

Fiche Technique : Réduction coûts non qualité au Sénégal

Objectifs de la mission

Transformer les pertes de non-qualité en gains mesurables, sans perturber l'exploitation, grâce à un accompagnement pragmatique et chiffré.

- Identifier, chiffrer et prioriser les pertes (COPQ) sur achats, production, logistique, ventes et SAV.
- Éliminer durablement les causes racines (CAPA, 8D) des défauts, retards et gaspillages.
- Stabiliser les procédés, réduire la variabilité et améliorer le TRS sans investissements lourds.
- Diminuer avaries, retours clients et litiges; améliorer le taux de service et la satisfaction.
- Installer standards, contrôles et routines de pilotage (tableau de bord COPQ, plan d'audit interne).
- Sécuriser des « quick wins » et un ROI rapide, puis pérenniser les gains.

Entre la 4e et la 8e semaine, des gains visibles sont constatés: baisse des rebuts, diminution des retours clients, amélioration du taux de service.

Entreprises / profils concernés

- Usines et sites industriels; entrepôts et plateformes logistiques.
- Opérateurs logistiques et sociétés de distribution (Dakar et corridors régionaux).
- Entreprises de BTP, d'énergie et de maintenance (prévention des non-conformités et indisponibilités).
- Entreprises de services souhaitant fiabiliser l'exécution et le service client.
- Établissements publics et parapublics visant fiabilité, maîtrise budgétaire et transparence.

Durée et format de la mission

Élément	Détails
Durée	8 à 16 semaines selon la taille et le nombre de processus concernés.
Format	Sur site et/ou à distance; ateliers courts, analyses de données et tests terrain.
Rythme	Rituels hebdomadaires, points de décision clairs, mobilisation cadrée des équipes.
Jalons / livrables	Cartographie COPQ, plan d'actions priorisé, standards de contrôle, tableau de bord COPQ, rapports d'audit terrain.

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche en quatre étapes, fondée sur les données existantes, les savoir-faire internes et des standards reconnus (ISO 9001, 5S, 8D, AMDEC), pour des résultats rapides et durables.

Étape 1 – Cadrage et diagnostic rapide (2–4 semaines)

- Établir la baseline (vision par processus, familles de produits, sites).
- Prioriser les zones à fort impact économique.

Étape 2 – Suppression des irritants critiques

- Lancer 3 à 6 chantiers courts en mode Kaizen, au plus près du terrain.
- Rendre les gains visibles et partagés par les équipes.

Étape 3 – Standardisation et montée en capacité

- Déployer modes opératoires, contrôles en amont et routines d'animation.
- Sécuriser la tenue des gains dans le temps.

Étape 4 – Pilotage, transfert et élargissement

- Mettre en place le tableau de bord, former les relais internes et tenir les revues.
- Poursuivre les gains avec un pilotage trimestriel et un plan d'audit focalisé risques.