

Fiche Technique : Mise en place système documentaire qualité au Sénégal

Mission orientée performance, conformité ISO et adoption terrain (BTP, agro-industrie, énergie, logistique, services).

Objectifs de la mission

- Structurer, outiller et déployer un référentiel documentaire complet (procédures, instructions, enregistrements, modèles) conforme aux exigences ISO et aux réalités opérationnelles au Sénégal.
- Aligner l'architecture documentaire avec ISO 9001 et, selon les risques, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22000/HACCP, sans complexifier la vie des équipes.
- Mettre en place une gouvernance robuste: responsabilités, workflows d'approbation, gestion des versions, droits d'accès, règles de diffusion.
- Standardiser et harmoniser: cartographie des processus, plan de classement, modèles/gabarits normalisés.
- Intégrer vos outils (réseaux, SharePoint, GED, ERP) et garantir l'adoption via la formation des utilisateurs clés et la conduite du changement.
- Piloter la performance documentaire: KPIs, audits internes, tableau de bord et plan d'actions.

Entreprises / profils concernés

- Directeurs des opérations, responsables QHSE, directeurs d'usine, dirigeants de PME, acheteurs publics/privés préparant un audit client ou une certification ISO.
- Entreprises industrielles et sociétés de maintenance souhaitant standardiser production, maintenance, contrôle qualité et logistique.
- Opérateurs de réseaux, entreprises de BTP, opérateurs logistiques et établissements publics soumis à des cahiers des charges exigeants.
- Organisations multi-sites (Dakar, Thiès, Saint-Louis, Kaolack, Ziguinchor) recherchant harmonisation et traçabilité.
- Structures en croissance rapide, changement d'ERP/GED ou renouvellement managérial nécessitant assainissement documentaire et clarification des responsabilités.

Durée et format de la mission

La durée varie selon taille, nombre de sites et niveau de maturité. Intervention possible en présentiel, à distance ou en mode hybride.

Format	Contexte adapté	Durée indicative	Livrables majeurs
--------	-----------------	------------------	-------------------

Express	PME mono-site avec référentiel partiel	4 à 6 semaines	Architecture documentaire, kit de base, plan de déploiement
Standard	Entreprise multi-services ou multi-ateliers	8 à 12 semaines	Kit complet, gouvernance, outillage GED/SharePoint, formation
Étendu	Groupes multi-sites, supply chain complexe	12 à 20 semaines	Harmonisation inter-sites, pilotage KPIs, audits internes

Côté client: un sponsor de direction et un chef de projet dédiés. Planning détaillé, points d'avancement hebdomadaires et logithèque documentaire partagée.

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche itérative avec jalons courts, décisions partagées et ancrage terrain (chantiers, ateliers, bureaux d'études, plateformes logistiques).

- Étape 1 — Diagnostic flash: évaluer la documentation actuelle, risques, parties prenantes et points de friction.
- Étape 2 — Cible documentaire: définir le référentiel cible, la hiérarchie et le plan de classement, en cohérence avec vos processus et objectifs ISO.
- Étape 3 — Standardisation: concevoir les modèles, harmoniser procédures/instructions, fixer les circuits d'approbation et de diffusion.
- Étape 4 — Outillage: intégrer la GED/SharePoint ou solution réseau; règles de nommage, droits d'accès et gestion des versions.
- Étape 5 — Déploiement et formation: déploiement par vagues, formation des contributeurs et lecteurs, pilotage par KPIs.
- Étape 6 — Stabilisation: audits internes, ajustements, revue de direction.

Périmètre couvert et livrables clés

- Diagnostic et cadrage: revue documentaire, interviews, analyse des écarts ISO → rapport d'écarts, priorités, macro-planning.
- Architecture documentaire: référentiel, arborescence, niveaux de documents → manuel qualité, cartographie des processus, politique documentaire.
- Standardisation: modèles, gabarits, règles de nommage, plan de classement → kit documentaire (procédures types, instructions, formulaires).
- Gouvernance: workflows, rôles, droits d'accès, gestion de versions → matrice RACI, workflow d'approbation, registre des documents.
- Intégration outils: paramétrage GED/SharePoint, référentiel réseau, guides d'usage → référentiel opérationnel, manuel d'utilisation, guides rapides.
- Conduite du changement: formations, coaching, communication interne → plan de formation, supports, plan de communication.
- Performance: tableau de bord, audits internes, amélioration continue → KPIs documentaires, plan d'audit interne, plan d'actions.

