

Fiche Technique : Mise en place gestion des non conformités au Sénégal

Objectifs de la mission

Accompagnement opérationnel pour structurer un dispositif NC & CAPA robuste, outillé et piloté, aligné sur vos enjeux d’audit et de performance.

- Concevoir un processus de bout en bout (détection → enregistrement → triage → investigation → actions → vérification d’efficacité → clôture).
- Réduire la récurrence des écarts, les coûts de non-qualité et les délais de clôture.
- Harmoniser les pratiques multi-sites et clarifier les rôles et responsabilités (RACI).
- Outiller les équipes (formulaires, registres, workflows simples, gouvernance des décisions) et fiabiliser les preuves.
- Sécuriser les audits clients, fournisseurs et de certification en démontrant la maîtrise et la traçabilité.
- Installer une culture d’analyse des causes (5 Pourquoi, Ishikawa, Pareto, AMDEC) et d’amélioration continue avec des KPI pertinents.

Référentiels et cadres visés: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22000, IFS/BRC — en cohérence avec les exigences locales et régionales (CEDEAO/UEMOA).

Entreprises / profils concernés

- Entreprises industrielles, agro-industrielles, opérateurs logistiques/transport, énergie et maintenance, BTP, établissements publics.
- Sites de Dakar, Thiès, Saint-Louis, Kaolack, Ziguinchor devant démontrer la conformité à ISO/IFS/BRC et aux exigences de donneurs d’ordres.
- Organisations confrontées à des réclamations clients, écarts d’audit récurrents, rebuts coûteux ou dérives HSE.
- Structures multi-sites cherchant à standardiser le traitement des écarts et des actions correctives/préventives.
- Acteurs visant des marchés export, appels d’offres et audits de grands comptes et bailleurs internationaux.

Durée et format de la mission

Format modulable combinant interventions sur site (Dakar, Thiès, Saint-Louis, Kaolack), ateliers à distance et accompagnement au fil de l’eau, adapté à votre taille et à la complexité de vos processus.

Format	Description	Durée indicative
Diagnostic flash	Évaluation de la maturité, audit de dossiers NC, observation	Adaptée à la

	terrain, entretiens.	taille/complexité
Pilote	Mise en place sur une ligne/chantier représentatif, outillage et premières revues CAPA.	6 à 8 semaines
Déploiement multi-sites	Passage à l'échelle progressif avec routines et KPI consolidés.	Quelques mois (rythme adapté)
Booster audit	Ciblage des points bloquants, réécriture des routines, sécurisation de l'échéance.	Selon échéance

Pour les structures publiques/para-publiques: cadrage selon contraintes de procédures, marchés et archivage, avec l'agilité nécessaire à la résolution rapide des écarts.

Méthodologie / déroulement de la mission

1) Diagnostic initial

- Évaluation de la maturité, audit de dossiers de non-conformités.
- Observation sur lignes/ateliers et entretiens (chefs d'équipe, qualité/HSE).

2) Conception sur mesure

- Architecture du processus, seuils de criticité et priorisation par risques/coûts/impacts clients.
- Choix des méthodes d'analyse et du niveau documentaire attendu.

3) Outillage et pilotes

- Création de formulaires, registres, trames d'analyse et matrices RACI.
- Expérimentation sur un périmètre pilote au Sénégal (atelier, ligne, agence, chantier).

4) Déploiement progressif

- Formation-action des référents et coaching d'animation des revues CAPA.
- Accompagnement des premiers cycles complets jusqu'à la vérification d'efficacité.

5) Stabilisation et passage à l'échelle

- Ajustements, intégration aux routines (QRQC, GEMBA, revues de performance).
- Consolidation des KPI et transfert de compétences.

Livrables clés: procédure cadre NC & CAPA; formulaires et registres; guides d'analyse des causes; matrices RACI et routines; tableau de bord KPI — paramétrés à vos risques et exigences d'audit.