

## FICHE DESCRIPTIVE DE MISSION

BTS SAM - Session 2020			
ÉPREUVE E4 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS FICHE DESCRIPTIVE DE MISSION			
Nom et prénom du candidat :	MAANFOU Zanfati		
Numéro du candidat :		Fiche descriptive numéro :	2
Compétence visée :	Support opérationnel aux membres de l'entité		
Intitulé de la mission :	Gestion des demandes d'interventions		
Nom de l'organisation :	Sénégalaise des eaux (SDE)		
Durée et date de réalisation (1) :	Mission ponctuelle (5 jours)		
Contexte international	<input checked="" type="checkbox"/> oui	non	
Descriptif de la mission (2)			
<p><b><u>Contexte :</u></b></p> <p>Le contexte dans lequel j'ai réalisé ma mission est celui de l'entreprise SDE (Sénégalaise des eaux). Elle assure la production et la distribution d'eau dans les 56 principales villes du Sénégal. Son siège social se trouve à DAKAR. Elle veille à la bonne circulation et à l'approvisionnement en eau dans toutes les régions du Sénégal.</p> <p>La mission que je vais vous présenter a été réalisée à la Direction régionale de la maintenance centrale (DRMC) de la SDE (elle compte 9 directions régionales) lieu où s'est déroulé mon stage de fin de première année de formation. J'étais sous la responsabilité du directeur de la maintenance centrale. La direction de la maintenance centrale s'occupe de toute la partie mécanique et électromécanique de l'entreprise. Elle se charge des machines qui permettent la circulation de l'eau dans tout le Sénégal. Lors d'un dysfonctionnement des machines sur un chantier empêchant la circulation de l'eau, la maintenance centrale recevait des demandes d'interventions qui consistaient à envoyer des ouvriers en mission dans les chantiers concernés pour réparer les problèmes constatés. Comme les ouvriers devaient ce déplacés sur les chantiers j'étais chargé de gérer les déplacements de leurs interventions.</p> <p><b><u>Objectif :</u></b></p> <p>Mon <b>objectif</b> consistait à mettre en place au niveau opérationnel, des équipes opérationnelles qualifiés et compétents pour régler les problèmes le plus rapidement possible afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- améliorer la qualité de circulation de l'eau,</li> <li>- permettre la circulation de l'eau dans les zones concernées,</li> <li>- respecter la charte QRSE de l'entreprise visant au respect de l'environnement.</li> </ul>			

### **Moyens et ressources :**

Pour mener à bien cette mission, je disposais de **moyens et de ressources** : un ordinateur connecté à Internet, téléphone fixe, un accès à la base de données des ouvriers (leurs fonctions) ainsi que la demande d'intervention adresser à la maintenance. Enfin, j'ai pu compter sur mon tuteur, l'office manager chargé de la coordination administrative, pour répondre à mes questions.

Le mode de collaboration est basé sur la coopération dans cette entité, chacun participe à la réalisation des missions en fonction de ses compétences.

### **Méthodologie :**

Sur le **plan méthodologique**, cette mission a notamment été conduite en lien avec le responsable de la maintenance du site dont le service assure le remplacement des machines. J'ai pris appui sur les consignes du directeur opérationnel. Le directeur chargé des opérations est intervenu pour valider certaines étapes et le directeur de la maintenance qui était également mon tuteur, a eu un rôle de guide à mes côtés.

Une démarche préparatoire a été menée pour recenser précisément les besoins :

Avant l'intervention :

- schéma personnel du processus à l'aide des notes prise lors de l'entretien avec le responsable des interventions,
- planning d'intervention
- Noter les zones d'interventions,
- recherche de la main d'œuvre disponible en fonction du besoin avec l'aide de la personne chargé des interventions,
- sélection de la main d'œuvre pour les interventions,
- rédaction des ordres missions pour les ouvriers,
- envoi des ordres de missions aux chefs de service,
- rédaction de bon de sortie du matériel pour la sécurité à la sortie.

Pendant l'intervention :

-appeler les chefs de services pour confirmer leurs arrivés sur leurs chantiers. Pour les chefs de services qui ne comprenaient pas le Français j'avais préparé une fiche d'appel téléphonique en anglais pour nos entretiens téléphoniques.

Après l'intervention :

- remplir les certificats de fin de mission attestant que les ouvriers se sont bien rendus sur le chantier d'intervention,
- préparation des chèques de remboursement liés aux dépenses des ouvriers après leurs interventions grâce aux factures justificatifs des ouvriers.

### **Productions fournis :**

Pour mener à bien cette mission, plusieurs **productions** ont été réalisées :

- schéma personnel du processus
- planning des interventions
- une fiche d'ordre de mission
- bon de sortie de matériels
- fiche d'appel téléphonique en français et en anglais
- chèque de remboursement de frais

### Résultats obtenus :

Au niveau des **résultats** obtenus, les ouvriers ont pu remplir leurs missions rapidement et l'approvisionnement en eau été redevenu régulier sur les zones concernés, dans les délais et en respectant les exigences définies.

### Initiatives et responsabilités :

Cette mission m'a permis de prendre plusieurs **initiatives et responsabilités** puisque j'étais responsable de son déroulement et chargée de coordonner les travaux correspondants.

D'abord, j'ai réalisée un schéma personnel sur papier afin de pouvoir revoir les différentes étapes que je devais suivre.

Ensuite je prenais contact par téléphone avec les responsables d'équipes envoyés en missions pour vérifier qu'ils étaient bien arrivés sur leurs lieux d'intervention.

### Analyse :

Plusieurs éléments d'**analyse** me semblent à retenir dans le cadre de cette mission.

Elle a été sources de gains de temps pour l'entreprise et des ouvriers au niveau des délais de réalisation de leurs interventions.

J'ai dû faire face à plusieurs contraintes : d'abord, au niveau temporel, ma mission devait être réalisée en 5 jours puisque ils y'avait plusieurs demandes à traiter et les habitants devaient être ravitaillé en eau.

Grâce à ce travail impliquant une collaboration régulière, j'ai été amené à comprendre la complémentarité des compétences entre les acteurs d'une entité. Pour une coopération fructueuse, il importe de faire preuve d'une écoute active, d'une capacité d'adaptation et de communication.

En termes d'organisation du travail, j'ai veillé à conduire cette mission avec la plus grande autonomie possible tout en sollicitant l'accord du responsable maintenance et du directeur chargé des opérations à chaque étape de la mission.