

Fiche Technique : Assistance qualité au Sénégal

Objectifs de la mission

- Structurer et maîtriser les processus cœur de métier et supports.
- Réduire les non-conformités et sécuriser la conformité contractuelle et réglementaire.
- Standardiser les pratiques, assurer la traçabilité et l’homogénéité multi-sites.
- Mettre en place un système documentaire simple, utile et auditable.
- Installer un pilotage par indicateurs, audits internes et plans d’actions efficaces.
- Préparer sereinement les audits clients, marchés publics et certifications visées.

Approche terrain et résultats visibles: sprints courts, livrables utiles, reporting direction axé résultats.

Entreprises / profils concernés

- PME/ETI en structuration ou montée en charge; sites multi-localisés et contrats critiques.
- Industrie, BTP, maintenance, logistique/transport, énergie, agro-industrie, services, secteur public.
- Ateliers, chantiers, dépôts logistiques recherchant standardisation et audits terrain.
- Fonctions support (achats, RH, finance, IT) visant la fiabilité des processus.
- Établissements publics et bailleurs: qualité de service, obligations de résultats.

Durée et format de la mission

Périmètre	Format	Durée indicative
Diagnostic ciblé (processus clés)	Sur site + distanciel	3 à 6 semaines
Déploiement multi-processus / multi-sites	Hybride (terrain + sprints)	3 à 6 mois

- Sur site: observation, ateliers, pilotes (ateliers, chantiers, plateformes).
- À distance: production documentaire, coaching, reporting.
- Calendrier jalonné; points d’étape hebdomadaires; adaptation aux pics saisonniers.

Méthodologie / déroulement de la mission

- Diagnostic flash des processus critiques, irritants et risques prioritaires.
- Sprints terrain: co-construction des standards, formation d’appicateurs relais, pilote, mesure, extension.
- Gouvernance claire: plan d’actions partagé, points hebdomadaires, indicateurs de réalisation/efficacité, reporting direction.
- Outillage: système documentaire utile, audits internes ciblés, tableaux de bord et rituels managériaux.
- Alignement sur exigences clients/référentiels sans complexifier; transfert de compétences pour autonomie post-mission.

- Selon périmètre: pré-audits clients/autorités, modules de formation ciblés, revues de direction.

Livrable	Contenu	Valeur ajoutée
Cartographie des processus	Flux, responsabilités, interfaces, risques	Priorisation claire des chantiers
Kit documentaire	Procédures, modes opératoires, check-lists	Application homogène et traçabilité
Plan d’actions	Actions, pilotes, échéances, indicateurs	Conduite efficace et jalons tenus
Tableau de bord	KPI qualité, objectifs, alertes, revues	Décisions rapides, suivi des gains
Rapports d’audit interne	Constats, non-conformités, recommandations	Base factuelle d’amélioration continue