Fiche Technique:Formation digitalisation services publics au Sénégal

Objectifs de la formation

- Établir une feuille de route issue d’un diagnostic partagé et objectivé.
- Cartographier les parcours usagers et dématérialiser les processus clés.
- Définir une architecture cible interopérable et sécurisée, alignée métiers.
- Mettre en place une gouvernance de la donnée (qualité, catalogage, sécurité, open data maîtrisé).
- Installer des indicateurs et un cockpit de pilotage pour des résultats mesurables.
- Conduire le changement et industrialiser méthodes projet, gestion des risques et contrôle qualité.

> Résultats attendus : délais de traitement réduits, hausse d’adhésion des usagers, fiabilité accrue des données, moins de déplacements physiques.

Population cible

- Directions générales, secrétariats généraux et responsables de la transformation.
- DSI, urbanisation/architectes SI, chefs de projets digitaux, PMO.
- Responsables métiers : qualité/processus, data managers, sécurité.
- RH impliqués dans la conduite du changement ; équipes relation usagers (guichets uniques, e-services, centres d’appels).
- Ministères, agences nationales, collectivités, hôpitaux publics, universités, offices et sociétés d’État ; opérateurs parapublics.
- Partenaires techniques et prestataires accompagnant les projets numériques publics.

Durée de la formation

Format	Rythme
Parcours intensif	5 jours consécutifs
Parcours hebdomadaire	6 à 8 sessions de 3,5 heures
Intra sur-mesure	Calendrier adapté à une direction pilote

> Modalités : présentiel (Dakar), distanciel synchrone ou hybride. Ateliers collaboratifs + coaching de suivi. Accès aux ressources et modèles 6 mois. Cas réels possibles en intra.

Programme de la formation

1. Diagnostic, priorisation et feuille de route

- Diagnostic 360°, matrices impact/effort, arbitrage des services à digitaliser.
- Backlog priorisé et canevas de feuille de route pluriannuelle.

2. Conception centrée usager et simplification

- Cartographie des parcours, simplification et accessibilité.
- Prototypage rapide et tests utilisateurs pour sécuriser l'adoption.

3. Architecture cible, interopérabilité et intégrations

- Urbanisation SI, API, bus d'intégration, IAM.
- Alignement sur archivage et signature électronique.

4. Données, sécurité et conformité

- Gouvernance de la donnée, classification des actifs, gestion des risques.
- Contrôles techniques et organisationnels adaptés aux niveaux de sensibilité.

5. Conduite du changement, communication et adoption

- Plan d'animation interne, dispositif ambassadeurs, formation des agents.
- Kits de communication et assistance multicanal pour fluidifier l'expérience.

6. Cadres de référence et benchmarks (Afrique francophone)

- Références ADD (Maroc) et guides méthodologiques pertinents.
- Transposition pragmatique au contexte sénégalais.

Module	Objectif principal	Outils/Livrables
Diagnostic et priorisation	Cadrer et prioriser les chantiers	Backlog priorisé, feuille de route
Design de services	Optimiser l'expérience usager	Parcours cibles, prototypes
Architecture & interopérabilité	Assurer cohérence et échanges SI	Cartes SI, schémas d'intégration
Données & sécurité	Gouverner et protéger les données	Politique data, registre traitements
Conduite du changement	Assurer l'adoption durable	Plan d'adoption, kits agents/usagers