

Fiche Technique : Responsable qualité externalisé au Sénégal

Objectifs de la mission

Accompagnement opérationnel pour structurer, piloter et faire progresser votre système de management de la qualité (SMQ).

- Structurer la gouvernance qualité, clarifier les priorités et aligner Direction/Opérations.
- Mettre en conformité le SMQ et préparer/réussir les audits (ISO 9001 en priorité).
- Cartographier et standardiser les processus, réduire la variabilité et les non-conformités.
- Installer des KPI et un tableau de bord unique pour un pilotage réactif et factuel.
- Traiter durablement les causes racines via CAPA (5 Pourquoi, Ishikawa, PDCA).
- Ancrer les routines d'amélioration continue et monter en autonomie des équipes.

Alignement avec les normes ISO (9001, 14001, 45001 selon contexte) et exigences réglementaires au Sénégal (Code du travail, Code de l'environnement, référentiels ASN, marchés publics ARMP).

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, responsables QHSE et directeurs des opérations au Sénégal.
- Organisations dont les équipes sont focalisées sur production, maintenance, logistique ou service client.
- Entreprises en préparation de certification ISO (notamment ISO 9001) ou soumises à exigences clients internationales.
- Structures en croissance avec processus qui se complexifient et besoins de traçabilité.
- Secteurs: BTP, industrie, énergie, transport, agro-industrie, services, secteur public.

Durée et format de la mission

Démarrage par un diagnostic express et un plan d'actions de 90 jours. Premiers effets visibles en 4–8 semaines selon la maturité initiale.

Format	Cadence type	Cas d'usage	Avantage clé
Abonnement récurrent	2 à 6 jours/mois	SMQ en vitesse de croisière	Coût lissé, amélioration continue
Mission intensive	3 à 5 jours/semaine (3 mois)	Préparation audit ISO 9001	Accélération, cap clair
Transition management	50% à temps plein (4–6 mois)	Remplacement temporaire	Continuité, transfert de savoir
Coaching de référent interne	Ateliers + revues mensuelles	Montée en autonomie	Compétences pérennes

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche terrain, rythmée et orientée résultats, avec livrables traçables et exploitables lors d’audits internes/externes.

Phase 1 — Diagnostic express

- Observation des sites (ateliers, chantiers, plateformes, dépôts, bureaux).
- Entretiens responsables de processus, collecte exigences clients/réglementaires.
- Feuille de route priorisée et chantiers à fort impact.

Phase 2 — Déploiement opérationnel

- Construction/actualisation de la documentation (manuel, procédures, modes opératoires).
- Mise en place des KPI, tableau de bord unique, routines de pilotage (hebdo/mensuel).
- Lancement et suivi des CAPA, gestion des risques, préparation audit ISO 9001.
- Animation terrain: QRQC, Gemba, top 5 qualité, points 5’ sécurité/qualité.

Phase 3 — Stabilisation et transfert

- Montée en maturité mesurée par audits internes et indicateurs.
- Coaching des relais internes, autonomisation des équipes.
- Clôture avec livrables consolidés et système prêt pour audits clients/tiers.

Domaine	Actions clés	Résultats attendus
Gouvernance qualité	Revue de direction, plan stratégique qualité	Cap et priorités clairs, alignement DG/opérations
Processus & procédures	Cartographie, rédaction, standardisation	Moins de variabilité, rôles clairs, conformité
Mesure de la performance	KPI, tableaux de bord, revues mensuelles	Décisions pilotées par les données, réactivité
Audits & conformité	Audits internes, préparation audit tierce partie	Non-conformités réduites, certification facilitée
Non-conformités & CAPA	5 Pourquoi, Ishikawa, PDCA, suivi CAPA	Traitement durable des causes racines
Compétences & culture	Coaching, animation, sensibilisation	Autonomie croissante des équipes

Livrables clés: carte des processus, procédures et modes opératoires à jour, tableau de bord qualité (KPI), registre NC/CAPA, plan d’audit interne, kit de formation express.