Agrément/Habilitation

N° HA-2022 19MESRI/ANAQ-SUP/SE/DIPriv/nmf

DEPARTEMENT : Institut MERCURE

SPECIALITE Gestion

MEMOIRE

Présenté par

Mendo Mbala Yolande ERICKA

Pour l'obtention du diplôme de

Licence Professionnelle en Gestion des Ressources Humaines

Sujet : La gestion de projets dans un cabinet de conseils : cas de confluence Conseils

Président du jury : ……	**……**	**SUPDECO**
Encadreur : Nom de l'Encadreur	**……**	**SUPDECO**
Membre du jury 1: Prénom&Nom	**……**	**SUPDECO**
Membre du jury 2: Prénom&Nom	**……**	**Structure de rattachement**

Année 2018-2019

Dédicace

Je dédie ce travail à ma famille qui m'a toujours soutenue.

REMERCIEMENTS

Au terme de ce travail, j'adresse mes remerciements à :

- ✓ Monsieur Tasmir Seck qui a bien voulu m'encadrer pour la rédaction de mon rapport de stage pour son aide précieux et son soutien remarquable ;
- ✓ Confluence Conseils à travers Monsieur Wahab TOURE Directeur Général de Confluence Conseils, qui m'a permis d'effectuer ce stage et qui m'a réellement accompagné durant ces 1 mois,
- ✓ L'ensemble des employés de Confluence Conseils pour les recommandations qu'ils ont pu me prodiguer au cours de la période de stage ;
- ✓ L'administration du Groupe Sup De Co Dakar à travers Monsieur Thierno Ngom pour ses conseils tout le long de mon cursus à l'Institut Mercure ;
- ✓ Mes enseignants de Sup De Co ;
- ✓ Mes camarades de classes;
- ✓ Tous ceux qui de près ou de loin ont contribué à l'élaboration de mon travail.

Sigles – Abréviations

- **AFNOR** : Association française de normalisation
- **SWOT** : Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats
- **PMI : P**roject **M**anagement **I**nstitut
- **CA : C**onseils d'**A**dministration

Liste des tableaux et schémas

º Organigramme Confluence Conseils ……..… p 14

º Tableau Analyse SWOT ……...……. p 17 &18

º Schéma acteurs de projet ..…….... p 27 & 28

º Interaction entre les phases et les processus ……p 30

º Organigramme partiel de MADEC …….. p 32

º La roue de Deming pour l'amélioration continue …….…….. p 36

Liste des annexes

- **Annexe I :** CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES
- **Annexe II :** FICHE VISITE CLIENT
- **Annexe II :** PROCEDURE

SOMMAIRE

• Introduction

• Première partie : Confluence Conseils et son secteur d'activité

I-1) Présentation de Confluence Conseils

I-2) Le secteur d'activité

• Deuxième partie : Travaux effectués et apports du stage

II-1) Les objectifs professionnels du stage et les tâches effectuées.

II-2) Présentation et analyse des résultats

• Conclusion

INTRODUCTION

L'étude que nous nous proposons d'entreprendre porte sur le management d'un cabinet de conseil. En effet, l'activité de conseil est relativement récente au Sénégal, même s'il existe de nos jours de nombreuses structures spécialisées dans ce domaine depuis des décennies.

L'activité de conseil s'est développée au cours des dernières décennies parallèlement à la diversification des secteurs d'activités économiques mais aussi à leur expansion et le développement du pays, encouragée par un régime politique qui se démocratise et favorise l'implantation d'entreprises étrangères et créatrices de valeur ajoutée.

C'est sans doute ces facteurs qui expliquent l'implantation des cabinets de conseils au cours des dernières décennies sur le territoire sénégalais.

Dans le cadre de ma Licence Professionnelle en Gestion de Ressources Humaines à l'institut Mercure une des filiales du Groupe Sup De Co Dakar, j'ai souhaité réaliser mon stage pratique dans une entreprise répondant à ces enjeux futurs et confrontée à une rude concurrence.

Mais comment s'organise le fonctionnement de ces structures ? Quelles sont les principales contraintes auxquelles ces cabinets sont confrontés ? Quels types de management des compétences sont appliqués au niveau de ces structures ? Autant de questions auxquelles nous nous sommes intéressées et dont les réponses nous permettront de mieux appréhender le fonctionnement de telles organisations.

Dans le but de connaître d'avantage cet environnement de travail, ce document présente en premier lieu, les diverses activités de Confluence Conseils ; ensuite décrit plus précisément. Ce qui amènera à expliciter les différentes activités réalisées durant cette période de stage, des activités pas seulement axées sur l'analyse du business modèle, mais aussi sur le projet MADEC. Et enfin nous dresserons le bilan de ce stage.

PREMIERE PARTIE : CONFLUENCE CONSEILS ET SON SECTEUR D'ACTIVITE

I-1) Présentation de Confluence Conseils

a) Historique de confluence conseils

Confluence Conseils & Confluence Events est né en 2016 du développement d'AWT Afrique Conseils & Stratégies qui existe depuis 1998.

Un changement de nom commercial, un passage qui a fait arriver de nouvelles compétences, amené de nouvelles orientations pour mieux servir tous nos partenaires locaux et internationaux.

Confluence Conseils est un cabinet pluridisciplinaire spécialisé en études, conseils, stratégies et techniques de ventes locales et Export avec une option opérationnelle dans la zone UEMOA et CEDEAO, en Afrique du Nord et en Europe.

C'est dans cette dynamique que Confluence Conseils a une branche internationale en développement constant avec l'ouverture de bureaux au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire, en Guinée et au Mali.

Confluence Conseils met à votre disposition un centre d'incubation pour les porteurs de projet et les entreprises. Cet espace est aussi un centre de formation promotionnelle aux métiers de la vente et de la distribution locale et Export.

Grâce à une expérience certifiée, Confluence Conseil propose un service de coaching adéquat pour :

- Booster les compétences
- Accompagner les mutations en entreprise
- Développer des produits et marchés

De nos jours la GRE (Gestion de la Relation Employé) et la GRC (Gestion de la Relation Client) ont une importance capitale car tous les produits ou services se ressemblent à la base, la valeur ajoutée reste « le Personnel ».

Raison pour laquelle Confluence Conseils informe, forme, et transforme des acteurs commerciaux pour que le prospect devienne client, que le client reste fidélisé et que l'employé soit motivé et boosté.

b) Statut

Confluence Conseils est enregistrée suite au changement de nom au registre de commerce sous le nom suivant : **RCSNDKR2017B24312.**

L'entreprise est une société à responsabilité limite (S.A.R.L). Comme son nom l'indique, la **SARL est une société qui se caractérise par la responsabilité limitée des associés** : leur perte potentielle se limite au montant de leurs apports respectifs.

Aspect financier

Confluence Conseils était à sa création en 2016 une société individuelle avec capital de **500 000 Francs CFA**, ensuite en octobre 2017 il est passé à une SARL jusqu'à ce jours, avec un capital de **2 500 000 Francs CFA** et son **NINEA** est **6536546 2V2.**

c) Missions

Confluence Conseils accompagne les créateurs d'entreprises comme les entreprises existantes dans leurs développements locaux et internationaux.

Cela passe par le diagnostic, audite si nécessaire en partant du marché, revenant en entreprise et repartir au marché avec des solutions professionnelles, et diverses options sont offertes au client :

- Restructuration de service commercial
- Organisation par zone,
- Par ligne de produit,
- Par client ou par marché.

Confluence Conseils forme aussi de manière adaptée aux métiers de la vente et de la distribution : du promoteur au merchandiseur, du vendeur eu chef de vente, du manager local au manager export.

Il loue aussi du personnel commercial sur toute l'Afrique de l'ouest particulièrement au Sénégal, en Guinée Conakry et au Burkina Faso.

L'étude de Marchés, Tests de marché, étude de taux de présence se font au sein du cabinet. Il dispose aussi d'un Centre d'incubation sur Dakar et Conakry.

II-2) Les activités de Confluence Conseils

1) Les activités

Confluence Conseils est un cabinet pluridisciplinaire de Gestion de projets-marketing, marketing opérationnel, distribution externalisée, formation et location de main-d'œuvre commerciale, c'est dans cette logique que confluence conseils accompagne ses clients dans les domaines suivant :

i) Etudes et intelligence économique

- Etudes de marchés
- Projet industriel agroalimentaire – hygiène et social
- Conseils et Accompagnement
- Création de marque

ii) Diagnostic

- Commercial : augmenter votre part de marché, battre la concurrence...
- Administratif : Comptable - Ressource humaine...
- Rapport et recommandation
- Conseils et Accompagnement

iii) Gestion

- Audit service commercial - Audit marketing - Secteurs - Tous les secteurs du Sénégal UEMOA – CEDEAO – CEMAC
- Procédures - Organisation et mise en place des procédures
- Mise en place de budget de vente et de fonctionnement, gestion des ratios
- Mise en place de procédures de vente et élaboration des budgets par secteur avec outils de contrôle

iv) Conseils & Distribution LOCAL/EXPORT

- Lancement de produit
- Accompagnement international UEMOA CEDEAO CEMAC et Mauritanie
- Test de marché, études taux de présence
- Mise en place de produit

a) Expérience de Confluence Conseils

25 ans d'expérience au Sénégal et en Afrique dans le domaine agroalimentaire et l'Hygiène 15 ans en Cabinet pluridisciplinaire de Gestion de projets – marketing (à préciser), marketing opérationnel, distribution externalisée, formation et location de main-d'œuvre commerciale. Mais aussi, conseillé pour l'externalisation de la Distribution et du marketing local et export : UEMOA – CEDEAO – CEMAC SADC – EUROPE du SUD.

b) Marques créées - gérées et/ou lancées au Sénégal et dans la sous-région

Postes de Direction Commerciale locale et Export :

v) Unilever : Mayonnaise Calvé, Thé Lipton, Margarine Blue Band et Solor, produits de toilettes Lux, BF, Axe, Fabergé, Très-près, Signal, Jus et tranche d'Ananas Cotivana, Huile Dinor, Trofai …..

vi) Patisen/Chocosen : Pâte à tartiner Chocoleca, Bouillon en poudre Garmi, Adja, Mami, Pâte d'arachide Oléca, Margarine Margarita et Réna, Lait en poudre Laidor, Boisson chocolatée Sénécao

Consultances :

vii) Takamoul Food SA : Pod 'or tomate et Ketchup

viii) Maya Group : Wyndoo boisson – Pod'or tomate concentrée et Ketchup, Lotus Industrie Diego Ship – Maxigout – Ouverture de l'usine qui produit actuellement le bouillon Jongué

c) L'agence et approche

L'agence

Confluence Events est né d'un simple constat : la gestion d'évènements va au-delà des <<petits plaisirs>>. Il ne s'agit plus seulement de divertir mais aussi d'éduquer, d'élever, donc être un acteur dans le développement de toute une nation. Le cabinet a donc choisi de privilégier l'originalité et la qualité des évènements en accompagnant avant, pendant et après les évènements et en donnant dynamisme et valeur aux actions.

L'approche du cabinet

ix) Une organisation efficace et des moyens adaptés aux évènements : Rencontres - Lancement de produit - Salons – Exposition - Cohésion de groupe - Team building–

Afterwork - Fêtes d'entreprise - Brand promotion- Conférences de presse- Galas - Soirées à thèmes…

x) Une équipe de confiance à votre écoute

xi) Un réseau de collaborateurs fiables et efficaces.

Coaching Conseil en image

Confluence Events vous propose un accompagnement dans votre nouvelle vie à travers des séances de coaching en développement personnel et / ou de relooking adapté à la situation. Certaines étapes de la vie deviennent faciles à traverser quand nous sommes accompagnés. Confluence Events vous tend la main et s'engage à mettre en valeur votre potentiel et vos talents.

2) Organisation et fonctionnement de Confluence Conseils

º Directeur Général Fondateur

Le directeur général a pour mandat d'assurer la direction et la gestion.

Principales fonctions et responsabilités du directeur général :

Le directeur général s'acquitte des fonctions suivantes :

xii) *Leadership*

- Participer à l'élaboration par le CA d'une vision et d'un plan stratégique en vue d'encadrer l'action de l'organisme

xiii) *Planification et gestion des ressources humaines*

- Instaurer un milieu de travail positif, sain et sûr en conformité des lois et des règlements pertinents

xiv) *Planification et gestion des finances*

- Collaborer avec le CA afin d'amasser les fonds nécessaires au fonctionnement de l'organisme

º **Secrétariat Général**

- Défini et met en place les procédures de gestion administrative et financière et les indicateurs nécessaires au suivi d'activité et au reporting à la direction
- Supervise la gestion des ressources humaines de Confluence Conseils (paie, formation, recrutement...)

ºConsultants Internes :

- **Responsable relation client – Communication**

Le Responsable de la relation client- Communication assure le suivi du portefeuille d'un client une fois le contrat signé ou le service rendu. En lien avec sa hiérarchie, il définit la stratégie et les objectifs à atteindre afin de mettre en place des programmes de fidélisation. Selon la nature des réclamations, il recommande des axes d'évolution pour améliorer la qualité des services proposés, il est un véritable soutien pour finaliser les contrats et les ventes.

- **Infographiste**

L'infographiste (ou graphiste) est le créateur de visuels sur les différents supports. Il réalise des documents numériques en combinant images et textes et en amont. Son domaine de compétence est vaste : il créer des affiches, des brochures, des catalogues, des logotypes, des chartes graphiques, des emballages, des illustrations, des animations, des génériques... Il travaille seul et peut aussi intégrer le service de communication.

- **Commerce international – Achats**

Le Responsable en commerce international pilote et met en œuvre l'action commerciale de Confluence Conseils sur les zones confiées, assure la gestion économique, administrative et financière de l'activité à l'internationale, prospecte et vend, développe les ventes en volume et en valeur, assure l'animation du réseau (agences commerciales/distributeurs/agents) dont il est responsable.

- **Marketing & Communication - Gestion de projet**

  Le responsable marketing et communication est la personne responsable à la fois du marketing et de la communication de l'entreprise. Son rôle consiste à concevoir, mettre en œuvre et piloter la stratégie marketing et communication du cabinet.

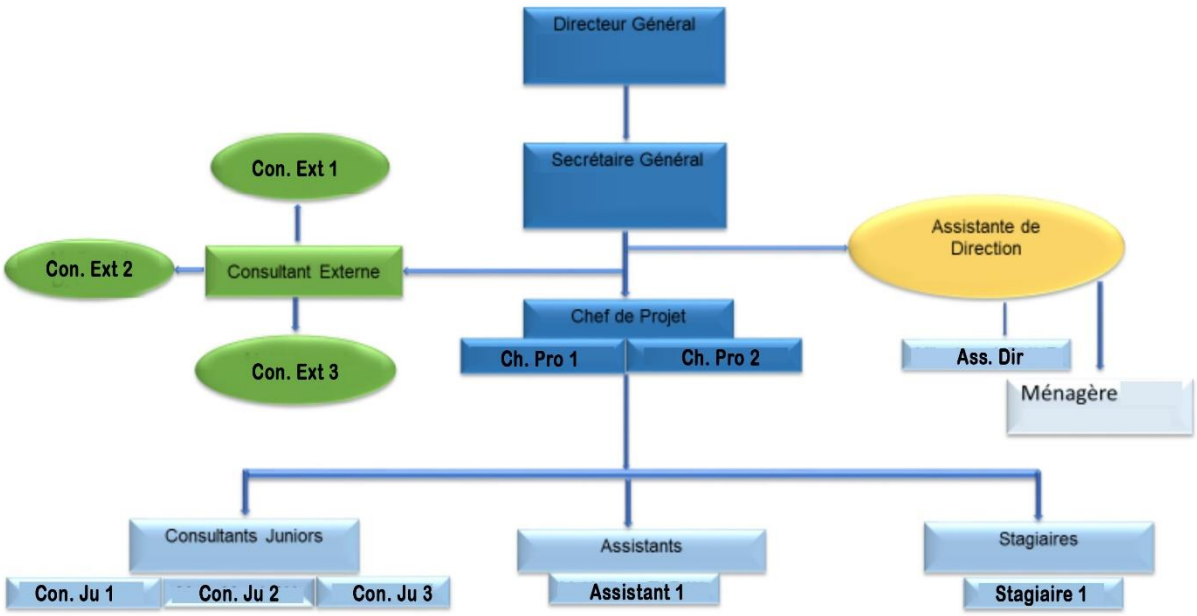
- **Ingénieur Commercial et de la Gestion de projet**

  Rattaché à la direction technique (fonctionnel) et commerciale (hiérarchique), l'Ingénieur d'Affaires / Ingénieur Commercial est en charge de l'élaboration et de la réalisation d'un (ou plusieurs) contrat(s) commercial (aux) en mode projet.

ºConsultant Externe

Le cabinet fait également appel à un consultant externe qui traite du Marketing et de la Communication, la Stratégie commerciale qui est un Technicien Supérieur et un Chef de projet.

3) Organigramme de confluence conseils



Source : Présentation Confluence Conseils

4) Présentation (de la structure en charge du stage)

La Direction Générale de Confluence Conseils compte 2 personnes à savoir : le Directeur Général qui est aussi le fondateur du cabinet et, il est épaulé par la Secrétaire Générale du cabinet, son assistante.

Le but de Confluence Conseils est de parvenir à satisfaire au mieux les attentes de ses clients afin de les fidéliser. Pour y parvenir, il faut que la direction générale puisse être en communication et en collaboration permanente avec les autres directions pour être en adéquation dans sa stratégie avec la vision globale ainsi que les capacités réelles de l'organisation. A Confluence Conseils le conseiller est un mandataire qui, à titre de profession, est chargé, de façon permanente, de négocier et éventuellement, de conclure des contrats de projets ou de prestation de services, au nom et pour le compte de Confluence Conseils. La rémunération du conseiller est variable. Il a des

commissions sur les affaires réussies. Pour obtenir une commission, le conseiller doit soit intervenir sur l'opération, soit être à l'origine de l'obtention de la clientèle.

a) Secteur d'activité de Confluence Conseils

Analyse de l'environnement Micro-économique de l'entreprise

Le macro-environnement de confluence conseils est constitué des différentes catégories de tiers avec lesquels l'entreprise entretient des relations directes.

Il constitue un moyen d'action sur lequel confluence conseils peut agir par sa stratégie. Il est composé des clients, des concurrents et des partenaires (parties prenantes).

L'entreprise dans le but de mieux connaître son environnement spécifique à apprécier les différents aspects le concernant.

b) Les clients de Confluence Conseils

Ceux qui bénéficient des services de Confluence Conseils sont nombreux

- Les professionnels et les praticiens de la gestion de projet
- Les organismes bilatéraux et multilatéraux de coopération qui financent des programmes de développement
- Les administrations publiques confrontées aux problèmes d'expertise et de perfectionnement des cadres en exercice à divers niveaux dans les projets

c) Les concurrents de Confluence Conseils

Sont considérés comme étant des concurrents, toutes les entreprises qui proposent des services similaires à ceux de Confluence conseils.

- ARIX INTERNATIONAL
- PERFORMANCE MC SENEGAL
- BANAKPLURIELS
- CEEMO
- AS CONSULTING GROUP
- GROUPE MGP-AFRIQUE/ ESMP

d) Les partenaires de Confluence Conseils

Confluence Conseils a plusieurs partenaires parmi lesquels

- UNCCIAS
- ATLANTIS GROUP
- CCIAK
- ESTG
- DALIA
- MADEC
- POSITIVE PLANET
- SUP DE CO
- BEM

Analyse S.W.O.T

L'analyse ou matrice **SWOT** est un outil de stratégie d'entreprise permettant de déterminer les options offertes dans un domaine d'activité stratégique

Forces	***Faiblesses***

▪ *Capacité d'innovation.* ▪ *Diversité des services* ▪ *Accessibilité des servies* ▪ *Très bonne connaissance des produits des partenaires.*	▪ *Faible notoriété* ▪ *Effectif réduit*
Opportunités	***Menaces***

▪ *Croissance rapide du marché de la prestation de services.* ▪ *Nouveaux marchés internationaux.* ▪ *Réglementation favorable.*	▪ *Marché de plus en plus concurrentiel.* ▪ *Guerre de prix avec les concurrents.* ▪ *Nouveaux entrants.*

DEUXIEME PARTIE : TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE

II-1) Les objectifs professionnels du stage et les tâches effectuées.

II-1-1) Les objectifs professionnels du stage

Très peu informée sur l'environnement du cabinet, je n'ai pas hésité à saisir cette opportunité de stage à Confluence Conseils pour mieux comprendre le fonctionnement d'un Cabinet de conseils et pouvoir mettre en pratique mes connaissances théoriques.

C'est dans cette logique que pendant mon stage, j'ai pu effectuer des missions pleines d'enseignements. Travaillant avec le chef de projets et le responsable de la comptabilité de Confluence Conseils j'ai pu participer au fonctionnement quotidien de cette direction. Cela a visé à développer ma personnalité, corriger mes lacunes et renforcer mes points forts.

Au-delà des activités administratives, cette immersion en entreprise a pour but de développer des relations humaines qui sont très importantes dans le milieu du travail car cette atmosphère conditionne la rentabilité des activités de l'entreprise. Ce fut aussi l'occasion de confronter mes connaissances théoriques à la pratique.

Quant à Confluence Conseils, les raisons de ma venue ont été motivés par le fait que :

- Je représentais une aide opérationnelle car je suis capable de réaliser des projets que l'entreprise confie à un débutant dans le métier de gestionnaire de ressources humaines,
- C'est selon eux une bonne méthode de pré-recrutement car l'entreprise a le temps de mieux connaître le profil du stagiaire dans l'optique d'une embauche,
- C'est une sensibilisation à la culture de l'entreprise (ses valeurs, ses méthodes et à ses outils),
- C'est une démarche citoyenne car le cabinet facilite ainsi l'insertion des jeunes diplômés sur le marché du travail.

De ce fait mon intégration dans de confluence conseils pourrait permettre de :

- Augmenter son chiffre d'affaires et ses marges
- Dégager du temps à certains cadres pour se consacrer à d'autres tâches au sein de l'entreprise
- Procéder à une réorganisation de l'entreprise (pour faire face à la concurrence)
- Pour combler le déficit d'effectif

II-1-2) Réalisation et déroulement du stage

Au cours de ce stage, j'ai eu l'opportunité de découvrir ce que gérer un projet signifie sous toutes ses formes et de comprendre de manière globale les difficultés que les gestionnaires de projets pouvaient rencontrer dans l'exercice de leurs fonctions.

Dans une première phase, j'ai dû me faire guider par le Directeur Général de Confluence Conseils. Ce qui m'a permis de comprendre le fonctionnement d'un tel cabinet.

Dans cette phase, j'ai dû consulter la documentation existante sur l'entreprises (site internet, flyer et présentations PowerPoint) et m'entretenir régulièrement avec les employés de l'entreprises surtout avec le Directeur Général, afin de ne pas partir dans une mauvaise direction et de connaître les contraintes à respecter.

Durant ce stage nous avons eu à accomplir bon nombre de tâches dans la direction générale. Mais ce qu'on peut retenir c'est surtout notre participation au processus d'analyse du business model du cabinet et à la sous-traitance du projet MADEC à laquelle nous avons pris part.

ACTION 1 : ANALYSE DU BUSINESS MODEL DE CONFLUENCE CONSEILS

1-Business model

Le business model d'une entreprise est une représentation synthétique des aspects majeurs de l'activité d'une entreprise ou d'une organisation.

Fonctions de base :

Le business model aura comme fonctions la structuration globale du projet en sous-projets emboîtés, planification des tâches, contrôle des ressources, des coûts et des délais.

2-Objectifs du business plan

- Apporter à la direction de projet des éléments pour prendre en temps voulu toutes les décisions lui permettant de respecter les objectifs – **Intelligence Economique**
- Innover « plus », car face à des clients exigeants, les services ne se stockent pas les idées périment vite et le client réagi positivement à l'innovation. Innover « vite », car dans un environnement fortement concurrentiel, il s'agit d'être le plus réflexif sur le marché. Innover « mieux », car le client attend un service parfaitement adapté à ses besoins
- Déclinaison de la gestion d'entreprise par projet, c'est un outil utile à l'amélioration de notre organisation et à la performance de nos clients
- Cahier des charges, planification des ressources et gestion des délais avec le diagramme de Gantt ....
- Pilotage, brainstorming...

3-Le cadrage

Le cadrage consiste à définir le projet à venir. Cette phase d'avant-projet rappel sa genèse et son utilité en répondant à la question : pourquoi ?

Les étapes du cadrage sont :

- Le ou les client(s) sont identifié(s). Bien comprendre le fondement du besoin est indispensable pour fixer des objectifs cohérents et donner ainsi toutes les chances de réussite à l'ouvrage.
- Préciser les objectifs est le deuxième point de la phase de cadrage. Par la suite il convient de décrire les travaux à venir sous 2 horizons : temporel et budgétaire.
- Une autre précision se révèle utile : quels sont les types d'acteurs impliqués ? C'est-à-dire mentionner globalement les services et profils sans nommer précisément de collaborateurs. Le chef de projet étant en général déjà désigné.

4-Conduite du projet

Une fois que le cahier des charges est ficelé, il faut entrer dans la phase de réalisation concrète.
Le chef de projet désigné travaille avec son équipe sur les points planifiés dans le plan d'action.
Son rôle consiste à manager son groupe pour tirer le meilleur des compétences présentes.
Il peut bien sûr tenir un rôle plus opérationnel si certaines tâches entrent dans ses domaines de compétence.
Mais en général sa mission consiste à organiser et animer les séances de travail tout en assurant le suivi de l'avancée des travaux en accord avec le planning arrêté.
Il coordonne les ressources externes et mobilise les moyens budgétaires.

5-Savoir bien terminer le projet

Lorsque le projet arrive à sa fin, la mission n'est pas terminée. Il est indispensable de capitaliser sur l'expérience récente dans le cadre de l'amélioration continue de ses pratiques. Ne pas passer à côté du suivi d'une réalisation, des investissements budgétaires et humains qui méritent généralement plus d'implication de l'équipe dans cette phase post projet.

6-Conduire le changement

Manager le changement est indispensable pour accompagner les transformations générées par les nouveaux projets.
Les aspects techniques sont souvent prioritaires au détriment des préoccupations humaines.
L'homme est essentiel dans le processus ; nous devons nous adapter et accepter le changement qui nous est imposé par chaque projet
La réussite passe obligatoirement par l'acceptation de la nouvelle organisation et des nouvelles missions/tâches associées.
Selon leur nature, elles peuvent être prévenues ou traitées dès leur apparition.

L'analyse de ce business model nous permet de décrire comment un projet est mis en place et c'est dans cette logique que Confluence Conseils procède de son coté à l'élaboration de ses projets et l'acquisition de ses ressources.

Comment Confluence Conseils fait appel à ses consultants pour traiter ses projets

Le cabinet pluridisciplinaire Confluence Conseils ne fait pas d'appels à la candidature, parce que celui-ci dispose déjà d'une base de données avec des compétences présélectionnées et connait la majeure partie de ses prestataires professionnellement parlant. En effet, Confluence Conseils bénéficie d'une certaine notoriété avec les gens avec lesquels il a déjà travaillé.

Comment Confluence Conseils procède à la rémunération de ses consultants

Confluence conseils dispose de 3 types de consultants et de 2 types de rémunération : à m'heure ou à la journée (voire aussi par dossier) :

- *Type de consultants :*

º Séniors

º Juniors

º Assistant du projet

- *Type de rémunération*

º Séniors : entre 40.000 et 60.000 francs CFA/ heure

º Juniors : entre 15.000 et 30.000 francs CFA/ heure

º Assistant en fonction de l'identification de la tâche :

✓ Principale

✓ Secondaire

✓ Participative

✓ Déléguée

º A la journée

✓ Entre 100.000 et 250.000 francs CFA

º Par dossier

✓ C'est une négociation surtout si le projet va sur une durée de 3 à 6 mois, le cabinet négocie un forfait mensuel avec un minima et un maxima d'heures.

Les types de contrats élaborés avec ses consultants

Confluence Conseils signe avec ses partenaires des contrats de prestations de service. On entend par contrat de prestation de service ou encore contrat de travail par intérim, la convention par laquelle une personne s'oblige, contre une rémunération, à exécuter pour l'autre partie un travail déterminé, sans la représenter et de façon dépendante. Contrairement aux contrats à durée indéterminée et contrat à durée déterminée.

ACTION 2 : GESTION DE PROJETS DANS UN CABINET DE CONSEILS : CAS DU PROJET MADEC

A-CONSIDERATON THEORIQUE SUR LA NOTION DE PROJET

Un **projet** est : "une démarche spécifique qui permet de structurer méthodiquement et progressivement une réalité à venir (…). Il est défini et mis en œuvre pour élaborer une réponse au besoin d'un utilisateur, d'un client ou d'une clientèle et il implique un objectif et des actions à entreprendre avec des ressources données (…)" Selon **l'AFNOR (Norme X50-105, 1991)**.

Et Selon **le PMI** : « Un projet est une entreprise temporaire visant à créer un produit et/ou un service unique ».

L'équipe projet organisée, complémentaire et motivée est un facteur clé pour la réussite d'un projet. Partant de ce fait, les responsables projets cherchent souvent à mettre en place des outils collaboratifs ou des méthodes de travail qui offrent une meilleure coordination de l'équipe projet. Ainsi nous avons :

1-Les acteurs du projet

Acteurs du projet	*Rôles*
Mandant (sponsor) :	-Définir le cadre financier -Garantir du projet -Et est en général, membre du comité de pilotage
Comité de pilotage :	-Donner l'ordre du projet, il a la décision finale sur la solution proposée par la Direction de Projet -Valider la solution proposée au niveau budgétaire et stratégique -Prendre les décisions de fin de phases -Représenter des principaux intéressés
Direction de projet :	-D'assurer que la solution proposée corresponde bien aux besoins de l'entreprise tant au niveau technique que stratégique -Valider la solution proposée par le Chef de projet avant de la soumettre au Comité de projet

Chef de projet :	-Responsable des résultats du projet -De Définir les buts et les objectifs (avec le client) -Développer la planification du projet -S'assurer que le projet soit exécuté efficacement
Project office :	-Il est le soutien logistique pour le chef de projet -Il est garant de la méthodologie de la gestion de projet -Il est garant du portefeuille de projets
Equipe de projet :	-Travaille efficacement pour livrer un produit qui satisfait le client -Il veille à ce que les talents et compétences de chaque membre se complètent

2-Principes et découpages en phases et processus

Les objectifs du découpage en phases et processus sont de :

Mettre en place une démarche "projet" ; Fixer des points de repères ; Développer et appliquer des techniques de gestion de projet ; Donner une structure; faciliter l'évaluation des différentes étapes ; Contrôler de la fin des étapes essentielles avant le début des étapes suivantes ; Etre la de l'affectation des ressources et permettre le contrôle de l'avancement.

* Les phases :

Il existe 4 phases d'élaboration d'un projet :

Phase 1 : **Conception/ Evaluation,** qui a pour but de déterminer le but du projet et l'estimation des risques.

Phase 2 **Organisation/développement**, qui consiste en la planification globale et la définition des responsabilités.

Phase 3 : **Exécution/Réalisation**, qui est l'exécution du travail et la résolution de problèmes.

Phase 4 : **Achèvement/clôture**, c'est l'analyse des écarts entre planifier et réaliser et la réaffectation du personnel ; c'est aussi l'évaluation du projet.

***Les processus :**

Processus 1 : **Le processus de démarrage/initialization :** Descriptif de la concrétisation ; Déterminer la meilleure façon d'atteindre l'objectif défini.

Processus 2 : **Le processus de planification :** Identifier les tâches à réaliser et les ressources nécessaire ; Faire le plan qualité du projet

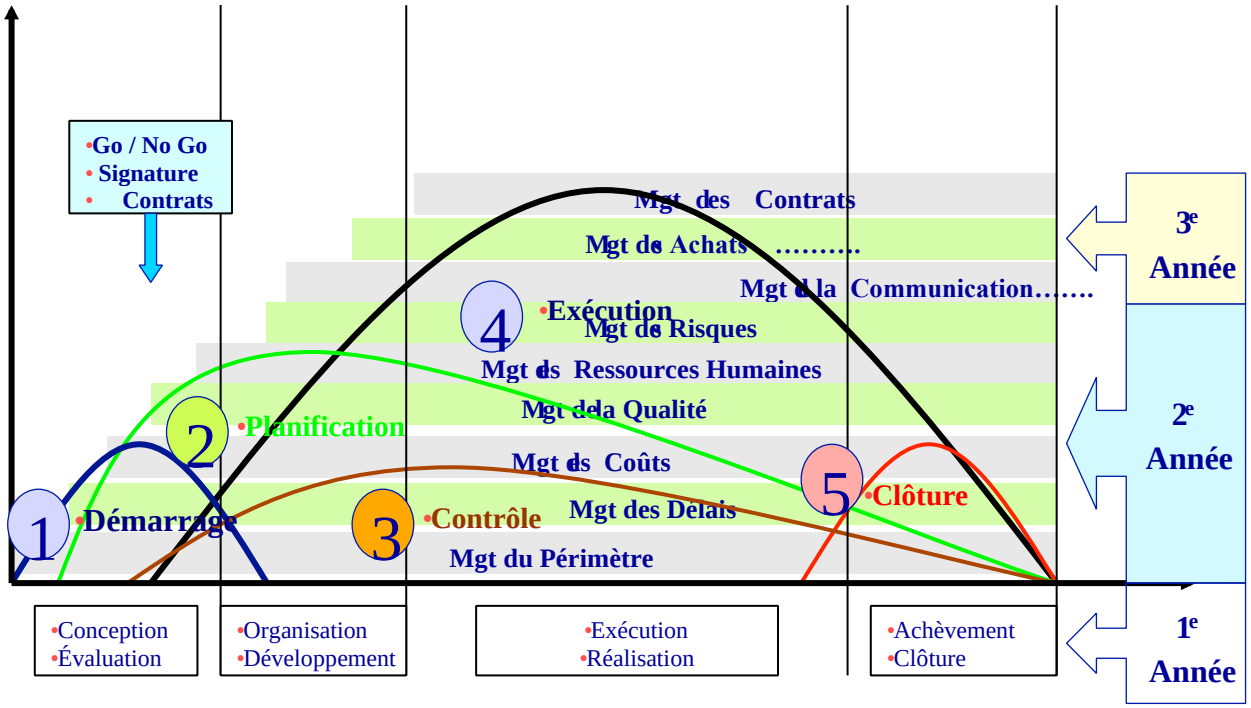
Processus 3 **: Le processus de contrôle :** Il a pour but de s'assurer que le projet se déroule comme prévu.

Processus 4 **: Le processus d'exécution :** L'exécution du travail prévu ; La gestion quotidienne

Processus 5 : **Le processus de clôture :** Evaluation des performances ; Documentation et recommandations pour les futurs projets.

3-Interactions entre phases et processus

5 Processus & 4 Phases



• Cycle de vie d'un projet-

Source : Management de projets, Marc Lassagne.

B-PRESENTATION DU PROJET MADEC

1-Organisation et Reporting

MADEC Sénégal et Confluence Conseils ont établi un mode d'organisation et de reporting afin de bien mener leur projet et atteindre facilement leurs objectifs. Cette organisation et établie comme suit :

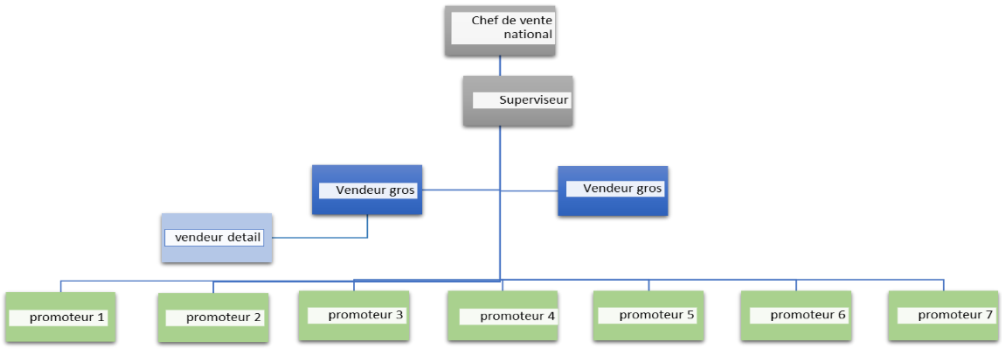
En entrée, comme première action nous avons les fiches éditées lors de la visite client par le **canal gros** (superviseur et vendeurs gros), canal gros et demi-gros ; le **canal détail** vendeurs détail, canal détail hors marché (Boutiques, restaurants...) et le **canal détail marché**: promotrice remises journalières des fiches visites-clients. Ensuite il y a la récupération physique par les superviseurs et les dépôts journaliers au cabinet.

La seconde action est la saisie des fiches par zone de vente et par type d'information qualitative et quantitative ; La rédaction d'informations des fiches visites clients et transmission ; La synthèse

statistique et le calcul des ratios des taux de pénétrations, taux de présence, tem tem et concurrents et taux de rotation ; Cadencier de fournitures des informations suivant un tableau de bord: journalier, hebdomadaire et mensuel. Nous devons noter que cette gestion suit le principe d'intelligence commerciale et marketing.

A la fin, la dernière action consiste à l'analyse, l'orientation ou réorientation, du coaching, de l'animation, et de la recommandation ; Point virtuel journalier, point physique par réunion de synthèse chaque vendredi après-midi avec le chef de vente zone, les superviseurs et le staff du cabinet. Cette action est dirigée par les chefs de projets.

2-Organigramme partiel de MADEC



Source : Organigramme MADEC

3-Stratégie de lancement

La société MADEC SENEGAL a démarré ses activités au Sénégal le 28 juin 2017 par la reprise progressive des activités de distribution des différentes marques du groupe CCBM et actuellement de SOMAFACO.

La société est en train de construire et de consolider une équipe commerciale en phase avec sa vision et capable de mettre en œuvre les orientations stratégiques sur le court moyen et long terme.

Certaines marques étaient déjà présentes au Sénégal, notamment Soklin, Santex, et Tem Tem, après avoir réussi une bonne pénétration du marché ont connu des difficultés pour préserver leur part de marché.

Cette léthargie n'a pas été sans conséquence sur leur image chez les consommateurs et ainsi que les intervenants de la chaine de distribution, tous canaux confondus.

MADEC SENEGAL, avec l'assistance et les conseils du Cabinet Confluence s'est résolu à redonner à ses différents produits une place de choix dans le panier de la ménagère sénégalaise.

Cette dernière est submergée de toute part voire agressée au quotidien par une pluralité d'offres surtout sur le segment des bouillons culinaires, avec la présence d'une multitude de marques concurrentes.

Le marché du bouillon au Sénégal est hautement concurrentiel avec des acteurs très dynamiques prêts à tout pour défendre leur position.

Ce marché a aussi la particularité d'avoir des consommateurs de plus en plus avertis et sensibles, ce qui peut constituer un atout ou un handicap selon l'approche que nous allons avoir.

Pour réussir cette mission et atteindre l'objectif de REPOSITIONNMENT, il y a deux préalables :

- un choix stratégique clair duquel découlera un plan opérationnel
- une force de vente bien préparée pour aller à l'assaut du marché.

Cette préparation passe par la construction d'un groupe motivé et une parfaite harmonisation des action-terrains afin de ne laisser aucune place à l'amateurisme.

• *La Méthodologie*

La méthodologie choisie est axée sur les points suivants :

*Le regroupement de tout l'effectif de la force de vente dans un même lieu afin de créer et susciter une dynamique de groupe :

✓Cas maitrise du produit

✓Cas fiche de visite

✓Cas technique de prospection

✓Cas technique de communication

✓Organisation

✓Techniques de vente

*Une démarche participative pour permettre à chaque acteur de la chaîne de distribution de s'approprier la réussite du lancement

*L'échange d'expériences positives pour permettre à chacun de mieux s'outiller.

4-Les moyens mis en œuvre

Pendant la réalisation de mon stage, Confluence Conseils a mis à ma disposition le matériel et mobilier du bureau (un ordinateur fixe installé dans le bureau du responsable financier).

J'ai passé le plus clair de mon temps à me documenter sur mes services que propose le cabinet. J'ai eu accès aux informations précieuses qui ont été indispensables à la rédaction de ce rapport de stage.

L'exécution de mes tâches quotidiennes n'a nécessité l'utilisation d'aucun nouveau logiciel, je me suis donc tenu à :

✓ La gamme office 2016 (Word, Excel, PowerPoint…)

✓ Un navigateur internet (Mozilla Firefox)

5-Difficultés rencontrées

Durant ma période de stage, nous n'avons pas eu à rencontrer de difficultés notables.

II-2) Présentation et analyse des résultats

1-Analyse et bilan du stage

Le stage consistait pour nous à participer régulièrement à la bonne gestion des procédures administratives. L'analyse du business model nous a permis de voir comment Confluence Conseil apporte à la direction de projet des éléments pour prendre en temps voulu toutes les décisions lui permettant de respecter des objectifs précis. La sous-traitance du projet MADEC nous a aussi permis de voir comment l'on procédait aux différentes étapes et normes de l'élaboration d'un projet. Tout ceci nous permet donc de savoir ce à quoi nous devons nous référer lors de l'élaboration d'un quelconque projet.

Nous avons donc pu retenir, à travers les différentes actions que nous avons eu à mener durant notre stage, que l'élaboration d'un projet passe par plusieurs étapes et nécessite toutes les ressources possibles (humaines, matérielles, financières, etc.), et aussi le fait que tout cabinet

pluridisciplinaire a besoin d'un gestionnaire de Ressources Humaines, ce qui a donc agrandit mon ambition de continuer mes études en Ressources Humaines.

2-Recommandations

Tout au long de notre stage, nous avons remarqué de manière générale que le personnel était en nombre insuffisant face aux nombreux défis à relever ; Au niveau de la direction générale par exemple, il n'y a que deux représentants pour gérer tous les documents administratifs et les dossiers du personnel, ce qui peut faire que ceux-ci peuvent passer plusieurs jours à traiter un projet et ce qui peut mettre en attente d'autres clients qui ont besoin des mêmes services.

L'absence de certains conseillers pour le remplissage d'une tache est aussi à noter, parce qu'une fois qu'on note l'absence d'un conseiller, cela peut retarder le processus de l'élaboration d'un projet.

Pour le bon fonctionnement de Confluence Conseil, nous ne manquerons pas d'apporter notre contribution à travers quelques suggestions par rapport aux remarques faites plus haut.

D'abord, nous suggérons que le cabinet recrute plus de conseillers :

- Au niveau des consultants externes afin d'offrir à ses clients des prestations plus rapides. Ce qui contribuerait à améliorer d'avantages sa crédibilité auprès de la clientèle et assurerait du coup la fidélisation de cette dernière.

- Au niveau de la direction générale, afin d'exécuter plus rapidement les réponses aux appels d'offre et de traiter plus rapidement les projets.

Ensuite nous suggérons à Confluence Conseils de chercher à se faire certifier ISO 9001.

En effet, l'ISO/CEI est une procédure par laquelle une tierce partie donner une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées dans un référentiel. Cette norme spécifie les exigences relatives à un système de Management de Qualité (SMQ) pour démontrer son aptitude à fournir des produits satisfaisants aux exigences des clients et à la réglementation applicable et accroitre la satisfaction des clients et autres parties intéressées. Cela implique également que l'entreprise a bien mis en place des dispositifs pour.

Les avantages de la certification ISO 9001 apparaissent donc bénéfiques pour toutes les parties à savoir : les clients, les partenaires, les actionnaires, et personnel etc.

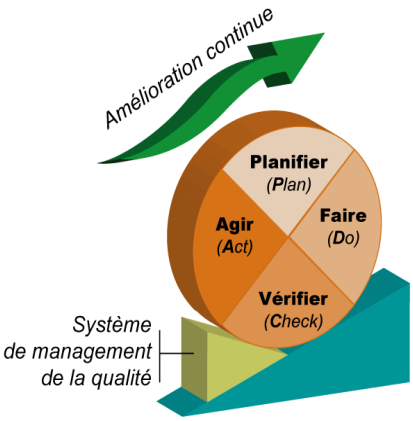
- Traiter les réclamations des clients et obtenir leur satisfaction

- Déterminer et traiter les dysfonctionnements (actions correctrices, correctives, préventives, etc.)

- Fixer des objectifs chiffrés et les suivre grâce à un système d'indicateurs

- Suivre la rentabilité des opérations et rechercher sans cesse les pistes d'amélioration

- Faire participer l'ensemble de tout le personnel de l'entreprise aux objectifs de qualité



La roue de Deming pour l'amélioration continue

•Les avantages de la certification ISO 9001 pour Confluence Conseils :

- La reconnaissance internationale que confère la certification selon une norme universellement reconnue

- Une image d'un cabinet pour Confluence Conseils avec un positionnement et une concurrence possible sur le plan international et dans les relations commerciales nationales et commerciales

- L'amélioration de l'écoute client permettant de fidéliser le client et de gagner la clientèle

- La formalisation que congère la démarche qualité permettant de gagner du temps, de définir les responsabilités et valoriser le travail chaque acteur du cabinet et fédérant les fonctions de chacun

- Une amélioration de l'environnement de travail et de ressources matérielles permettant au personnel de fournir des prestations de qualité

Etre certifié ouvrir des grandes portes à Confluence Conseils et fera la différence face aux concurrences surtout lors des appels d'offre ou les décideurs sont très regardant sur cet aspect.

CONCLUSION

Le management de projet est une discipline ayant pour objectif de donner les outils nécessaires et les techniques de suivi d'un projet afin de respecter au mieux les contraintes antagonistes de Coût, de Qualité et de Délai.

Ce stage a été, sous plusieurs aspects, riche en enseignements pour nous car il nous a permis de découvrir dans le détail le fonctionnement d'un cabinet de gestion de projets, ses acteurs, contraintes et il nous a aussi permis de participer concrètement à ses enjeux au travers de mes missions variées comme celle de l'analyse du business model du cabinet et la sous-traitance du projet MADEC que nous avons particulièrement appréciée. Ce stage m'a aussi permis de comprendre que j'ai les aptitudes qui me permettent de comprendre les besoins des clients, et surtout que les enseignements conçus durant les deux dernières années m'ont permis de m'adapter facilement aux différentes tâches du cabinet même s'il me reste beaucoup à apprendre.

Confluence Conseils qui m'a accueilli pendant ce stage dans sa direction générale, m'a non seulement permis d'appréhender avec facilité la notion de gestion de projets dans un cabinet de conseils , mais aussi d'avoir des connaissances nécessaires au conditionnement des outils de management de projet.

ANNEXES

I-CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES

(*Nom du prestataire/ de la société prestataire)* représenté(e) par (*Nom de l'autorité prestataire)*, sis à (*Adresse complète de l'autorité prestataire)***.**
Ci-après dénommée « le service », d'une part,

Et
(Nom de la société contractante) représentée par *(Nom et adresse complète du candidat***)** Ci-après dénommée « le Client », d'autre part,

LES PARTIES CONTRACTANTES, CONSIDERANT QUE

Le Client souhaite obtenir des prestations de consultance Ressources Humaines pour (Brève *description des services à prester par* « *le service* »

CECI ETANT RAPPELLE, IL A ETE ENSUITE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

1. Les documents ci-après seront considérés comme faisant partie intégrante du marché :

(a) la soumission de l'autorité contractante

(b) le bordereau descriptif quantitatif

(c) la description technique des services

2. En contrepartie des règlements à effectuer par le client au profit de l'autorité contractante, comme indiqué ci-après, l'autorité contractante convient de réaliser les services et de remédier aux défauts et insuffisances de ces services conformément, à tous égards aux stipulations du présent marché.

3. Le client convient de son coté de payer à « le service », au titre des services et rectifications apportées à leur défauts et insuffisances, le prix du marché ou tout autre montant dû au titre de ce marché, et ce selon les modalités ci-après : (*inscrire les modalités de paiement retenues).*

Les parties s'engagent à résoudre à l'amiable tout différend susceptible d'intervenir entre elles à propos de l'exécution, ou de l'interprétation du présent contrat.

Fait à Le

(En deux exemplaires originaux dont un remis à chacune des parties).

(Signature précédée de la mention manuscrite : « Bon pour accord »).

Pour le client : Pour le Prestataire

(*Nom du client*) *(Nom du prestataire*)

II-FICHE VISITE CLIENT

(NOM DU CLIENT)	FICHE VISITE CLIENT

(nature du produit)	(nature du produit)	(nature du produit)	(nature du produit)	Autres : (Préciser)

Date de visite :

Nom du Client :

Adresse Client (le plus précis possible) :

Zone Géographique : | Secteur : | Fixe :

Nom du Gérant : | Téléphone :

Equipe/Agent / Personne ayant visité le client :

Produits Concurrents

Nom des marques présentes	Conditionnement				
	Prix				
Conditionnement					
Prix					

Renseignements recueillis sur le ravitailleur du client (important à obtenir)

Nom du Ravitailleur : Tél :

Adresse du Ravitailleur :

Renseignements éventuels et supplémentaires recueillis sur le client (préciser la nature et l'origine des informations commerciale-marketing-activité de la concurrence...)

Avis de l'agent commercial ayant fait la visite :	Avis du chef hiérarchique
Commentaires éventuels :	Commentaires éventuels :

III- PROCEDURE

(LOGO DU CLIENT/ DE LA SOCIETE)	**Procédure** **(NOM DE LA PROCEDURE)**	Référence Page : Date :

SOMMAIRE
1. Objet
2. Domaine d'application
3. Définition et terminologie : Documents associés
4. Développement de la procédure

	ADAPTATION	**VERIFICATION**	**APPROBATION**
Nom			
Fonction			
Date			
Signature			

HISTORIQUE DES REVISIONS		
Date	**N° version**	**Description**

LISTE DE DIFFUSION
(Différente Direction de la société)
(Différente Direction de la société)
(Différente Direction de la société)
(Différente Direction de la société)
(Différente Direction de la société)
(Différente Direction de la société)

Il faudra par la suite donner l'objet, la définition, le domaine d'application de la procédure ainsi que les documents associés pour son élaboration effective.

Ainsi, le développement de la procédure s'effectue comme suit :

Action	**Responsable**	**Documents**	**Description**

WEBOGRAPHIE

- WWW.CONFLUENCE-CONSEILS.COM
- WWW.AVISJOURNEAUX.COM