

Fiche Technique : Amélioration qualité processus à Abidjan

Objectifs de la mission

Mission d'accompagnement du diagnostic à l'implémentation, orientée résultats et conformité.

- Réduire les non-conformités et les coûts de non-qualité.
- Raccourcir les délais et fiabiliser les flux (devis–encaissement, achat–livraison, demande–service).
- Améliorer la satisfaction client et la lisibilité des processus.
- Maîtriser les risques opérationnels et renforcer la capacité des processus.
- Aligner les pratiques sur les référentiels ISO 9001, 14001, 45001, 22000/HACCP et sur les exigences des donneurs d'ordres.
- Piloter par la donnée avec des KPI, tableaux de bord et routines de performance.

Quick wins attendus en 3 à 6 semaines, puis impacts structurels en 10 à 12 semaines.

Entreprises / profils concernés

Organisations soumises à de fortes exigences de service, de conformité et de performance à Abidjan.

- Industrie et énergie (production, maintenance, HSE, gestion des changements).
- Logistique et supply chain (achats, stocks, transport, interfaces clients).
- BTP et maintenance (préparation chantier, standardisation, contrôle qualité en temps réel).
- Agro-industrie (HACCP/ISO 22000, traçabilité, points critiques).
- Établissements publics et opérateurs de réseaux (chaîne de valeur du service au citoyen).
- PME/ETI en croissance devant structurer et synchroniser leurs processus.

Durée et format de la mission

Interventions sur site à Abidjan, à distance ou hybrides. Jalons fixés avec revue hebdomadaire des indicateurs clés.

Phase	Durée indicative	Focales clés
Cadrage	1 à 2 semaines	Portée, processus cibles, KPI attendus, jalons.
Sprint d'amélioration	6 à 10 semaines	Quick wins, standards, pilotes, digitalisation ciblée.
Stabilisation	4 semaines	Audits internes, routines de performance, handover documenté.

Gouvernance claire : sponsoring DG/DOP, pilote projet, relais métiers, équipe d'intervention senior. Planification adaptée aux contraintes (périodes creuses, cohabitation chantiers/production, continuité de service).

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche pragmatique, en immersion terrain et pilotée par la donnée.

1) Cadrage et objectifs mesurables

- Définition de la portée, des processus cibles et des KPI (OTD, FTT, TRS, délai de cycle, coût de non-qualité).

2) Diagnostic terrain et cartographie de valeur

- Observations, entretiens, time studies, collecte de données; cartographie bout en bout des flux.

3) Conception des solutions et quick wins

- Priorisation des leviers, prototypes, Poka-Yoke, 5S; standards et contrôles intégrés.

4) Déploiement et conduite du changement

- Pilotes, formation-action, coaching des managers; digitalisation ciblée (formulaires, workflows, dashboards).

5) Stabilisation et transfert

- Audits internes, rituels de performance, transfert documenté pour pérenniser les gains.

Méthode alignée sur ISO 9001/14001/45001 et ISO 22000/HACCP, intégrée à vos ERP et outils métiers, adaptée aux sites d'Abidjan.