

Fiche Technique: Formation pilotage performance qualité au Sénégal

Objectifs de la formation

- Traduire les exigences client, réglementaires et contractuelles en objectifs opérationnels mesurables.
- Concevoir des tableaux de bord utiles et des KPI pertinents (cibles, responsabilités, fréquence).
- Installer des rituels de pilotage efficaces (revues d'équipe, points quotidiens, hebdomadaires de direction).
- Analyser les causes racines, prioriser et piloter des plans d'action orientés résultats.
- Réduire durablement les coûts de non-qualité et stabiliser les processus critiques.
- Aligner qualité avec HSE, coûts, délais et expérience client; préparer et animer des revues de performance percutantes.

Méthodes et outils pratiqués: QQQQCP, 5 Pourquoi, Ishikawa, Pareto, A3, SIPOC, cartographie de processus, VOC/CTQ, PDCA, standard de travail. Compétences transverses: facilitation, storytelling de données, gestion du changement, résolution de problèmes, leadership opérationnel.

Population cible

- Directeurs des opérations, responsables QHSE/qualité, chefs de service, managers d'atelier, responsables logistique/qualité fournisseur.
- Encadrants de proximité, chargés d'amélioration continue, responsables maintenance, chefs de projet ERP/MES, responsables production.
- Entreprises industrielles de transformation, agro-industrie, maintenance et services techniques, logistique/transport, BTP, établissements publics.
- Organisations multi-sites (Dakar, Thiès, Saint-Louis, Kaolack, Ziguinchor, Tambacounda), PME en croissance, filiales de groupes, organisations publiques.
- Profils amenés à piloter exigences, indicateurs, plans d'action et routines de management.

Durée de la formation

Élément	Détails
Format standard	3 jours (2 + 1) alternant sessions groupe et ateliers in situ
Rythme	Hebdomadaire idéal pour expérimenter entre deux sessions
Modalités	Présentiel sur site (Dakar, Thiès, Saint-Louis et régions), classe virtuelle interactive, intra-entreprise
Option hybride	E-learning + ateliers en classe virtuelle + coachings de terrain

Programme de la formation

Parcours progressif ancré dans les réalités sénégalaises, alternant apports méthodologiques, études de cas et exercices d'appropriation. Aligné avec ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.

M1 – Cadrer la performance qualité

- Objectif: Relier vision, enjeux clients et axes qualité.
- Livrables: Carte des enjeux, matrice parties prenantes. Durée: 0,5 jour.

M2 – Définir des indicateurs utiles

- Objectif: Choisir des KPI pertinents, SMART et pilotables.
- Livrables: Fiche KPI, dictionnaire des données. Durée: 1 jour.

M3 – Mesurer et fiabiliser

- Objectif: Sécuriser la donnée, définir fréquence et responsabilités.
- Livrables: Plan de mesure, plan de collecte. Durée: 0,5 jour.

M4 – Animer les revues

- Objectif: Structurer des rituels efficaces et engageants.
- Livrables: Agenda type, canevas de revue. Durée: 0,5 jour.

M5 – Traiter les écarts

- Objectif: Analyser les causes racines et prioriser les actions.
- Livrables: Arbre des causes, plan d'action A3. Durée: 1 jour.

M6 – Améliorer et standardiser

- Objectif: Stabiliser et capitaliser dans les processus.
- Livrables: Standard de travail, fiche de capitalisation. Durée: 0,5 jour.