

Fiche Technique : Mise en place système qualité au Sénégal

Objectifs de la mission

Cadrer, déployer et pérenniser un système qualité ancré dans la réalité opérationnelle sénégalaise.

- Structurer un système de management de la qualité adapté au contexte local.
- Cartographier les processus, clarifier les responsabilités, standardiser la documentation utile.
- Mettre en place gestion des risques, indicateurs probants (taux de conformité, OTD/OTIF, MTTR/MTBF...) et tableaux de bord.
- Installer des routines de pilotage pour guider l’action (revues, escalades, plans d’action).
- Sécuriser contrats, conformité et exigences clients via des preuves auditables.
- Assurer la pérennité par formation-mentorat des responsables de processus et une gouvernance active.

Mission pilotée par les résultats et non par le seul nombre d’heures, avec des livrables simples, robustes et auditables.

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, directeurs des opérations, responsables QHSE, chefs de projet confrontés à des exigences clients ou à des non-conformités.
- PME/ETI préparant une certification ou des marchés à clauses qualité.
- Unités de production visant la réduction des rebuts/retouches et l’harmonisation inter-ateliers.
- Opérateurs logistiques/transport soumis à des SLA stricts et audits clients.
- Entreprises de BTP et maintenance avec chantiers multisites et gestion de sous-traitants.
- Établissements publics et prestataires de services avec engagements de niveau de service.

Durée et format de la mission

Élément	Détails
Durée indicative	PME mono-site : 12–16 semaines avec résultats concrets. Multisites : déploiement par vagues.
Modalités	Engagement hybride : ateliers sur site, accompagnement à distance, coaching des responsables de processus.
Pilotage	Planning, jalons de validation, critères d’acceptation par livrable ; comité de suivi toutes les 1–2 semaines.
Présence terrain	Moments clés : démarrage, pilotes, audits internes, revues de direction.

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche terrain, co-construction avec les opérationnels et déploiement progressif pour ancrer les pratiques et les preuves.

Phase	Objectif	Principaux points
1. Diagnostic	Évaluer la réalité terrain et prioriser.	Visites ateliers/agences/chantiers ; feuille de route priorisée ; jalonnement des chantiers.
2. Cartographie & normalisation	Rendre les processus explicites et maîtrisés.	Qui fait quoi/quand ; points de contrôle, enregistrements clés, indicateurs ; responsabilités clarifiées.
3. Pilotes & généralisation	Tester, ajuster, déployer.	Pilotes ciblés, retours d'expérience, ajustements ; formulaires pratico-pratiques ; management visuel, briefs, tours terrain.
4. Gouvernance & amélioration continue	Institutionnaliser le pilotage.	Comité qualité, revues de processus, gestion des risques, escalades ; actions correctives/préventives et suivi des indicateurs.

- Architecture documentaire claire : procédures essentielles, modes opératoires, enregistrements utiles, logigrammes.
- Indicateurs probants et routines de revue pour guider les décisions (réclamations, délais, coûts de non-qualité...).
- Transfert de compétences aux responsables de processus pour la pérennité post-mission.