

Fiche Technique : Accompagnement performance qualité au Sénégal

Objectifs de la mission

Finalités visées par l'accompagnement qualité.

- Structurer, piloter et améliorer le système de management de la qualité avec des résultats mesurables.
- Réduire les coûts de non-qualité, sécuriser les délais et élever la satisfaction client.
- Aligner stratégie, processus et indicateurs de terrain pour une exécution fiable.
- Renforcer la conformité (ISO 9001 et référentiels sectoriels, marchés publics, exigences UEMOA/CEDEAO et donneurs d'ordre).
- Harmoniser les pratiques multi-sites et digitaliser les contrôles essentiels.
- Préparer sereinement les audits de certification et les évaluations fournisseurs.

ROI court et preuves de valeur: indicateurs avant/après, courbes de tendance, retours d'expérience et synthèses exécutives.

Entreprises / profils concernés

Structures et fonctions ciblées par la mission.

- Secteurs: BTP, industrie, énergie, logistique, agro-industrie, services, secteur public.
- Contextes: entreprises en croissance (structuration des process) et organisations matures (consolidation de la performance).
- Géographies et configurations: multi-sites (Dakar, Thiès, Saint-Louis, Ziguinchor), atelier/chantier/terrain client.
- Profils impliqués: direction générale, opérations, responsables QHSE, production, maintenance, achats, supply chain, audit interne.

Durée et format de la mission

Formats d'intervention selon vos contraintes opérationnelles.

Format	Description
Sur site	Immersion terrain (ateliers, chantiers, plateformes logistiques, centres de services, points de contact clients).
À distance	Analyses, animation des rituels de pilotage et maintien de la cadence décisionnelle.
Hybride	Combine proximité terrain et efficacité à distance pour optimiser coûts et rapidité.

- Cycles type: 8 à 16 semaines selon l'ampleur et la vitesse de décision.

- Cycle court orienté résultats: 8–12 semaines; déploiement plus large: 16–24 semaines.
- Multisite par vagues cohérentes, avec jalons livrables et points d'étape clairs.

Modalités transparentes: cadrage initial avec objectifs mesurables, engagements mutuels, gouvernance projet, indicateurs de succès et plan d'accompagnement du changement.

Méthodologie / déroulement de la mission

Démarche co-construite, ancrée terrain et orientée résultats.

- Point de départ: irritants métiers (défauts, retards, écarts fournisseurs, retouches, pannes, réclamations) et analyse des causes-racines.
- Solutions pragmatiques: adaptées aux réalités d'approvisionnement, sous-traitance et infrastructures au Sénégal.
- Gains mesurés par vos indicateurs, à chaque itération, pour crédibiliser et pérenniser le changement.

Étapes clés

1. Immersion et diagnostic rapide: entretiens, observations Gemba, revue documentaire, échantillonnages de données, priorisation des enjeux.
2. Ateliers de design des processus: formalisation claire, interfaces nettes, critères d'acceptation partagés, points de contrôle rationalisés.
3. Pilotage par les données: définition des indicateurs, routines de suivi, visual management adapté aux sites et équipes.
4. Chantiers d'amélioration: traitement des écarts majeurs, réduction rebuts/retouches, sécurisation qualité fournisseurs, maîtrise des dérives.
5. Coaching et transfert: accompagnement des managers, revues de direction, capitalisation et feuille de route à 6–12 mois.

Phase	Livrables	Valeur créée
Diagnostic	Rapport de maturité, cartographie, top 10 risques	Vision claire, alignement direction, feuille de route ciblée
Conception	Processus optimisés, procédures essentielles, RACI	Rôles clarifiés, interfaces fluidifiées, moins de retards
Pilotage	KPI, tableaux de bord visuels, routines	Décisions factuelles, détection précoce des dérives
Amélioration	Plans d'action, A3, leçons apprises, standards à jour	Réduction durable des non-qualités, productivité accrue
Transfert	Coaching managérial, kits d'animation, feuille de route 6–12 mois	Autonomie des équipes, ancrage culturel, continuité