

Fiche Technique : Diagnostic ISO 9001 au Sénégal

Objectifs de la mission

Évaluation constructive, orientée résultats et ancrée dans vos processus et données.

- Évaluer la maturité du SMQ au regard de l'ISO 9001:2015.
- Identifier forces/faiblesses, risques et coûts cachés (rebuts, retouches, délais, litiges).
- Fournir un état des lieux factuel et prioriser les actions à forte valeur ajoutée.
- Construire un plan de mise en conformité et d'amélioration budgété, responsabilisé et daté.
- Quantifier les impacts: satisfaction client, délais, productivité, conformité, coûts de non-qualité.

Livrables clés: synthèse exécutive, rapport détaillé (constats & preuves), matrice de risques, matrice de maturité par processus, plan d'actions daté et responsabilisé, tableau de bord initial, modèles de procédures et trames d'outils, recommandations de gouvernance.

Entreprises / profils concernés

- Organisations opérant au Sénégal: industrie, maintenance, logistique, opérateurs de réseaux, BTP, établissements publics, prestataires de services.
- Directions générales, opérations, QHSE et achats; responsables qualité et pilotes de processus.
- Première certification ou optimisation d'un SMQ déjà certifié.
- Enjeux d'appels d'offres, preuve de robustesse des processus, harmonisation multi-sites.
- Contexte de croissance, digitalisation, externalisation; intégration de filiales/fournisseurs.

Durée et format de la mission

Périmètre	Durée indicative	Charge & modalités
Mono-site	2 à 3 semaines calendaires	5 à 8 jours-homme; alternance sur site & à distance
Multi-sites/activités	4 à 6 semaines pour un diagnostic consolidé	Visites terrain, ateliers métiers, consolidation des constats
Pilotage	Rythme cadré	Réunion de cadrage, points hebdomadaires, restitution en COFIL
Formats	Adaptés à vos contraintes	Immersion terrain, ateliers métiers, interviews management, revue documentaire, mode hybride

Confidentialité et sécurité de l'information garanties; mission planifiée sans bloquer la production.

Méthodologie / déroulement de la mission

Démarche orientée terrain, focalisée sur les zones à enjeux et des résultats rapides.

- Cadrage: contexte, périmètre, attentes, jalons.
- Collecte de preuves: revue documentaire, entretiens, observations terrain.
- Tests & échantillonnage: traçabilité, évaluation des contrôles, conformité.
- Analyse de maturité: scoring, benchmark sectoriel, risques/opportunités.
- Feuille de route: priorisation, chiffrage, responsabilités, indicateurs.
- Restitution: atelier décisionnel, plan d'actions validé, gouvernance.

Couverture d'évaluation (exemples)

- Gouvernance & leadership: politique, objectifs, rôles, communication.
- Cartographie des processus: interactions, indicateurs, risques & opportunités.
- Compétences & support: matrice de compétences, formation, ressources, infrastructure.
- Maîtrise opérationnelle: planification, contrôles, traçabilité.
- Gestion fournisseurs: qualification, évaluation, performance contractuelle.
- Non-conformités & CAPA: analyses de causes, efficacité des actions.
- Mesure & amélioration: tableaux de bord, audits internes, revues de direction.