

Fiche Technique : accompagnement dans la démarche qualité

Objectifs de la mission

- Transformer l'ambition qualité en système de management robuste, aligné sur la performance, la conformité et la croissance.
- Sécuriser les audits et réduire les coûts de non-qualité (rejets, retards, réclamations, pénalités).
- Fiabiliser les processus, les délais et la relation fournisseurs.
- Accélérer les cycles d'amélioration continue et produire des gains visibles en 3 à 6 mois.
- Installer des routines durables qui protègent les marges et renforcent la confiance des clients.
- Aligner les pratiques sur ISO 9001 et les exigences sectorielles sans surdocumentation.

Entreprises / profils concernés

Cette mission s'adresse aux organisations qui souhaitent structurer ou consolider leur système de management qualité sans lourdeur administrative.

- Directions générales et responsables QHSE souhaitant sécuriser leurs audits et certifier leur SMQ.
- Industrie manufacturière, agro-industrie, énergie, BTP, maintenance et logistique.
- Entreprises de services et organismes du secteur public cherchant à fiabiliser l'expérience client/usager.
- PME en croissance conciliant structuration qualité, contraintes opérationnelles et exigences des donneurs d'ordres.
- Organisations présentes en Afrique (Côte d'Ivoire, Sénégal, Cameroun, Congo, Maroc) et contextes multi-sites.

Note : l'intervention s'adapte aux contraintes de terrain (production, fenêtres d'arrêt, traçabilité réglementaire) quel que soit le secteur.

Durée et format de la mission

Les formats sont modulaires et pensés pour minimiser l'impact sur l'exploitation :

Format	Durée indicative	Description
Mission flash	6 – 8 semaines	Ciblage intensif sur les processus critiques et préparation rapide à l'audit.
Régime standard	3 – 6 mois	Trajectoire complète : diagnostic, design, déploiement et audits internes.
Assistance continue	Coaching mensuel	Suivi des indicateurs, audits par sondage et consolidation avant échéances.
Hybride	Selon calendrier	Alternance présentiel (ateliers, gemba, audits) et distanciel (revues, coaching).

Phase 1 — Diagnostic initial et priorisation

- Cartographie des processus, évaluation de la maturité et mesure des coûts de non-qualité.
- Analyse des données opérationnelles (rejets, OTD, réclamations) et revue critique des pratiques documentaires.
- Livrable : rapport de diagnostic hiérarchisé et feuille de route à 90 jours.

Phase 2 — Conception du SMQ et gouvernance

- Structuration du SMQ : référentiel documentaire utile et allégé, matrice RACI, instances de pilotage.
- Définition des indicateurs, seuils d'alerte, routines de revue et niveaux de preuve attendus.
- Alignement avec ISO 9001 et exigences clients sans surdocumentation.

Phase 3 — Déploiement outillé et coaching

- Mise en œuvre des procédures, formulaires digitaux, protocoles de contrôle et démarrage des routines.
- Coaching des pilotes de processus et transfert de compétences (revues, analyse d'écarts, plans d'actions).
- Objectif : résultats visibles (rejets, délais, réclamations) en quelques cycles.

Phase 4 — Audits internes, amélioration et préparation certification

- Programme d'audits internes selon ISO 19011, plans d'actions suivis et vérification d'efficacité.
- Préparation de la revue de direction, consolidation des preuves et alignement avec organismes accrédités.
- Instauration d'une boucle PDCA vivante et autonomisation des auditeurs internes.

Gouvernance : chaque mission s'appuie sur un sponsor direction, un rôle de contact QHSE, un rythme de comité hebdomadaire et des livrables datés pour sécuriser les jalons.