

Fiche Technique : Accompagnement résolution de problèmes à Abidjan

Objectifs de la mission

Démarche rigoureuse, pragmatique et orientée résultats mesurables, alignée avec les systèmes ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001.

- Fiabiliser les processus et sécuriser les engagements clients.
- Réduire coûts cachés, non-qualités, arrêts de production et réclamations.
- Traiter les causes racines avec traçabilité et pilotage des gains.
- Installer des routines de progrès et un langage commun sur le terrain.
- Structurer le processus de résolution et l'industrialiser à l'échelle.
- Mettre en place un tableau de bord visuel pour le suivi et la décision.

Entreprises / profils concernés

Mission destinée aux structures qui font face à des incidents récurrents et veulent gagner en fiabilité, sécurité et performance.

- Secteurs: BTP, industrie, énergie et réseaux, logistique/transport, maintenance, agro-industrie, services, secteur public.
- Organisations avec enjeux de qualité de service, efficacité opérationnelle et maîtrise des risques.
- Sites et contextes: ateliers, dépôts, chantiers, agences; Yopougon, Vridi, Cocody, Plateau.
- Profils: Direction des opérations, responsables QHSE, directions générales, managers de proximité.
- Structures multi-sites souhaitant déployer des pratiques standardisées et auditées.

Durée et format de la mission

Intervention sur site, à distance ou en mode hybride, avec points de contrôle rythmés. Démarrage possible par un chantier pilote de 4 à 6 semaines, puis déploiement par vagues.

Format	Durée type	Idéal pour	Avantages
Pilote ciblé	4–6 semaines	Résoudre un problème critique	Résultats rapides, mobilisation locale
Déploiement multi-sites	3–6 mois	Industrialiser la démarche	Standardisation, gouvernance renforcée
Coaching de référents	2–4 mois	Autonomiser les équipes	Compétences internes pérennes
Assistance continue	Au fil de l'eau	Maintenir les gains	Veille, retours d'expérience, ajustements

Méthodologie / déroulement de la mission

Cadrage et diagnostic

- Analyse d'impact et diagnostic de maturité des pratiques.
- Collecte de faits: données de production, incidents, réclamations, historiques maintenance.
- Priorisation des irritants selon impact sécurité/qualité/coûts/délais.
- Feuille de route chiffrée, plan de communication et jalons d'évaluation.

Résolution sur le terrain

- Observation terrain, cartographie du flux et identification des écarts.
- Recherche des causes racines (méthodes éprouvées: 5 Pourquoi, Ishikawa, 8D).
- Plans d'actions correctives et préventives, responsables, délais, indicateurs.
- Vérification d'efficacité, standardisation et reproductibilité.

Rituels, coaching et intégration

- Rituels managériaux: points quotidiens courts, suivi visuel, validations, capitalisation.
- Coaching en situation des chefs d'équipe, superviseurs, référents QHSE.
- Intégration dans les routines managériales (top 5 matinal, points flash, tours de terrain).
- Alignement avec les systèmes ISO 9001/45001/14001 pour cohérence et auditabilité.

Livrables clés

Livrable	Contenu	Valeur ajoutée
Diagnostic de maturité	Évaluation des pratiques et écarts	Priorisation claire des chantiers
Cartographie du processus	Flux, points de contrôle, risques	Vision partagée atelier/chantier
Analyse causes racines	Dossiers étayés, hypothèses testées	Décisions éclairées
Plan d'actions	Actions, responsables, délais, KPIs	Exécution pilotée, gains mesurables
Standard de contrôle	Procédures et check-lists	Stabilisation et reproductibilité
Tableau de bord	KPIs, incidents, avancement	Visibilité CODIR et pilotage mensuel