

Fiche Technique : Mise en place pilotage performance qualité au Sénégal

Objectifs de la mission

Structurer un dispositif de pilotage qualité robuste, ancré dans vos processus, vos données et vos exigences clients.

- Aligner gouvernance, indicateurs et rituels de management pour un pilotage lisible et prévisible.
- Cartographier et prioriser les processus critiques; fixer objectifs et seuils de maîtrise.
- Fiabiliser les données (dictionnaire d'indicateurs, règles de calcul, contrôles qualité, traçabilité).
- Déployer des tableaux de bord multi-niveaux et un dispositif d'escalade efficace.
- Réduire le coût de non-qualité; améliorer délais, ponctualité et satisfaction client.
- Ancrer l'amélioration continue (plans d'actions SMART, QRQC, 8D, PDCA) et l'intégration ISO 9001/14001/45001.

Résultats mesurables visés: décisions plus rapides et factuelles, baisse des coûts, conformité renforcée et expérience client améliorée.

Entreprises / profils concernés

Organisations au Sénégal (Dakar, Thiès, Saint-Louis, Ziguinchor, Diamniadio) souhaitant un pilotage qualité pilotable et auditable.

- BTP, industrie, énergie, logistique, maintenance, transport, agro-industrie, services et établissements publics.
- Entreprises multi-sites, filiales de groupes; opérateurs raccordés au Port Autonome de Dakar et à l'Aéroport AIBD.
- Structures engagées dans des certifications ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ou HSE.
- Organisations en croissance rapide cherchant à standardiser et stabiliser leurs processus.
- Acteurs publics/parapublics soumis au Code des marchés voulant sécuriser leurs engagements qualité.
- Entreprises subissant retours clients, coûts de non-qualité élevés, irrégularités de délais ou faible visibilité des risques.

Durée et format de la mission

Dispositif hybride: ateliers sur site, sessions à distance et accompagnement terrain; vagues d'extension pour les multi-sites.

Format / Phase	Périmètre type	Durée indicative
Sprint pilote	1 processus, 1 tableau de bord, 1 rituel de revue	4–6 semaines

Déploiement	Extension à 3–5 processus, gouvernance formalisée	8–16 semaines
Stabilisation	Transfert de compétences, audit à blanc, plan d'amélioration	4–8 semaines
Déploiement global	Selon nombre de processus et de sites	3–6 mois

Premiers gains entre la 4e et la 8e semaine (sprint). Résultats visibles et consolidés sur 12 à 16 semaines.

Méthodologie / déroulement de la mission

Avancement par itérations courtes, centrées sur des processus prioritaires, pour livrer vite et ancrer les pratiques.

- Diagnostic flash et cartographie des processus.
- Choix des KPI critiques et conception des fiches indicateurs.
- Nettoyage et fiabilisation de la donnée source.
- Construction d'un tableau de bord pilote et mise en place du rituel de revue.
- Extension progressive aux autres processus et industrialisation.
- Institutionnalisation des revues et transfert de compétences.

Piliers complémentaires: gouvernance clarifiée (rôles, responsabilités, instances), architecture d'indicateurs et contrôles qualité des données, intégration ISO et routines d'amélioration continue.