- ☐ Assez clairement
- ☐ Peu clairement
- ☐ Pas du tout

4. Comment évaluez-vous la communication au sein de l'entreprise ?

- ☐ Très satisfaisante
- ☐ Satisfaisante
- ☐ Insuffisante
- ☐ Très insuffisante

5. Recevez-vous les informations nécessaires pour bien accomplir vos tâches ?

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

3. Ressources et conditions de travail

6. Disposez-vous des moyens matériels nécessaires à l'exécution de vos tâches ?

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

7. Les effectifs de votre service sont-ils suffisants pour répondre aux besoins ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

4. Sécurité et environnement

8. Pensez-vous que la sécurité est suffisamment prise en compte dans vos activités quotidiennes ?

- ☐ Oui, pleinement

- ☐ Moyennement
- ☐ Peu
- ☐ Pas du tout

9. Selon vous, quelles actions prioritaires devraient être mises en place pour améliorer la sécurité ?

- ☐ Plus de formations et sensibilisations
- ☐ Plus d'équipements de protection individuelle (EPI)
- ☐ Amélioration des infrastructures (signalisation, extincteurs, etc.)
- ☐ Renforcement du suivi et du contrôle interne
- ☐ Autre:

5. Développement et motivation

10. Avez-vous déjà bénéficié de formations professionnelles continues au sein de l'entreprise ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

11. Quels sont vos principaux besoins en formation ?

- ☐ Sécurité et environnement
- ☐ Logistique et transport
- ☐ Outils informatiques et digitalisation
- ☐ Gestion et management
- ☐ Autre:

12. Comment jugez-vous la reconnaissance et la motivation du personnel dans l'entreprise ?

- ☐ Très satisfaisante
- ☐ Satisfaisante
- ☐ Insuffisante
- ☐ Très insuffisante