

Fiche Technique : Réduction des défauts au Sénégal

Objectifs de la mission

- Passer d’une logique de correction à une prévention structurée, ancrée dans les données.
- Réduire durablement le Coût de Non-Qualité (CNQ) et améliorer FTQ/RTY.
- Stabiliser les procédés et fiabiliser les fournisseurs et la logistique.
- Assurer la conformité aux exigences ISO 9001, ISO 22000/HACCP, ISO 45001 et référentiels clients.
- Sécuriser les délais et la satisfaction client, avec des gains rapides puis pérennes.
- Installer une traçabilité/auditabilité et des dashboards intégrés au SI pour le pilotage factuel (ROQ, cash libéré).

Déclencheurs typiques : hausse des réclamations, retards dus aux retouches, taux de rebut au-dessus des cibles, coûts de garantie, aléas fournisseurs, audits clients non satisfaisants.

Bénéfices attendus : baisse du CNQ, FTQ au premier passage en hausse, délais réduits, satisfaction client et prédictibilité renforcées.

Entreprises / profils concernés

- Industrie, BTP, agro-industrie, énergie, logistique et établissements publics soumis à des engagements de service.
- Directeurs d’usine, responsables de production, QHSE, maintenance, supply chain.
- Organisations confrontées à des écarts de qualité entre équipes/sites, dérives après changements d’équipements, non-conformités à réception.
- Structures visant la conformité durable aux référentiels (ISO 9001, ISO 22000/HACCP, ISO 45001, exigences de donneurs d’ordre).
- Sites en croissance rapide: extensions de lignes, nouveaux marchés d’export (Port autonome de Dakar), intégration de fournisseurs régionaux.

Durée et format de la mission

Formats d’intervention souples: sur site, à distance ou hybrides, calés sur vos cycles et fenêtres techniques, sans interrompre la production.

Périmètre type: 12–16 semaines pour un atelier/une ligne critique, résultats visibles dès 4–6 semaines.

Déploiement multi-lignes/sites en vagues orchestrées par un PMO qualité.

Étape	Finalité	Durée typique
Diagnostic initial et cadrage	Baseline FTQ/RTY, pareto, points de contrôle et risques prioritaires	2–3 semaines
Sprint d’impact	Quick wins, verrouillage des dérives majeures	4–6 semaines

Stabilisation	Standards consolidés, SPC en routine, 8D bouclés, poka-yoke en place	6–12 semaines
Déploiement multi-sites	Duplication maîtrisée, harmonisation des standards, ROI documenté	3–6 mois

Méthodologie / déroulement de la mission

1) Immersion et baseline

- Collecte ciblée des données, gemba walk, entretiens opérateurs/superviseurs.
- Revue des réclamations, pareto initial, FTQ/RTY, tendances SPC, capacité Cp/Cpk.

2) Cartographie des procédés

- SIPOC et VSM focalisés sur les points de création de valeur.
- Identification des CTQ, priorisation des leviers de réduction des défauts.

3) Expérimentations et standardisation

- Tests A/B, DOE simple si nécessaire, déploiement de poka-yoke.
- Mise à jour des standards, plans de surveillance et SPC.

4) Montée en routine et transfert

- Rituels de pilotage, animation à intervalle court, passage de relais aux équipes.
- Pérennisation des gains et suivi des indicateurs en temps réel.

Outils mobilisés : AMDEC Process, plans de surveillance, 8D, 5 Pourquoi, Ishikawa 5M, matrice X-Y, poka-yoke, standard work, management visuel. Qualité fournisseur (contrôle à réception, audits process, plans de progrès) et qualité logistique (prévention des chocs, conditionnements, FIFO/FEFO) traitées de bout en bout.

Livrables et indicateurs : standards mis à jour, plans de contrôle/SPC, AMDEC Process priorisée, 8D clôturés et suivis, management visuel prêt à l'emploi, tableaux de bord CNQ (FTQ/RTY, CNQ, réclamations, capacités), intégrés à vos rituels de performance.