

Fiche Technique : Support qualité certification au Sénégal

Objectifs de la mission

- Structurer et piloter une démarche de certification alignée sur la norme visée.
- Réduire les non-conformités et sécuriser les audits (préparation, pré-audit, plans d’actions).
- Clarifier les processus, responsabilités, indicateurs et gouvernance qualité.
- Installer une maîtrise documentaire fiable, traçable et auditable.
- Accélérer la conformité et la performance opérationnelle avec des outils pragmatiques.
- Engager et faire monter en compétence les équipes; ancrer des routines de management efficaces.

Mission souple et modulable : du diagnostic flash à l’accompagnement complet, interventions sur site, à distance ou hybrides. Démarrage possible sous 10 jours ouvrés.

Entreprises / profils concernés

- Entreprises industrielles visant ISO 9001 pour gagner des marchés à l’export.
- Entreprises de BTP répondant à des appels d’offres avec exigences qualité strictes.
- Opérateurs logistiques et transport proches du Port autonome de Dakar.
- Acteurs de l’énergie et de la maintenance soumis à des contrôles réguliers.
- Agro-industrie et services soumis à des exigences traçabilité / hygiène / sécurité.
- Établissements publics cherchant à structurer leurs processus et leur pilotage.

Durée et format de la mission

Phase	Format	Délai indicatif
Diagnostic initial & feuille de route	Sur site et/ou à distance	2 à 4 semaines
Déploiement par vagues (périmètre priorisé)	Cycles courts itératifs	6 à 12 semaines / vague
Pré-audit interne & clôture des écarts	Sur site	Avant audit externe
Accompagnement complet jusqu’à la certification (structure moyenne)	Hybride (site + distance)	3 à 6 mois

Modes d’intervention: sur site, à distance ou hybride, selon contraintes d’exploitation et jalons commerciaux.

Méthodologie / déroulement de la mission

- Cadrage pragmatique: entretiens, observation terrain, analyse documentaire; priorisation claire.
- Diagnostic initial et feuille de route; conduite en cycles courts pour des gains visibles.
- Ateliers de co-conception des processus; déploiement pas-à-pas, formation-action et coaching des pilotes.
- Mise en place des pratiques clés: cartographie, gestion des risques/opportunités, objectifs, maîtrise opérationnelle, satisfaction client, non-conformités/AC, évaluation fournisseurs, revues de direction.
- Maîtrise documentaire: arborescence, procédures, numérotation, versioning, approbations, droits d'accès, archivage.
- Tableaux de bord lisibles pour le pilotage; préparation aux audits (check-lists, simulations, posture, gestion des écarts).

Domaines	Objectifs opérationnels	Livrables clés	Bénéfices
Diagnostic initial	Mesurer l'écart à la norme	Rapport d'écarts priorisés	Feuille de route réaliste
Processus & risques	Clarifier les responsabilités	Cartographie, matrices risques	Contrôle et anticipation
Maîtrise documentaire	Versionner et diffuser	Arborescence, procédures	Preuves fiables, auditable
Indicateurs & objectifs	Suivre, piloter, décider	Tableau de bord qualité	Décisions fondées
Audits & conformité	Évaluer, corriger, progresser	Plans d'actions, revues	Préparation audit réussie