

Fiche Technique : Mise en place système qualité à Abidjan

Objectifs de la mission

Accompagnement complet, du cadrage initial au pilotage quotidien, pour un système de management de la qualité utile et durable.

- Sécuriser les opérations et fiabiliser les flux.
- Aligner les processus sur les meilleures pratiques ISO 9001.
- Réduire les coûts de non-qualité et améliorer la performance (OTD, taux de service, rebut, MTBF/MTTR, délais, satisfaction client).
- Structurer rôles, interfaces et maîtrise documentaire.
- Déployer la surveillance, la mesure et l'amélioration continue.
- Préparer et réussir audits internes/externes, ancrer les routines de pilotage.

Système aligné ISO 9001, sans lourdeur inutile, conçu pour des résultats mesurables et l'autonomie des pilotes de processus.

Entreprises / profils concernés

- Entreprises industrielles, BTP, énergie, logistique, agro-industrie, maintenance, transport, services.
- PME, ETI, filiales de groupes, établissements publics, opérateurs de réseaux, structures de services.
- Organisations confrontées à des non-conformités répétées, retards, écarts de performance, turn-over.
- Objectifs : fiabiliser les opérations, sécuriser les contrats, base pour une éventuelle certification ISO 9001.
- Profils impliqués : responsables qualité/QHSE, exploitation, directeurs d'usines, maintenance, supply chain, chefs de projet.

Durée et format de la mission

Intervention souple et modulable, rythmée par des jalons et des livrables validés sans perturber les opérations critiques.

Format	Modalités	Durée indicative	Particularités
Sur site	Observation terrain, facilitation, ancrage des pratiques	8 à 16 semaines selon taille/complexité	Sprint court ou déploiement progressif
À distance	Ateliers, revues documentaires, coaching des pilotes	Premiers livrables en 3 à 5 semaines	Outils de collaboration, créneaux adaptés à la production
Hybride	Combinaison site/distanciel	Planification par jalons	Optimisation budget, délais et impact

Méthodologie / déroulement de la mission

Phases clés

- Diagnostic flash et priorisation : compréhension des enjeux, exigences clients, risques, cartographie initiale.
- Conception et standardisation : architecture du SMQ, fiches processus, modes opératoires, responsabilités, maîtrise documentaire.
- Déploiement et pilotage : indicateurs, rituels de management, audits internes, traitement des non-conformités et CAPA, revue de direction.
- Consolidation : audit interne blanc, préparation aux entretiens d'audit externe, plan d'amélioration continue.

Périmètre couvert

- Analyse de contexte, cartographie des activités, définition des processus cibles et de leurs interfaces.
- Objectifs qualité, planification, maîtrise opérationnelle, surveillance et mesure, amélioration continue.
- Codification documentaire, digitalisation des enregistrements, gestion des compétences et évaluation fournisseurs.
- Accompagnement terrain pour autonomiser les pilotes et pérenniser les résultats.

Livrables clés

Livrable	Objectif	Bénéficiaires
Cartographie des processus	Visualiser flux, interfaces et responsabilités	Direction, pilotes
Fiches processus et procédures	Standardiser et réduire la variabilité	Opérations, qualité, maintenance
Plan de gestion documentaire	Maîtrise et traçabilité des documents	Qualité, supports
Tableau de bord des indicateurs	Piloter la performance et agir	Management, terrain
Plan d'audits internes	Vérifier l'efficacité et progresser	Qualité, direction
Système de gestion des non-conformités et CAPA	Traiter, corriger, prévenir et capitaliser	Toutes fonctions