

# RAPPORT AUDIT SUIVI ACTIVITES Q1



DEPARTEMENT



| REDACTEUR |               | VERIFICATION |               | APPROBATION |               |
|-----------|---------------|--------------|---------------|-------------|---------------|
| Nom       | DQ            | Nom          | DQ            | Nom         | DQ            |
| Date      | 20/04/2016    | Date         | 20/04/2016    | Date        | 20/04/2016    |
| Version   | DQ<br>01/2016 | Version      | DQ<br>01/2016 | Version     | DQ<br>01/2016 |
| Visa      | DQ            | Visa         | DQ            | Visa        | DQ            |

## SOMMAIRE

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| <i>RAPPORT AUDIT CERTIFICATION TRIMESTRE 1</i> .....           | 1  |
| <i>CONTEXTE</i> .....                                          | 3  |
| <b>1 METHODOLOGIE DES AUDITS</b> .....                         | 4  |
| <b>2 POINT DES REALISATIONS GLOBALES PAR DEPARTEMENT</b> ..... | 6  |
| <b>3 PRESENTATION DES RESULTATS PAR DEPARTEMENT</b> .....      | 9  |
| <b>3.1 DEPARTEMENT BUSINESS AND DEVELOPPEMENT (DBD)</b> .....  | 10 |
| <b>3.2 RESSOURCES HUMAINES / PLANIFICATION</b> .....           | 11 |
| <b>3.3 DEPARTEMENT RECRUTEMENT</b> .....                       | 13 |
| <b>3.4 DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS (DSI)</b> .....   | 14 |
| <b>3.5 DEPARTEMENT QUALITE</b> .....                           | 16 |
| <b>3.6 SERVICES GENERAUX</b> .....                             | 17 |
| <b>3.7 OPERATIONS</b> .....                                    | 19 |
| <b>3.8 RECHERCHES &amp; INNOVATIONS</b> .....                  | 22 |
| <b>4 ANALYSE ET PROPOSITIONS/RECOMMANDATIONS</b> .....         | 23 |
| <b>5 CNCLUSION DE L'AUDIT</b> .....                            | 27 |

## CONTEXTE

Dans l'optique de contrôler et de suivre réellement les différentes activités énumérées dans les plans d'action de chaque département, l'audit permet d'identifier les écarts afin d'y apporter des solutions.

Tout au long de la dernière semaine du mois de Mars, le Département Qualité a mené des audits dans chacun des départements de l'entreprise afin de mesurer l'état d'avancement des tâches comptant pour le premier trimestre.

Le présent rapport nous expose d'abord le point trimestriel des divers accomplissements par département tout en étalant de façon succincte tout ce qui reste en instance de réalisation et enfin énonce les propositions d'actions ou les mesures correctives pour corriger les non faits.

Les activités à statut « **EN COURS** » sont considérées comme « **NON FAITS** » et celle « **EN CONTINUE** » comme « **FAITS** ». Par ailleurs, les activités dont la réalisation est prévue pour soit la Q2, Q3 ou encore Q4 ne sont pas pris en compte dans ce présent rapport.

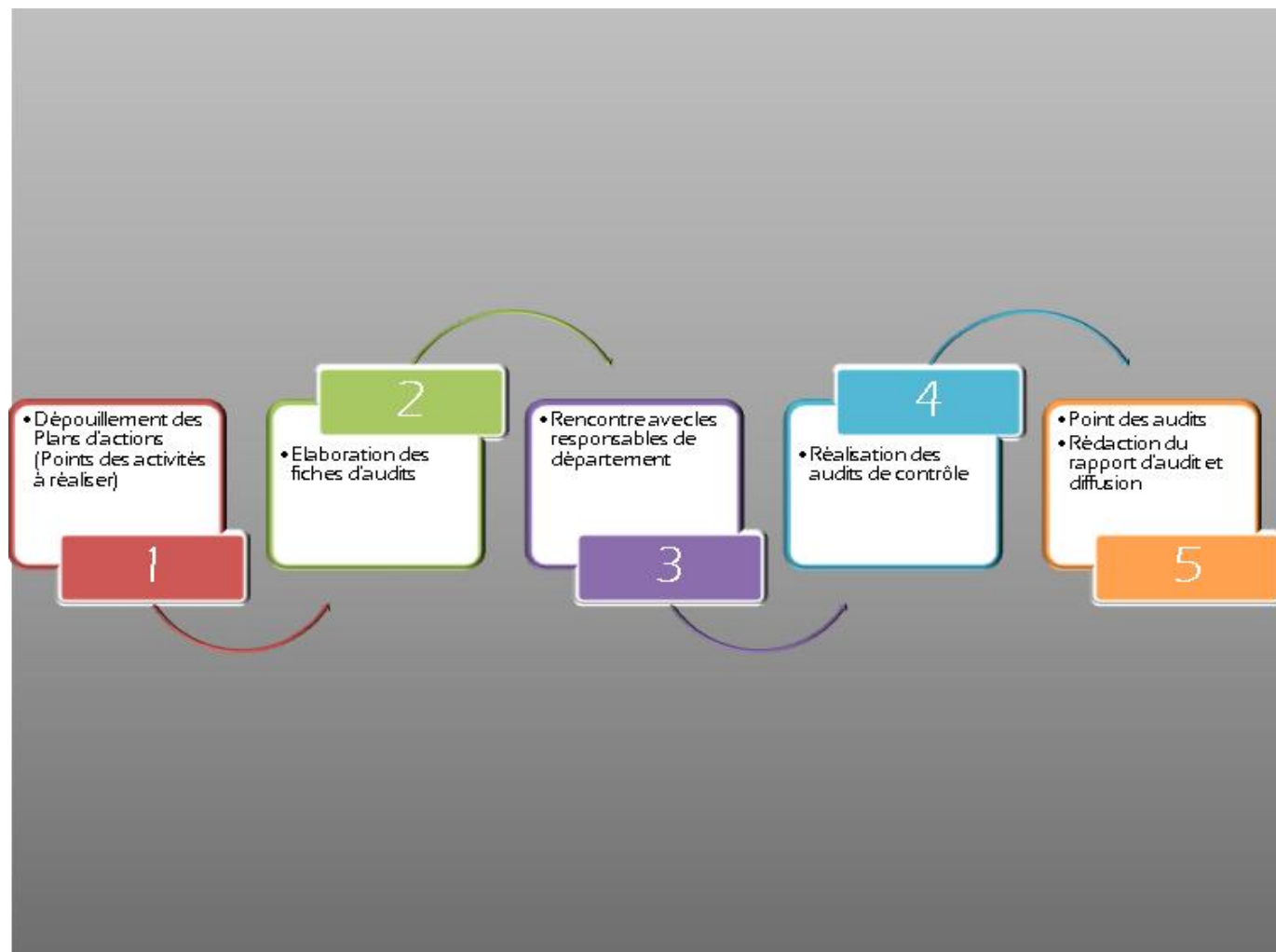
Sont concernés, les départements :

- ❖ Direction Business et Développement
- ❖ Opérations
- ❖ Qualité
- ❖ Direction des systèmes d'informations
- ❖ Ressources Humaines et planifications
- ❖ Recrutement
- ❖ Services Généraux
- ❖ Recherches et Innovations



# **1. METHODOLOGIE DES AUDITS**

Il s'agit de cinq (05) étapes amplement détaillées :

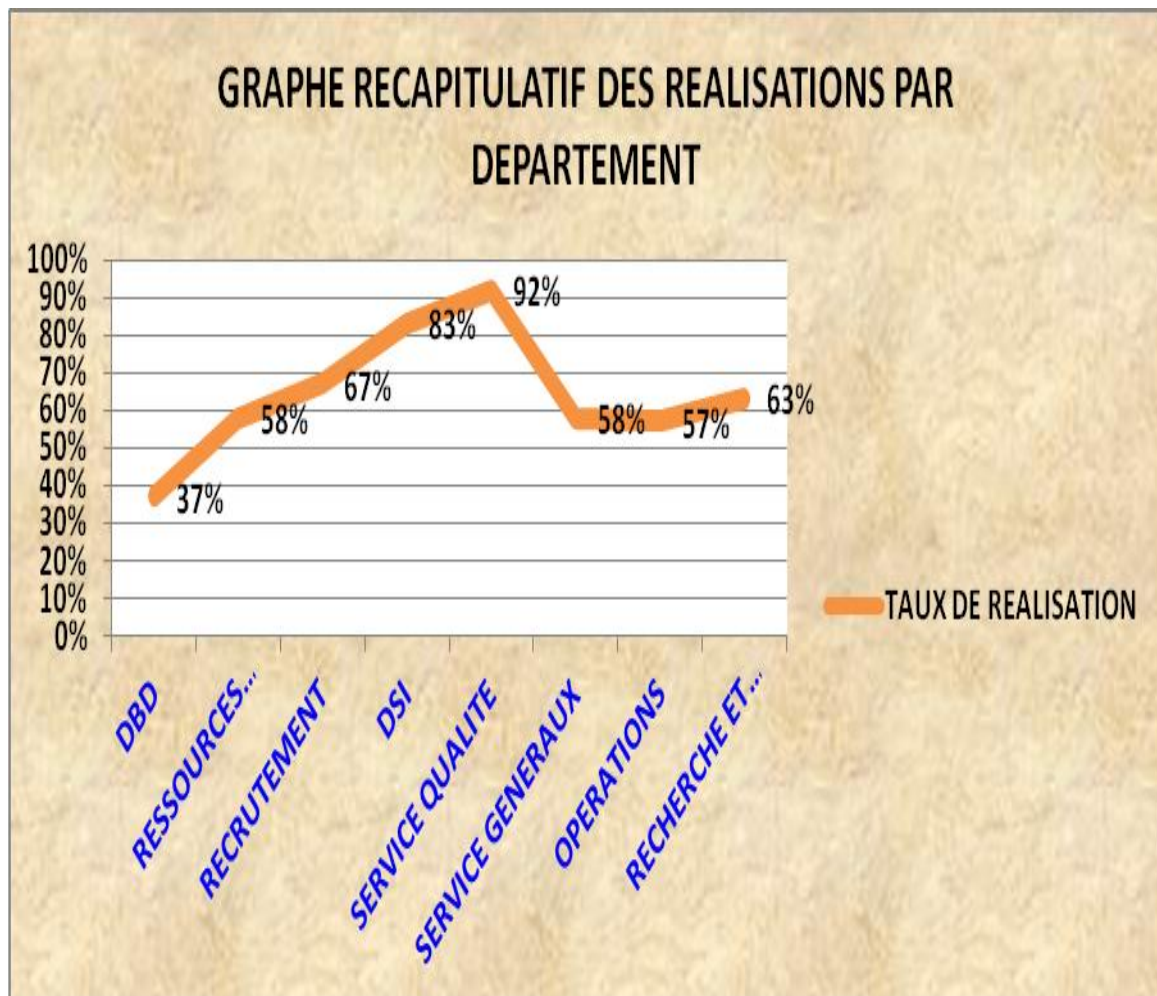


## **2. POINT DES REALISATIONS GLOBALES TRIMESTRE 1 PAR DEPARTEMENT**

Ils sont au total au nombre de huit (08) à avoir été audité. Dont voici le récapitulatif des réalisations :

| N° | DEPARTEMENTS                          | NOMBRE D'ACTIVITES PREVUES | NOMBRE D'ACTIVITES REALISEES | TAUX DE REALISATION |
|----|---------------------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------|
| 1  | DBD                                   | 11                         | 04                           | 37%                 |
| 2  | RESSOURCES HUMAINES/<br>PLANIFICATION | 12                         | 07                           | 58%                 |
| 3  | RECRUTEMENT                           | 3                          | 2                            | 67%                 |
| 4  | DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS | 12                         | 10                           | 83%                 |
| 5  | SERVICE QUALITE                       | 12                         | 11                           | 92%                 |
| 6  | SERVICE GENERAUX                      | 12                         | 07                           | 58%                 |
| 7  | OPERATIONS                            | 23                         | 13                           | 57%                 |
| 8  | RECHERCHE ET INNOVATIONS              | 08                         | 05                           | 63%                 |

Sur le graphe en dessous, on note clairement que le taux de réalisation des activités du Département Business and Développement n'est pas du tout reluisant (37%).





## **3. PRESENTATION DES RESULTATS PAR DEPARTEMENT**

### 3.1 DEPARTEMENT BUSINESS AND DEVELOPPEMENT (DBD)

| FICHE SUIVI DES ACTIVITES / DBD                    |          |                                                 |                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TACHES                                             | DEADLINE | ETAT                                            | COMMENTAIRES                                                                                                                                                                                                          |
| VOLET MARKETING & COMMUNICATION                    |          |                                                 |                                                                                                                                                                                                                       |
| GESTION DU NEWSLETTER DE L'ENTREPRISE              | Q1       | FAIT<br>EN CONTINUE                             | *****                                                                                                                                                                                                                 |
| CREATION ET LA GESTION DU BLOG DE L'ENTREPRISE     | Q1       | NON FAIT                                        | Changement d'activité compte tenu du faible taux d'implication des JCMS en fin de contrat de stage sur les plateformes ;<br>Changement de l'activité pour une nouvelle nommée : CAFE ENTRE NOUS, programmé pour la Q2 |
| COMMUNICATION VIDEOS                               | Q1 ET Q2 | NON FAIT                                        | A cause du manque de matériels adéquats et de ressources                                                                                                                                                              |
| MISE EN PLACE ET PORT DES LACOSTES MEDIA CONTACT   | Q1       | FAIT<br>LA Direction générale décide de l'usage | Une partie déjà disponible en magasin, discussion sur le port                                                                                                                                                         |
| REALISATION DES AFFICHES DE COMMUNICATION          | Q1       | FAIT<br>EN CONTINUE                             | *****                                                                                                                                                                                                                 |
| GESTION DES ESPACES D'AFFICHAGE                    | Q1       | FAIT<br>EN CONTINUE                             | *****                                                                                                                                                                                                                 |
| MIS A DISPOSITION DE NOUVEAUX TABLEAUX D'AFFICHAGE | Q1       | NON FAIT                                        | Discussion avec le prestataire sur les couts de réalisation                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                        |    |          |                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------|--------------------------------------------------------------------------------|
| REFONTE DES IMAGES SUR NOTRE SITE INTERNET                                                                             | Q1 | EN COURS | Images déjà disponibles mais en cours d'implémentation sur le site             |
| METTRE EN PLACE UN COMPTEUR DE VISITEUR ET DE NOMBRE DE VISITEURS EN LIGNE OPERATIONNEL SUR LE SITE INTERNET DU GROUPE | Q1 | NON FAIT | DSI pas disponible                                                             |
| REALISATION DU SITE INTERNET DE « ALLÔ SERVICE PUBLIC »                                                                | Q1 | NON FAIT | DSI pas disponible<br>Renvoyé en Q2 compte tenu de l'indisponibilité de la DSI |
| REDYNAMISER LE CLUB DES REDACTEURS DE L'ENTREPRISE                                                                     | Q1 | EN COURS | JCMS inscrits mais indisponibilité temporelle de ces derniers                  |

### 3.2 RESSOURCES HUMAINES / PLANIFICATION

| FICHE SUIVI DES ACTIVITES / RESSOURCES HUMAINES - PLANIFICATION                 |              |                     |                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------------------------------------------|
| TACHES                                                                          | DEADLINE     | ETAT                | COMMENTAIRES                                  |
| RESSOURCES HUMAINES                                                             |              |                     |                                               |
| FINALISATION DES DOSSIERS DE DEBAUCHAGE A LA CNSS                               | *****        | FAIT<br>EN CONTINUE | *****                                         |
| SUIVI DE LA BONNE EXECUTION DES PROCEDURES DE GESTION DES CENTRES DE PRODUCTION | Chaque Jour  | FAIT<br>EN CONTINUE | Pour raison de changement de régime politique |
| ENTRETIEN DE PROGRES DES MANAGERS                                               | 31 Mars 2016 | EN COURS            |                                               |

|                                                                                                        |                                                                                  |                     |                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------|
| ELABORATION ET MISE EN LIGNE DES PLANNINGS                                                             | Chaque vendredi à 18h au plus tard                                               | FAIT                | *****                                                 |
| COMMUNICATION SUR LES MODELES DE PLANNING, ÉCHANGE AVEC LES CSCD ET JCMS SUR LES PLANNINGS             | De façon quotidienne                                                             | FAIT<br>EN CONTINUE | *****                                                 |
| GESTION DE LA PAIE                                                                                     | 31 jan (Salaire Janvier)/02 mars (Salaire de Février)/ 31 Mars (Salaire de mars) | FAIT                | *****                                                 |
| PLANIFICATION                                                                                          |                                                                                  |                     |                                                       |
| ELABORATION DES PLANNINGS DES JCMS VIA L'APPLICATION PLANNING PROD                                     | 1 <sup>er</sup> Trimestre                                                        | NON FAIT            | En attente de l'appui de la DSI                       |
| COMMUNICATION SUR LES MODELES DE PLANNINGS AVEC LES MANAGERS ET LES CSCD DU DEPARTEMENT DES OPERATIONS |                                                                                  | FAIT                | *****                                                 |
| ÉCHANGE AVEC LES CSCD ET JCMS SUR LES PLANNINGS                                                        |                                                                                  | FAIT                | *****                                                 |
| SUIVI DE L'EFFECTIVITE DE LA VERSION AMELIOREE DE L'APPLICATION PLANNING PROD                          |                                                                                  | NON FAIT            | En attente de l'appui et de l'intervention de la DSI  |
| PRISE EN COMPTE DU PARKING DANS L'ELABORATION DES PLANNINGS                                            |                                                                                  | NON FAIT            | En attente de l'élaboration de l'application planning |

|                                                    |  |                 |                                                                |
|----------------------------------------------------|--|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| REFLEXION SUR LA METHODE<br>DEPORTEE DES PLANNINGS |  | <b>NON FAIT</b> | En attente de<br>l'élaboration de<br>l'application<br>planning |
|----------------------------------------------------|--|-----------------|----------------------------------------------------------------|

### 3.3 DEPARTEMENT RECRUTEMENT

| FICHE SUIVI DES ACTIVITES / RECRUTEMENT                                                                 |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                       |                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TACHES                                                                                                  | OBJECTIFS                                                                                                                                                                                                           | ETAT                                                                  | COMMENTAIRES                                                                                                                                                               |
| UN RECRUTEMENT<br>QUANTITATIF ET<br>QUALITATIF DES JCMS                                                 | Revoir les critères de<br>sélection pour les<br>autres sites                                                                                                                                                        | <b>FAIT à Cotonou<br/>et à Bohicon<br/>donc reste en<br/>continue</b> | *****                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                         | S'assurer que les agents<br>recrutés ont une bonne<br>culture générale                                                                                                                                              |                                                                       |                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                         | Avoir une niche et<br>Procéder au<br>remplacement<br>systématique des<br>collaborateurs<br>défaillants                                                                                                              |                                                                       |                                                                                                                                                                            |
| UNE AMELIORATION DE<br>LA PERCEPTION DES<br>CLIENTS SUR LA<br>QUALITE DES<br>PRESTATIONS DE NOS<br>JCMS | Sur la base des<br>tableaux bords de la<br>production le<br>département qualité<br>doit recevoir les agents<br>en collaboration avec le<br>département<br>Ressources Humaines<br>selon une périodicité à<br>définir | <b>EN COURS</b>                                                       | Un mail sera<br>envoyé au<br>département<br>qualité pour<br>recevoir les<br>tableaux de bords<br>d'un échantillon<br>de JCMS suivi<br>durant le T1 pour<br>une étude de la |

|                                                        |                                                                                                    |      |                                                                       |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                        | Donner la possibilité aux meilleurs d'être le porte flambeau dans certaines structures partenaires |      | performance                                                           |
| UN RECRUTEMENT EFFICACE ET EFFICIENT DANS NOS FILIALES | Maintenir le même niveau qu'au siège                                                               | FAIT | Suite du recrutement des filiales à définir par la direction générale |

### 3.4 DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS (DSI)

| FICHE SUIVI DES ACTIVITES / DSI                                                                       |          |                     |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|-------------------------|
| TACHES                                                                                                | DEADLINE | ETAT                | COMMENTAIRE             |
| SERVICE RESEAUX ET MAINTENANCE                                                                        |          |                     |                         |
| GARANTIR A 90% DE DISPONIBILITE DES POSTES DE TRAVAIL DES TELECONSEILLERS SUR LES DIFFERENTS SITES    | Q1       | FAIT<br>EN CONTINUE | *****                   |
| GARANTIR A 90% DE DISPONIBILITE DES POSTES DE L'ADMINISTRATION                                        | Q1       | FAIT<br>EN CONTINUE | *****                   |
| GARANTIR A 90% DE DISPONIBILITE DES SERVEURS DE PRODUCTION CENTRALISER SUR LE HQ ET DELOCALISE AUSSI; | Q1       | FAIT<br>EN CONTINUE | *****                   |
| GARANTIR A 90% DE DISPONIBILITE DES SERVEURS SECONDAIRES ;                                            | Q1       | FAIT<br>EN CONTINUE | *****                   |
| SUIVI DU PARC INFORMATIQUE TELEMANTENANCE (ZABBIX); SUPPORT AUX UTILISATEURS ;                        | Q1       | NON FAIT            | Inexistence d'éléments. |
| CONCEPTION D'UNE ARCHITECTURE RESEAU                                                                  | Q1       | FAIT                | *****                   |

|                                                                                                                                                                                 |    |                     |                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GLOBALE (CARTOGRAPHIE ET PLAN D'ADRESSAGE GENERALE DES FILIALES DU BENIN)                                                                                                       |    |                     |                                                                                                                  |
| REFONTE DE LA STRATEGIE DE SECURITE RESEAU (GESTION DES ACCES DES DIFFERENTES FILIALES AU SITE PRINCIPALE HQ « HEAD QUARTER »)                                                  | Q1 | FAIT                | *****                                                                                                            |
| SUIVI DES POLITIQUES DE SAUVEGARDE DES DONNEES ET RENFORCER SA SECURITE SUR HQ                                                                                                  | Q1 | FAIT                | *****                                                                                                            |
| SERVICE SYSTÈME ET SECURITE                                                                                                                                                     |    |                     |                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                 |    |                     |                                                                                                                  |
| RENFORCER LA POLITIQUE DE REDONDANCE DES SERVEURS (CONTROLEUR DE DOMAINE, SERVEUR DE MESSAGERIE, SERVEURS DE PRODUCTION) AFIN DE GARANTIR UNE CONTINUITE DE SERVICE TOLERABLE ; | Q1 | FAIT                | *****                                                                                                            |
| SUIVI DE LA POLITIQUE DE GESTION DES ESPACES DE STOCKAGE ET RENFORCEMENT DE LA POLITIQUE D'ACCES AUX LECTEURS RESEAUX SUR LES DIFFERENTS SITES DU BENIN;                        | Q1 | NON FAIT            | La politique est mise en place. Mais on est confronté au souci de serveur pour augmenter la capacité de stockage |
| SUPERVISION DU RESEAU ET DETECTION D'INTRUSION;                                                                                                                                 | Q1 | FAIT<br>EN CONTINUE | *****                                                                                                            |
| ASSURER LA MISE A JOUR SYSTEMES DES MATERIELS ET DES BASES VIRALES;                                                                                                             | Q1 | FAIT                | *****                                                                                                            |

### 3.5 DEPARTEMENT QUALITE

| FICHE SUIVI DES ACTIVITES / QUALITE                 |          |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------|----------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TACHES                                              | DEADLINE | ETAT        | COMMENTAIRE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| CONTRÔLE QUALITE INTERNE                            |          |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SUIVI QUALITE DES AGENTS (ECOUTE QUALITE+MRC)       | Q1       | FAIT        | Confère RAPPORT QUALITE MENSUEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| EFFICIENCE MANAGERS                                 | Q1       | FAIT        | Confère Rapport Eval                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SUIVI TRACKING APPLICATIONS (CRM, PLAINTES, SIRA)   | Q1       | FAIT        | Confère Alerte envoyé par mail et Rapport d'activité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| JOURNEE QUALITE : FORA QUALITE                      | Q1       | FAIT        | <b>MTN :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ CSCD le 12 février</li> <li>➤ Managers : 10 &amp; 11 février 23 février</li> </ul> <b>MOOV RA :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 12 &amp; 16 février</li> </ul> <b>MOOV EA :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 17 Février</li> </ul> <b>ASP :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ CSCD les 15 &amp; 17 février</li> <li>➤ Managers : 22 Février</li> </ul> <b>FTY :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ CSCD le 19 février</li> </ul> |
| FORMATIONS                                          | Q1       | FAIT        | Confère Rapports de Formation sur Moov et MTN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| CONTRÔLE QUALITE EXTERNE                            |          |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SUIVI DES INDICATEURS CONTRACTUELS DE LA PRODUCTION | Q1       | FAIT        | Confère Alerte envoyé par mail et Rapport d'activité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SUIVI DE L'IVR DES DIFFERENTES CAMPAGNES            | Q1 à Q4  | EN CONTINUE | Confère Alerte envoyé par mail et Rapport d'activité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SUIVI CLF/NPS                                       | Q1 à Q4  |             | Confère Point journalier et                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



|                                     |    |                 |                                                                                      |
|-------------------------------------|----|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |    |                 | rapport d'activité                                                                   |
| <b>AUDIT ET CERTIFICATION</b>       |    |                 |                                                                                      |
| <b>L'AUDIT CERTIFICATION</b>        | Q1 | <b>FAIT</b>     | Confère Rapport d'Audit                                                              |
| <b>AUDIT FORMATION</b>              | Q1 | <b>FAIT</b>     | Confère Rapport et Rencontres avec les Formateurs                                    |
| <b>L'E-NPS</b>                      | Q1 | <b>EN COURS</b> | A revoir en Q2. Questionnaire en cours de validation auprès de la Direction Générale |
| <b>LES ENQUÊTES DE SATISFACTION</b> | Q1 | <b>FAIT</b>     | Confère Rapport enquête de satisfaction JCMS diffusé le 1 février 2016               |

### 3.6 SERVICES GENERAUX

| FICHE SUIVI DES ACTIVITES / SERVICE GENERAUX                                                                            |          |                 |                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|------------------------------------------------------------------------|
| TACHES                                                                                                                  | DEADLINE | ETAT            | COMMENTAIRE                                                            |
| VALIDATION DES DIFFERENTS BONS DE COMMANDE POUR LA BONNE MARCHE DU FONCTIONNEMENT DU DEPARTEMENT DES SERVICES GENERAUX. | Q1 à Q4  | <b>NON FAIT</b> | Dépend de la validation des bons de commande par la Direction Générale |
| ACCOMPAGNEMENT DANS LA COMMUNICATION POUR LE MAINTIEN EN BON ETAT DU MATERIEL DE TRAVAIL.                               | Q1 à Q4  | <b>FAIT</b>     |                                                                        |
| PLANIFIER, ENCADRER ET COORDONNER LES INTERVENTIONS D'UNE OU PLUSIEURS EQUIPES EN MATIERE DE LOGISTIQUE                 | Q1 à Q4  | <b>FAIT</b>     |                                                                        |
| ALERTER SUR LE NIVEAU DU MATERIEL DISPONIBLE EN STOCK.                                                                  | Q1 à Q4  | <b>FAIT</b>     |                                                                        |

|                                                                                                                           |         |                                |                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GERER LES PRODUITS, MATERIELS ET CONSOMMABLES D'ENTRETIEN ET D'HYGIENE.</b>                                            | Q1 à Q4 | <b>FAIT</b>                    |                                                                              |
| <b>ASSURER LA MAINTENANCE ET L'ENTRETIEN DES MATERIELS ET EQUIPEMENTS.</b>                                                | Q1 à Q4 | <b>FAIT</b>                    |                                                                              |
| <b>FAIRE UN SUIVI ET CONTROLE SUR LA BASE DE FICHE TECHNIQUE ETABLI COSIGNE PAR LES INTERVENANTS.</b>                     | Q1 à Q4 | <b>FAIT</b>                    | Le suivi se fait via la badgeuse                                             |
| <b>SURVEILLER ET VEILLER A LA SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES DANS LE RESPECT DES REGLES ET CONSIGNES EN VIGUEUR.</b> | Q1 à Q4 | <b>NON FAIT</b>                | Propositions en attente de validation par la Direction Générale              |
| <b>PROCEDER AU TERRASSEMENT DE L'ESPACE DEDIE AUX MOTOS.</b>                                                              | Q1      | <b>NON FAIT</b>                | En discussion avec la mairie pour la mise en place de certaines dispositions |
| <b>ETUDIER LES PROJETS D'AMENAGEMENTS ET SUIVRE LEURS REALISATIONS.</b>                                                   | Q1      | <b>EN COURS DE REALISATION</b> |                                                                              |
| <b>SUIVI DES COURRIERS ET ACHAT SUR LE TERRAIN.</b>                                                                       | Q1 à Q4 | <b>FAIT</b>                    |                                                                              |
| <b>FIDELISER LES PRESTATAIRES AU TRAVERS D'UN CONTRAT COMPTE TENU DE LA QUALITE DU TRAVAIL DELIVRE EN 2015.</b>           | Q1      | <b>NON FAIT</b>                | Lié à la qualité de service rendu par les prestataires                       |

### 3.7 OPERATIONS

| FICHE SUIVI DES ACTIVITES / OPERATION                                                                                                          |          |             |                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TACHES                                                                                                                                         | DEADLINE | ETAT        | COMMENTAIRE                                                                                                         |
| Améliorer l'expérience client, en éliminant les raisons de détractations liées au front office.                                                | Q1 à Q4  | EN CONTINUE | *****                                                                                                               |
| Augmenter le nombre de manager                                                                                                                 | Q1       | FAIT        | *****                                                                                                               |
| Insuffler un nouveau dynamisme en procédant a une nouvelle organisation managériale                                                            | Q1       | FAIT        | *****                                                                                                               |
| Maintenir les sessions de formations continues pour tous les agents de la bu. Nous souhaitons que les deux formateurs actuels soient maintenus | Q1 à Q4  | FAIT        | Un des formateurs est en fin de contrat                                                                             |
| Fixer des objectifs smart aux formateurs                                                                                                       | Q1       | NON FAIT    | Inexistence d'une grille d'évaluation                                                                               |
| Encourager et maintenir les actions du département QUALITE en matière de veille sur ce KPI                                                     | Q1 à Q4  | FAIT        | *****                                                                                                               |
| Appliquer rigoureusement la procédure mise en place concernant le clf et renouer avec les fora QUALITE                                         | Q1 à Q4  | FAIT        | *****                                                                                                               |
| Reroutage des appels de langue vers les sites de PARAKOU et Bohicon                                                                            | Q1       | NON FAIT    | ❖ Instabilité de la liaison<br>❖ Coupures de courant électrique<br>Groupe électrogène non fonctionnel à plein temps |
| Création de trafic (campagne prospection Flooz, data et fidélisation)<br>Multi canal (le mailing                                               | Q1       | EN COURS    | A REVOIR EN Q2                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                               |         |                 |                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le whatsapp<br>Le Facebook)                                                                                                                                                   |         |                 |                                                                                                                                                |
| Segmentation appropriée (high value ,medium value, mass market)                                                                                                               | Q1      | <b>NON FAIT</b> | A REVOIR EN Q2                                                                                                                                 |
| Reroutage des appels de langue (mise en place IVR)                                                                                                                            | Q1      | <b>EN COURS</b> | A REVOIR EN Q2                                                                                                                                 |
| Redynamisation back office                                                                                                                                                    | Q1      | <b>NON FAIT</b> | Non effectif à cause :<br>❖ De la nouvelle équipe composée uniquement de JCMS<br>❖ Cas de fraude<br>Absence de réactivité                      |
| Création de trafic (campagne prospection Flooz, data et fidélisation)                                                                                                         | Q1      | <b>EN COURS</b> | A REVOIR EN Q2                                                                                                                                 |
| Mettre en place et se donner les moyens d'alimenter une cellule de veille active ;<br><br>Formation continue pour les agents                                                  | Q1 à Q4 | <b>FAIT</b>     | Effectué à travers des :<br>❖ Descentes sur le terrain<br>❖ Ecoutes des informations à travers les médias (journaux, radios-téles et internet) |
| Participation des JCMS aux manifestations publiques et privées                                                                                                                | Q1 à Q4 | <b>NON FAIT</b> | NEANT                                                                                                                                          |
| La veille via les media sociaux et internet,<br>La veille via la presse nationale et internationale,<br>La veille a travers la collecte des informations dans les ministères. | Q1 à Q4 | <b>FAIT</b>     | La difficulté réside dans la collecte des informations dans certains ministères : exigence de badges.                                          |
| Améliorer la rentabilité des campagnes d'émission d'appel                                                                                                                     | Q1 à Q4 | <b>FAIT</b>     | La campagne FTY est restée non rentable                                                                                                        |
| Renforcer l'effectif managérial                                                                                                                                               | Q1 à Q4 | <b>FAIT</b>     | *****                                                                                                                                          |
| Définition d'une procédure de sortie des Low performer                                                                                                                        | Q1 à Q4 | <b>FAIT</b>     | Démarré et stoppé par le donneur d'ordre en raison de l'effectif                                                                               |



|                                                                                                                                                   |                                           |                                     |                 |                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                   |                                           |                                     |                 | réduit dont dispose la campagne FTY                                                                                                                                                                                             |
| <b>RÉCOMPENSES</b>                                                                                                                                |                                           |                                     |                 |                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· THE FIRST</li> <li>· TOP MONTHLY</li> <li>· TOP DOWN</li> </ul>                                          |                                           | Q1 à Q4                             | <b>NON FAIT</b> | *****                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· FORMATION / RECRUTEMENT</li> <li>· ATELIER (BESTS PRATICES)</li> <li>· DETECTION DES PROFILS</li> </ul>  |                                           | Q1 à Q4                             | <b>FAIT</b>     | Les agents formés et rendus opérationnels sur les campagnes d'émissions d'appels ont été sélectionnés sur les campagnes de réception d'appels<br>Des ateliers de formation avec des call front réalisés avec le donneur d'ordre |
| <b>EVÉNEMENTIEL</b>                                                                                                                               |                                           |                                     |                 |                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ AFTER WORK MENSUEL (REJOUISSANCE MENSUELLE)</li> <li>◆ MY DAY (CELEBRATION DES ANNIVERSAIRES)</li> </ul> |                                           |                                     | <b>FAIT</b>     |                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>MOTIVATION</b>                                                                                                                                 | TOP FIVE                                  | Mensuel                             | <b>NON FAIT</b> | *****                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                   | MEILLEUR AGENT                            | Mensuel                             |                 | *****                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                   | MEILLEUR EQUIPE                           | Mensuel + naming salle de formation |                 | *****                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                   | MEILLEUR TEAMLEADER                       | Mensuel                             |                 | *****                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                   | MEILLEUR VENDEUR, VENTE BRUTE             | Chaque Quinzaine                    |                 | *****                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                   | MEILLEUR VENDEUR DU MOIS                  | Mensuel                             |                 | *****                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                   | MEILLEUR PRISE EN CHARGE CLIENT OPERATION | Chaque Quinzaine                    |                 | *****                                                                                                                                                                                                                           |

|  |                                                           |                     |                 |       |
|--|-----------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-------|
|  | MEILLEUR AGENT<br>CAMPAGNE DE<br>QUALIFICATION<br>FICHIER | Chaque<br>Quinzaine |                 | ***** |
|  | MEILLEUR AGENT<br>BACK OFFICE<br>CORRECTION               | Chaque<br>Quinzaine |                 | ***** |
|  | MEILLEUR DE<br>CHAQUE<br>CATEGORIE<br>TRIMESTRIEL         | Trimestriel         |                 | ***** |
|  | MEILLEUR BU OU<br>SITE                                    | Trimestriel         | <b>NON FAIT</b> | ***** |

### 3.8 RECHERCHES & INNOVATIONS

| FICHE SUIVI DES ACTIVITES / RECHERCHE INNOVATION |          |                 |                                                        |
|--------------------------------------------------|----------|-----------------|--------------------------------------------------------|
| TACHES                                           | DEADLINE | ETAT            | COMMENTAIRE                                            |
| SERVICE ANALYSE ET DEVELOPPEMENT                 |          |                 |                                                        |
| Gestion de la présence                           | Q1       | <b>NON FAIT</b> | A REVOIR EN Q2<br>(10/06/2016)                         |
| Centralisation des éléments de la<br>paye        | Q1       | <b>NON FAIT</b> | Application en phase<br>de test.<br><br>A REVOIR EN Q2 |
| Mise a jour des applications<br>existantes       | Q1       | <b>NON FAIT</b> | A REVOIR EN Q2                                         |
| Developpement d'applications<br>spontanées       | Q1       | <b>FAIT</b>     | ✓ MTN appli<br>✓ Retour RIB<br>✓ ASP (carte            |

|                                                                    |         |                    |                              |
|--------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|------------------------------|
|                                                                    |         |                    | électorale)                  |
| Assurer la veille technologique                                    | Q1      | FAIT               | *****                        |
| Gérer le développement de certains modules spécifiques dans le SVI | Q1      | FAIT               | MTN (Facturation 4ème appel) |
| Assurer la veille technologique des applications                   | Q1 à Q4 | FAIT (EN CONTINUE) | *****                        |
| Gestion des demandes spéciales                                     | Q1      | FAIT               | *****                        |

#### 4. ANALYSE ET PROPOSITIONS/RECOMMANDATIONS

| DBD                                                                        |          |                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TACHES                                                                     | ETAT     | PROPOSITIONS D' ACTIONS                                                                                                        |
| Création et la gestion du blog de l'entreprise                             | NON FAIT | Vu que l'activité a été revue et renommée en « CAFE ENTRE NOUS », mettre en place un retro-planning pour un meilleur suivi.    |
| Communication VIDEOS                                                       | NON FAIT | Relancez la Direction Générale pour l'acquisition du matériel aidant à la réalisation de l'activité.                           |
| Mis a disposition de nouveaux tableaux d'affichage                         | NON FAIT | Accélérez les discussions avec les prestataires. Relancez la Direction Générale pour la mise en service de celui du 3ème étage |
| Refonte des images sur notre site internet                                 | EN COURS | Les images étant déjà disponibles, mettre en place un planning de suivi pour une réussite de l'activité dans de brefs délais.  |
| Mettre en place un compteur de visiteur et de nombre de visiteurs en ligne | NON FAIT |                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                          |          |                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| opérationnel sur le site internet du groupe                                                                                                              |          | suivi de cette activité. Nous suggérons que les dispositions soient prises pour dès réception de ce rapport pour l'effectivité de l'activité au plus tard le 15/05/2016.                                                            |
| Réalisation du site internet de « allô service public »                                                                                                  | NON FAIT |                                                                                                                                                                                                                                     |
| Redynamiser le club des rédacteurs de l'entreprise                                                                                                       | EN COURS | Mettre en place un chronogramme pour la réalisation de l'activité en Q2 comme retenu.                                                                                                                                               |
| RESSOURCES HUMAINES - PLANIFICATION                                                                                                                      |          |                                                                                                                                                                                                                                     |
| Elaboration des plannings des JCMS via l'application planning Prod                                                                                       | NON FAIT | Solliciter l'appui et l'assistance de la DSI et du département Recherches & Innovations                                                                                                                                             |
| Suivi de l'effectivité de la version améliorée de l'application planning Prod                                                                            | NON FAIT |                                                                                                                                                                                                                                     |
| Prise en compte du parking dans l'élaboration des plannings                                                                                              | NON FAIT |                                                                                                                                                                                                                                     |
| Réflexion sur la méthode déportée des plannings                                                                                                          | NON FAIT |                                                                                                                                                                                                                                     |
| DSI                                                                                                                                                      |          |                                                                                                                                                                                                                                     |
| Formations périodiques des teamleaders sur la maintenance de premier niveau, utilisation des suites bureautiques et hermès. Net;                         | NON FAIT | Mettre en place pour le 30/04/2016 au plus tard un calendrier de formation en collaboration avec les opérations pour la réalisation de ces activités. Les différentes interventions doivent prendre fin au plus tard le 31/05/2016. |
| Suivi de la politique de gestion des espaces de stockage et renforcement de la politique d'accès aux lecteurs réseaux sur les différents sites du BENIN; | NON FAIT | Réitérer auprès de la Direction Générale une demande de matériel (un serveur de stockage) pour augmenter la capacité de stockage.                                                                                                   |



|                                                                                                                        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suivi de l'actualisation du manuel et procédure de la DSI;                                                             | <b>NON FAIT</b> | Accélérer l'actualisation du manuel                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>SERVICES GENERAUX</b>                                                                                               |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Validation des différents bons de commande pour la bonne marche du fonctionnement du département des services généraux | <b>NON FAIT</b> | Hiérarchiser la validation des bons de commandes par niveau.<br><br><b>Niveau1</b> > SERVICES FINANCIERS<br><br><b>Niveau 2</b> > DIRECTION GENERALE                                                                                                                                                      |
| Surveiller et veiller a la sécurité des biens et des personnes dans le respect des règles et consignes en vigueur      | <b>NON FAIT</b> | Relancer la Direction Générale sur les propositions en attente de validation et recruter au moins un agent de sécurité à l'entrée principale de l'entreprise.                                                                                                                                             |
| Procéder au terrassement de l'espace dédié aux motos.                                                                  | <b>NON FAIT</b> | En attendant, que les négociations n'aboutissent avec la mairie, utiliser l'option terre jaune pour niveler l'espace                                                                                                                                                                                      |
| Fidéliser les prestataires au travers d'un contrat compte tenu de la QUALITE du travail délivré en 2015                | <b>NON FAIT</b> | 1- Mettre à disposition du Département Qualité les critères de sélection et de fonctionnement des prestataires retenus<br><br>2- Permettre au département Qualité de mettre en place une grille de mesure de la satisfaction de MEDIA CONTACT BENIN afin d'évaluer et de juger la qualité des prestations |
| <b>OPERATIONS</b>                                                                                                      |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Fixer des objectifs smart aux formateurs                                                                               | <b>NON FAIT</b> | 1- Identifier de nouveaux formateurs<br><br>2- Demander l'appui de l'ABFPA pour une formation efficace                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                      |                 |                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Création de trafic<br>(campagne prospection<br>Flooz, data et fidélisation)<br><br>Le multi canal (LE MAILING<br><br>LE WHATSAPP<br><br>LE FACEBOOK) | <b>NON FAIT</b> | Eviter une 3 <sup>ème</sup> relance du client et mettre à disposition les éléments attendus pour le démarrage des activités                                                      |
| Reroutage des appels de langue vers les sites de PARAKOU et Bohicon                                                                                  | <b>NON FAIT</b> | En attente de l'installation du plateau de production sur les autres sites.                                                                                                      |
| Segmentation appropriée<br>(high value ,medium value,<br>mass market)                                                                                | <b>NON FAIT</b> | A prendre en compte en Q2 dans les nouvelles perspectives en cours avec le client                                                                                                |
| Redynamisation back office                                                                                                                           | <b>NON FAIT</b> | Renouveler l'équipe en place avec une formation basée sur les procédures Backoffice                                                                                              |
| Participation des JCMS aux manifestations publiques et privées                                                                                       | <b>NON FAIT</b> | Faire bénéficier aux JCMS de formation sur l'entrepreneuriat et Leadership                                                                                                       |
| <b><u>RÉCOMPENSES</u></b><br><br>· THE FIRST<br><br>· TOP MONTHLY<br><br>· TOP DOWN                                                                  | <b>NON FAIT</b> | Voir dans quelle mesure avoir des gadgets auprès des donneurs d'ordre en vue de récompenser les meilleurs sans pour autant puiser dans les finances de l'entreprise              |
| Motivation                                                                                                                                           | <b>NON FAIT</b> | Toucher la Direction Administrative et financière ainsi que la Direction Générale afin que le plan de motivation présenté à l'ASSEMBLE GENERALE du 15 Janvier 2016 soit effectif |
| <b>RECHERCHES INNOVATIONS</b>                                                                                                                        |                 |                                                                                                                                                                                  |
| Gestion de la présence                                                                                                                               | <b>EN COURS</b> | Faire des relances pour accélérer la mise en service de l'outil sur le site de Cotonou                                                                                           |
| Centralisation des éléments de la paye                                                                                                               | <b>EN COURS</b> | Conclure les tests et mettre en marche l'application                                                                                                                             |
| Mise a jour des applications existantes                                                                                                              | <b>EN COURS</b> | Commencer déjà avec les applications dont la mise à jour prend moins de temps.                                                                                                   |



## **5. CONCLUSION DE L'AUDIT**

Aucun Département n'a réalisé à 100% toutes les activités du trimestre 1. Plusieurs raisons sous-tendent la non atteinte des objectifs, lesquelles sont traduites dans les commentaires intégrer dans le tableau de réalisation par département.

La Direction générale doit accompagner les Départements ci-dessous à la réalisation des activités que sont :

| <b>DBD</b>                                                                                                                                               |             |                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TACHES</b>                                                                                                                                            | <b>ETAT</b> | <b>PROPOSITIONS D' ACTIONS</b>                                                                                                                       |
| Communication VIDEAS                                                                                                                                     | NON<br>FAIT | Relancez la Direction Générale pour l'acquisition du matériel aidant à la réalisation de l'activité.                                                 |
| Mis a disposition de nouveaux tableaux d'affichage                                                                                                       | NON<br>FAIT | Accélérez les discussions avec les prestataires. Relancez la Direction Générale pour la mise en service de celui du 3ème étage                       |
| <b>DSI</b>                                                                                                                                               |             |                                                                                                                                                      |
| Suivi de la politique de gestion des espaces de stockage et renforcement de la politique d'accès aux lecteurs réseaux sur les différents sites du BENIN; | NON<br>FAIT | Réitérer auprès de la Direction Générale une demande de matériel (un serveur de stockage) pour augmenter la capacité de stockage.                    |
| <b>SERVICES GENERAUX</b>                                                                                                                                 |             |                                                                                                                                                      |
| Validation des différents bons de commande pour la bonne marche du fonctionnement du département des services généraux                                   | NON<br>FAIT | Hiérarchiser la validation des bons de commandes par niveau.<br><br><u>Niveau1</u> > SERVICES FINANCIERS<br><br><u>Niveau 2</u> > DIRECTION GENERALE |
| Surveiller et veiller a la sécurité des biens et des personnes dans le respect des                                                                       | NON<br>FAIT | Relancer la Direction Générale sur les propositions en attente de validation et recruter au moins un agent de sécurité à                             |

|                                                       |             |                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| règles et consignes en vigueur                        |             | l'entrée principale de l'entreprise.                                                                                                                                             |
| Procéder au terrassement de l'espace dédié aux motos. | NON<br>FAIT | En attendant, que les négociations n'aboutissent avec la mairie, utiliser l'option terre jaune pour niveler l'espace                                                             |
| <b>OPERATIONS</b>                                     |             |                                                                                                                                                                                  |
| Motivation                                            | NON<br>FAIT | Toucher la Direction Administrative et financière ainsi que la Direction Générale afin que le plan de motivation présenté à l'ASSEMBLE GENERALE du 15 Janvier 2016 soit effectif |

*Fin.*