

Fiche Technique : Mise en place indicateurs qualité au Sénégal

Objectifs de la mission

Cadrer, déployer et ancrer un pilotage qualité factuel, lisible et durable, aligné sur vos enjeux au Sénégal.

- Standardiser un référentiel d'indicateurs (KPI) aligné à la stratégie, aux processus et aux exigences ISO/clients.
- Fiabiliser la donnée: collecte, consolidation, contrôles, droits d'accès, traçabilité et sécurité.
- Concevoir des tableaux de bord lisibles avec seuils/alertes pour décider vite et bien.
- Mettre en place une gouvernance pragmatique: revues de performance, QRQC/AIC, plans d'actions.
- Réduire non-qualités et délais, sécuriser le taux de service et la conformité contractuelle.
- Assurer l'autonomie des équipes par un transfert de compétences et un accompagnement terrain.

Cibles fixées dès le cadrage: réduction des rebuts et du temps de cycle, amélioration du taux de service, baisse du coût de non-qualité et des réclamations.

Entreprises / profils concernés

- Directeurs des opérations, responsables qualité/QHSE, dirigeants de PME industrielles, opérateurs de services publics.
- Industrie, maintenance, logistique, BTP, énergie, établissements publics au Sénégal.
- Organisations multi-sites, chaînes d'approvisionnement internationales, exigences contractuelles strictes, délais tendus.
- Contextes: certification ISO 9001, sécurisation de contrats majeurs, modernisation SI, plan d'amélioration continue.
- Structures en croissance/évolution métier ou clients exigeant davantage de preuves.

Durée et format de la mission

Formats d'intervention adaptés à votre calendrier: sur site, à distance ou hybride; accélération ciblée (quelques processus) ou déploiement global multi-sites.

Phase	Contenu	Durée indicative
Cadrage	Diagnostic, objectifs, plan de déploiement	1 à 3 semaines
Design	Référentiel KPI, architecture data, maquettes dashboards	2 à 6 semaines
Implémentation	Collecte/automatisations, tests, communication, 1ères revues	4 à 12 semaines
Stabilisation	Coaching, ajustements, amélioration continue, transfert	4 à 8 semaines

Méthodologie / déroulement de la mission

- Diagnostic de maturité: écarts, redondances, lacunes et points de friction du pilotage qualité.
- Design du référentiel d’indicateurs: définitions, formules, périodicités, sources, responsabilités, règles de validation; alignement sur processus et obligations (ISO, sécurité, environnement, contrats).
- Architecture data: collecte manuelle/automatique, intégrations SI (ERP, MES, GMAO, WMS, CRM, tableurs), contrôles de cohérence, droits d’accès, sauvegarde, traçabilité.
- Tableaux de bord: hiérarchisation visuelle, seuils/alertes, comparaisons temporelles, drill-down, accès mobile; outillage des rituels (revues, QRQC, AIC).
- Gouvernance et rituels: tours de terrain, revues d’indicateurs, plans d’actions, reporting et revues de direction.
- Conduite du changement: communication interne, formation des producteurs de données et des pilotes d’indicateurs, coaching terrain, transfert de compétences.
- Gestion des risques: éviter indicateurs trompeurs, données non fiabilisées, dashboards illisibles et surcharges administratives via parades concrètes.
- Livrables clés: référentiel KPI, cartographie des données, tableaux de bord, modes opératoires, kit d’animation managériale.