



# Recrutement d'un Prestataire pour Appui au Diagnostic des Processus et Procédures de ONG ALIMA

## I. Présentation et contexte

ALIMA (The Alliance for International Medical Action) est une ONG médicale internationale créée en 2009 qui apporte des soins de santé de qualité aux personnes les plus vulnérables. ALIMA a soigné plus de 16 millions de personnes dans 15 pays, principalement en Afrique. Elle est reconnue pour son expertise en santé maternelle et infantile, malnutrition, épidémies et maladies émergentes, recherche et innovation.

L'efficacité d'ALIMA repose sur trois principes :

- L'alliance entre des acteurs locaux et internationaux (ONG nationales, ministères de la santé, instituts de recherche internationaux) ;
- L'ancrage local, avec 95% des équipes issues des pays d'intervention et un siège opérationnel à Dakar ;
- L'ambition constante d'innover pour transformer la médecine humanitaire (28 % des activités d'ALIMA sont consacrées à la recherche). ALIMA a déjà été récompensée par plusieurs prix internationaux.

Dans un contexte de complexification des opérations et de montée des exigences des bailleurs, plusieurs axes de renforcement ont été identifiés. Dans ce sens, ALIMA a élaboré un plan de transformation digitale qui s'étale sur trois ans. L'objectif final de ce plan est de permettre à l'organisation de s'approprier des outils et des pratiques adaptés pour assurer un pilotage organisationnel efficace et cohérent.

Ce plan triennal débute par une première phase de **diagnostic organisationnel**, qui constitue la base du processus. Cette phase vise à réaliser une mise à plat des pratiques actuelles afin d'identifier les principaux axes d'amélioration. Les livrables attendus de cette étape, en particulier l'architecture fonctionnelle de l'organisation, permettront ensuite de



concevoir ou d'identifier les outils numériques les plus adaptés aux besoins d'ALIMA. Enfin, le plan prévoit une phase de déploiement progressif de ces outils dans plusieurs pays pilotes, avant une généralisation à l'échelle de l'organisation.

C'est dans le cadre de cette première phase de diagnostic organisationnel que ALIMA souhaite recruter un prestataire expérimenté chargé d'appuyer l'équipe responsable de l'exécution.

## II. Objet de la mission

Le Cadre Stratégique 2025-2029 de ALIMA réaffirme une ambition forte : renforcer la qualité de ses opérations, de ses recherches et de son organisation, toujours au service des populations les plus vulnérables.

Ce cadre stratégique s'organise autour de quatre grandes ambitions :

1. Soigner au cœur des crises et des urgences, et transformer la médecine humanitaire;
2. Cultiver un modèle professionnel, résolument humain ;
3. "Faire ensemble" : unir le local et le global dans l'intérêt des patients ;
4. Construire une ALIMA toujours plus indépendante et mieux connue.

Les plans d'actions annuels déclinent la mise en œuvre de ces ambitions. Ainsi le plan d'action 2025 prévoit plusieurs jalons structurants, notamment dans la section dédiée aux Systèmes d'Information qui prévoit :

- Un diagnostic opérationnel et organisationnel approfondi, en vue de définir une architecture fonctionnelle cible pour les métiers de la logistique, de la finance et des ressources humaines ;
- La définition des processus manquants et la priorisation des chantiers de développement des outils adaptés

Ce projet de diagnostic organisationnel a donc pour objectif de conduire une étude approfondie des processus organisationnels et de leurs interactions, en tant que première étape vers une digitalisation cohérente. Elle permettra de cartographier les processus existants, d'identifier les écarts par rapport aux standards internes et externes, et de formuler des recommandations concrètes pour améliorer et harmoniser les pratiques.

Plus spécifiquement , établir ce diagnostic permettrait :

- Cartographier ses processus



- Identifier les écarts entre les processus actuels et les meilleures pratiques ou normes internes/externes
- Proposer des pistes d'amélioration pour optimiser les procédures afin de renforcer l'efficacité organisationnelle
- Proposer un plan d'implémentation des outils SI

### III. Durée de la mission et Modalités Financières

La mission devra être réalisée sur une période de **40 jours**. L'ONG dispose d'un budget de **27 800 Euros TTC**, les **frais** de déplacement sont inclus. Le calendrier prévisionnel est le suivant :

Etapes	Jours de consultance	Dates de début	Dates de fin
Préparation et Cadrage- Interne		Mars 2025	Mai 2025
Appel d'offres		Juin 2025	Juillet 2025
Cadrage de la mission	1	Août 2025	Août 2025
Réalisation	28	Août 2025	Octobre 2025
Analyses des résultats	5	Novembre 2025	Novembre 2025
Restitutions	1,5	Décembre 2025	Décembre 2025
Recommandations	3	Janvier 2026	Janvier 2026
Validation Finale	1,5	Janvier 2026	Janvier 2026

Le ou la prestataire devra prévoir un bilan tripartite (ONG, prestataire(s) et chargé-e de mission Frio à l'issue de la mission, compte tenu du cofinancement du dossier par le Frio.



## IV. Rôles et Responsabilités

Le ou la prestataire jouera un rôle de copilote dans ce projet stratégique, conduit en étroite collaboration avec les équipes d'ALIMA. Il ou elle travaillera en binôme avec la cheffe de projet interne, en apportant un regard critique et structurant sur le périmètre analysé. Les travaux seront menés de manière collaborative et participative, avec des sessions de travail en tripartite incluant les personnes référentes du projet (SPOC), à travers des ateliers, des entretiens individuels et collectifs.

En qualité de membre de l'équipe projet, le prestataire devra participer aux travaux suivants:

- **Cartographie** des processus et procédures existants dans les principaux domaines opérationnels
- **Analyse** les écarts entre les pratiques actuelles et les meilleures pratiques ou normes applicables
- **Proposition des recommandations** concrètes et priorisées pour l'optimisation des processus
- **Formulation d'un plan d'amélioration** des processus et procédures internes

La gouvernance du projet repose sur une articulation claire entre les trois niveaux de suivi : l'équipe projet (mise en œuvre opérationnelle), le comité de pilotage (supervision stratégique et coordination inter-équipes) et le comité de validation (validation institutionnelle et orientations). Cette structuration permet une mise en œuvre efficace, une remontée fluide des informations, et une prise de décision partagée et cohérente à chaque étape du projet.

Le Conseil d'Administration sera tenu informé des avancées du projet, notamment lors des phases de restitution. Il sera également consulté sur les recommandations formulées avant le lancement de la deuxième phase, afin de garantir une vision partagée au plus haut niveau de gouvernance.

## V. Production de livrables

Le ou la prestataire accompagnera ALIMA dans les livrables suivants :

- Une cartographie complète des processus existants dans les domaines concernés ;
- Un rapport d'analyse mettant en évidence les forces, faiblesses, goulots d'étranglement et éventuelles inefficacités ;
- Des recommandations pratiques, détaillées et hiérarchisées pour améliorer les processus ;
- Un plan d'action opérationnel assorti de priorités claires et d'un calendrier de mise en œuvre ;



- Une restitution des résultats sous forme d'atelier avec les parties prenantes concernées.

## VI. Étendue de la mission

Le projet de diagnostic est circonscrit aux services suivants aussi bien au siège que sur le terrain ( coordinations et projets) plus précisément sur les flux aboutissant à une information financière.

- Finances :
  - services comptabilité
  - trésorerie : encaissement, décaissement, opérations de caisses et transferts de fonds
  - finances opérationnelles
- Ressources Humaines :
  - administration RH
  - gestion de la paie
- Services bailleurs et développement : <sup>1</sup>transmission de flux financiers
- Moyens Généraux : transmission de flux financiers
- Supply : procurement, gestion des immobilisations

## VII. Méthodologie Proposée

Le ou la prestataire proposera une méthodologie claire, participative et adaptée au contexte d'ALIMA, comprenant notamment :

- Une analyse documentaire des manuels de procédures, rapports existants, politiques internes, organigrammes, etc. ;
- Des entretiens avec les responsables de départements, les équipes opérationnelles et d'autres parties prenantes clés ;
- Une observation sur site, si jugée nécessaire, pour mieux comprendre les flux de travail ;
- Une cartographie des processus à l'aide d'outils visuels standardisés ;
- L'élaboration ou la mise à jour des manuels de procédures internes ; Une analyse critique incluant un benchmarking avec des standards reconnus du secteur ;
- Une restitution participative des constats et la validation collective des recommandations.

---

<sup>1</sup> Les services sont inclus dans le cadre de la cartographie des processus permettant d'identifier les outils d'améliorations.



Cette proposition pourra être discutée avec l'équipe projet de ALIMA selon la compréhension des enjeux.

## VIII. Profil de la consultance

Le ou la prestataire devra présenter les compétences et expériences suivantes :

- Une expertise confirmée en gestion des processus organisationnels et en amélioration de la performance, spécifiquement en processus de digitalisation ;
- Une expérience significative dans l'accompagnement d'organisations à but non lucratif, notamment dans le diagnostic et l'optimisation de procédures internes ;
- Une bonne connaissance des normes et standards des bailleurs de fonds humanitaires et de développement ;
- Une maîtrise des outils de cartographie des processus et de formalisation des procédures (ADONIS, Optimiso, BPM) ;
- Une capacité démontrée à conduire des démarches participatives et à collaborer efficacement avec des équipes pluridisciplinaires et multiculturelles.
- Une solide compétence en transformation digitale :
  - ❖ analyser les processus métiers et identifier les leviers de digitalisation
  - ❖ accompagner les équipes dans l'adoption des recommandations issues des livrables
  - ❖ proposer une stratégie digitale en définissant une feuille de route alignée avec les objectifs de l'organisation avec des solutions adaptées incluant l'évaluation des systèmes d'information,

## IX. Lieu de la mission

La mission se déroule principalement à Dakar, Sénégal , avec des déplacements éventuels dans les bureaux décentralisés ou sur le terrain si nécessaire.

## X. Mode de remise des propositions

Les prestataires intéressés sont invités à soumettre une proposition technique et financière comprenant :

1. Une **note technique** détaillant leur compréhension et approche pour le diagnostic.
2. Une **proposition financière** (détaillant les honoraires et éventuels coûts additionnels).



3. Les **CV des experts** principaux ou le profil du cabinet.
4. Une liste des **missions similaires réalisées**, avec au moins trois références.

Les propositions devront être envoyées avant le **25.07.2025** à l'adresse suivante : [diagnostic.organisationnel@alima.ngo](mailto:diagnostic.organisationnel@alima.ngo)

## XI. Critères d'évaluation des offres

Les propositions seront évaluées sur la base des critères suivants :

1. **Pertinence de la méthodologie proposée** (20 %).
2. **Expérience et expertise du prestataire** (30 %).
3. **Qualité des références et exemples de missions similaires** (30 %).
4. **Offre financière** (20 %).

## XII. Modalités contractuelles

- Un contrat sera signé entre ALIMA et le prestataire sélectionné.
- Le paiement sera effectué en plusieurs tranches en fonction de la réalisation des livrables de chaque étape du projet.

## XIII. Calendrier

Étape	Début	Fin	Durée (jours)	Description
Publication de l'offre	24-06-2025	25-07-2025	25 jours	Diffusion de l'appel à candidatures via les canaux internes et externes
Réception et clôture des candidatures	25-07-2025	25-07-2025	1 jour	Date limite pour soumission des offres
Évaluation des offres	28-07-2025	31-07-2025	4 jours	Analyse technique et financière des propositions reçues
Entretiens ou clarifications	04-08-2025	07-08-2025	4 jours	Échanges avec les prestataires



Étape	Début	Fin	Durée (jours)	Description
				présélectionnés, négociations
Sélection finale et validation interne	08-08-2025	12-08-2025	3 jours	Choix final du prestataire et validation interne
Négociation et rédaction du contrat	13-08-2025	19-08-2025	5 jours	Finalisation des termes contractuels
Signature du contrat	20-08-2025	22-08-2025	3 jours	Signature officielle du contrat

## Notes

### - Exigences internes

Le ou La prestataire n'est pas partie prenante de l'ONG (il/elle n'est pas bénévole de l'association et n'a pas assumé / n'assume pas de fonctions dirigeantes salariées ou bénévoles dans l'ONG).

Le ou La prestataire sélectionné (e) n'est pas la « consultance habituelle » de l'ONG, ce qui remettrait en cause le principe d'extériorité.

Les personnes ayant été bénévoles ou salariées d'ALIMA au cours des trois dernières années ne peuvent pas répondre à cet appel d'offre.