

Fiche Technique : Digitalisation non conformités au Sénégal

Objectifs de la mission

- Digitaliser la détection, le traitement et l’analyse des non-conformités (du terrain à la clôture CAPA).
- Accélérer les délais de résolution, réduire la récurrence et les coûts de non-qualité.
- Assurer la traçabilité et une piste d’audit complète, conforme aux normes (ISO 9001, 22000, 45001, 14001, IATF, BPF/BPL).
- Harmoniser les pratiques multi-sites et structurer les workflows d’escalade par criticité.
- Outiller le pilotage avec tableaux de bord temps réel, notifications et collectes mobiles offline/online.
- Ancrer une gouvernance et une amélioration continue mesurables (CAPA efficaces, décisions étayées).

Indicateurs suivis: délai moyen de résolution, taux de clôture dans les délais, récurrence des écarts, coût des non-qualités évité, couverture des causes racines.

Entreprises / profils concernés

- Entreprises gérant un volume important d’écarts, incidents qualité ou réclamations (fichiers éclatés, manque de traçabilité).
- Secteurs: BTP, agro-industrie, énergie/industrie, logistique/transport, services, secteur public.
- Organisations multi-sites: chantiers, entrepôts, unités de production, sites miniers, agences régionales.
- Structures visant l’obtention/le maintien de certifications (ISO, IATF, HACCP, BPF/BPL).
- Directions générales, opérations, QHSE, maintenance, logistique, IT; écosystèmes avec sous-traitants et fournisseurs.
- Acteurs opérant sur hubs/chaînes critiques (Port de Dakar, AIBD, Diamniadio, corridor Dakar–Bamako).

Durée et format de la mission

Durée indicative: 10–20 semaines du diagnostic à la généralisation (selon nombre de sites, complexité des workflows et intégrations).

Phase	Délai indicatif	Format clé
Diagnostic	2–4 semaines	Analyse des flux réels; présence sur site renforcée + ateliers à distance
Conception	2–3 semaines	Co-conception des workflows, formulaires et règles d’escalade
Pilote	4–6 semaines	Périmètre limité (site/ligne/chantier), tests, formations courtes, MEP limitée
Généralisation	4–8 semaines	Déploiement par vagues, transferts de compétences, support au démarrage

- Formats d'intervention: sur site, à distance ou hybride (accélération des itérations et maintien du contact terrain).
- Rythme ajusté selon vos contraintes (pics d'activité, chantiers éloignés); déploiement par vagues site par site ou ligne par ligne.

Méthodologie / déroulement de la mission

- **Diagnostic rapide:** analyse des flux réels, irritants, délais d'escalade, zones de friction; cartographie as-is et priorisation des gains visibles.
- **Co-conception ciblée:** workflows d'approbation/escalade, typologies d'écarts et criticités, formulaires intelligents, référentiels; intégrations ERP/MES/WMS et GED; droits, traçabilité et archivage.
- **Pilote terrain:** instance pilote sur un périmètre limité; protocole de tests; ajustements; calibration de la matrice de criticité et des indicateurs; collecte offline/online.
- **Généralisation par vagues:** plan de déploiement, transferts de compétences et support au démarrage pour stabiliser la solution multi-sites.
- **Conduite du changement:** sensibilisation des encadrants, micro-formations opérationnelles, kit de communication, coaching des référents qualité.
- **Gouvernance & suivi:** comités de pilotage, rituels de management, reporting consolidé; mesure avant/après et amélioration continue (CAPA efficaces).