

Fiche Technique : Amélioration qualité produit au Sénégal

Objectifs de la mission

Accompagnement de la direction et des opérations pour fiabiliser la qualité produit sur tout le cycle de vie, avec des résultats mesurables et pérennes.

- Réduire les défauts, les retours client et le coût de non-qualité; sécuriser les marges.
- Aligner les pratiques aux normes internationales et aux exigences locales sénégalaises.
- Clarifier les exigences clients et les critères d'acceptation produit.
- Renforcer la maîtrise des procédés (SPC, capacité), réduire la variabilité et traiter les causes racines.
- Professionnaliser la gestion des réclamations et installer des boucles PDCA/CAPA.
- Installer une culture qualité durable: rituels de performance, tableaux de bord fiables, routines managériales.

Référentiels intégrés selon le contexte: ISO 9001, ISO 22000/HACCP (agro-industrie), IATF (automobile si pertinent), ISO 17025 (laboratoires), en cohérence avec les attentes nationales et régionales.

Entreprises / profils concernés

- Entreprises industrielles, sociétés de maintenance, opérateurs logistiques, entreprises de BTP, acteurs de l'énergie, établissements publics.
- Groupes structurés et PME sénégalaises en phase de croissance.
- Organisations confrontées à des non-conformités récurrentes, des retours client coûteux ou des difficultés de mise en conformité.
- Agro-industrie/pêche: sécurité alimentaire, traçabilité, chaîne du froid, contrôles laboratoire (HACCP).
- Industrie/transformation: AMDEC procédés/produits, SPC/capacité, Poka-Yoke, standardisation.
- BTP/matériaux, énergie/réseaux, logistique/transport, secteur public: fournisseurs, essais, traçabilité, fiabilité, satisfaction usager.

Durée et format de la mission

Modalités ajustées à votre taille, votre maturité et vos contraintes d'exploitation. Démarrage possible par un diagnostic court, puis déploiement par chantiers ciblés ou mission intégrée avec pilotage global.

Format	Durée type	Conditions d'engagement	Cas d'usage
Diagnostic flash	2–3 semaines	Accès processus, données, entretiens	Cartographier les pertes et prioriser

Chantiers pilotes	6–12 semaines	Équipe dédiée, jalons, management visible	Réduire rapidement défauts/retours
Programme global	3–9 mois	PMO interne, gouvernance mensuelle	Transformation multi-processus
Assistance continue	12 mois+	Routines, audits, coaching	Maintenir les gains et améliorer

Intervention sur site, à distance ou en mode hybride selon vos sites au Sénégal. Démarrage possible d'un diagnostic sous 10 jours ouvrés, avec points d'étape et livrables validés.

Méthodologie / déroulement de la mission

Démarche en cinq étapes, orientée ROI: diagnostics courts, priorisation stricte, chantiers pilotes, puis déploiement et stabilisation. Chaque étape produit des livrables clairs et actionnables.

1) Diagnostic flash

- Cartographie des risques et des processus; revue des défauts et des indicateurs.
- Mesure du coût de non-qualité; analyse des réclamations et du pilotage existant.

2) Conception de la cible qualité

- Critères d'acceptation; plans de surveillance et standards opérationnels.
- Matrice de compétences; gouvernance et boucles PDCA.

3) Chantiers pilotes et industrialisation

- 5S/Standards, AMDEC, capacité/SPC, Poka-Yoke, standard work.
- Déploiement progressif d'outils de contrôle et d'alertes.

4) Extension à l'ensemble des processus

- Formation-action des équipes; renforcement fournisseurs; gestion des changements.
- Digitalisation pragmatique des enregistrements.

5) Stabilisation et transfert

- Audit interne, revue de direction, animation de routines.
- Montée en autonomie des managers et passage en amélioration continue.

Selon les besoins, des partenaires spécialisés reconnus en Afrique de l'Ouest (ex. CABINET NPM) peuvent être mobilisés pour accélérer les chantiers techniques ou sectoriels.

Livrable	Contenu	Impact
Cartographie des processus et risques	Processus clés, interactions, risques, contrôles, responsabilités	Visibilité globale, priorisation des chantiers
Critères d'acceptation et plans de contrôle	Exigences clients, caractéristiques critiques, méthodes/tolérances	Réduction des dérives, moins de litiges
Tableaux de bord qualité	KPIs: DPMO, taux défauts, retours client, CNQ, capacité, OTD	Décision rapide, management par la preuve
Standards et modes opératoires	Instructions, points de contrôle, seuils d'alerte, escalades	Habitudes robustes, qualité reproductible

Plan de progrès et revue de direction

Feuille de route 6–12 mois, jalons, budget, responsabilités

Trajectoire claire, ROI chiffré, discipline de pilotage

CABINET QUALITE - cabinet-qualite.com - info@cabinet-qualite.com