

# Fiche Technique : Accompagnement amélioration qualité à Abidjan

## Objectifs de la mission

Transformer les exigences qualité en résultats mesurables, sans alourdir les équipes ni perturber la production.

- Réaliser un diagnostic process et une cartographie des risques qualité prioritaires.
- Prioriser les causes racines (impact client/financier) et cadrer un plan d'action pilotable.
- Stabiliser les processus critiques et réduire les non-conformités.
- Déployer des standards, des indicateurs utiles et des routines d'animation de la performance.
- Renforcer la maîtrise statistique (variabilité, capacité, surveillance en routine).
- Assurer le transfert de compétences et préparer audits clients/certifications.

Gains tangibles observés entre 6 et 12 semaines selon le périmètre. Livrables conçus pour les audits clients et le pilotage de direction.

## Entreprises / profils concernés

- Usines, ateliers de maintenance, flottes logistiques, entités de services à Abidjan avec dérives qualité, rebuts, retours clients ou processus instables.
- Organisations devant fiabiliser leurs opérations avant un audit client ou une certification.
- Multi-sites à Abidjan (BTP, agro-industrie, logistique, services) souhaitant standardiser les pratiques et manquant de ressources internes.
- Structures ayant mené des actions ponctuelles/formations sans effets durables et recherchant un accompagnement terrain.
- Directions voulant relier objectifs stratégiques, KPI qualité et routines managériales (du Gemba au comité de direction).
- Secteurs concernés: BTP, industrie, énergie, logistique, maintenance, transport, agro-industrie, services et secteur public.

## Durée et format de la mission

Mission calibrée selon la taille, le secteur et les contraintes de production. Mix d'ateliers sur site à Abidjan et de points à distance, synchronisé avec les pics d'activité, avec bilans d'étape et recalibrage si nécessaire.

Format	Objectif	Durée indicative	Modalités
Diagnostic express	Cadrage et plan d'action initial	Sous 72 heures	Analyse flash + restitution

Sprint intensif	Résultats rapides sur un périmètre cible	6 à 8 semaines	Ateliers terrain + points à distance
Trajectoire progressive	Déploiement et consolidation par vagues	3 à 6 mois	Pilotes, extension multi-unités, revues

## Méthodologie / déroulement de la mission

### 1) Cadrage et alignement

- Définition du périmètre, des enjeux et des objectifs de valeur.
- Feuille de route pragmatique, validée par la direction et comprise des opérationnels.

### 2) Diagnostic choisi (processus, terrain, données)

- Cartographie des processus clés et des écarts critiques.
- Priorisation des causes racines selon l'impact client et financier.

### 3) Sprints d'amélioration et coaching

- Ateliers de résolution de problèmes, chantiers sur postes goulots.
- Implémentation de standards robustes et boucles de retour d'expérience.
- Coaching terrain des encadrants et rituels courts (briefs, management visuel, revues hebdo).

### 4) Standardisation, mesure et consolidation

- Indicateurs qualité utiles, tableaux de bord et routines d'animation.
- Maîtrise de la variabilité, capabilité des processus et surveillance en routine.
- Dispositif de mesure simple et responsabilités claires.

### 5) Transfert et autonomie (feuille de route à 90 jours)

- Transfert de compétences pour l'autonomie des équipes.
- Plan d'action 90 jours et mécanismes de contrôle intégrés au quotidien.

Livrable	Contenu clé	Usage
Diagnostic qualité	Cartographie, causes racines, priorisation	Cadrage des actions et du budget
Plan d'action 90 jours	Chantiers, responsables, jalons, gains attendus	Conduite opérationnelle
Standards & modes opératoires	Procédures, check-lists, critères d'acceptation	Stabilisation et formation
Tableau de bord qualité	KPI, seuils, alertes, routines d'animation	Pilotage quotidien et direction
Dossier de capitalisation	AVANT/APRÈS, risques résiduels, road map	Audit client et amélioration continue