

Fiche Technique : Mise en place gestion des non conformités à Abidjan

Objectifs de la mission

Dispositif NC/CAPA aligné aux référentiels et aux réalités opérationnelles d’Abidjan, orienté résultats et audit.

- Sécuriser les opérations et structurer les processus pour réussir les audits (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, IATF 16949, exigences clients).
- Passer d’une gestion réactive à un système piloté par les risques, entièrement traçable et générateur d’amélioration continue.
- Cadrer les CAPA : analyse des causes, plans d’actions, vérification d’efficacité et capitalisation du retour d’expérience.
- Réduire la récurrence des écarts, les délais de traitement et les coûts de non-qualité.
- Intégrer fournisseurs/sous-traitants et connecter les processus supports (documentaire, audits internes, habilitations, équipements de mesure, communication).
- Outiller le pilotage avec des tableaux de bord, indicateurs d’alerte et de performance (ROI, KPIs consolidés).

La mission couvre l’intégralité du cycle de vie des écarts : du signalement initial à la clôture vérifiée (analyse des causes, CAPA, évaluation d’efficacité, retour d’expérience).

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, responsables QHSE, responsables d’exploitation et responsables maintenance.
- BTP, industrie, énergie, logistique, maintenance, transport, agro-industrie, services et secteur public.
- Sites implantés à Yopougon, Vridi, Port-Bouët, Treichville, proximité du Port autonome d’Abidjan ; contextes multi-sites avec sous-traitants.
- Prioritaire en cas d’écarts répétés impactant satisfaction client, sécurité ou conformité réglementaire.
- Entreprises en forte croissance : extension d’usine, montée en cadence, nouveaux contrats export, diversification d’activités.

Durée et format de la mission

Formats adaptés selon taille, nombre de sites et pression opérationnelle.

Format	Contexte typique	Contenu	Durée indic.
Mission express	PME, un site, urgence audit	Diagnostic, procédure, formulaires	2–4 semaines
Déploiement multi-sites	Industrie/logistique, 2–5 sites	Conception, pilote, montée en charge	6–12 semaines

Chaque format est ajusté à votre taille d'entreprise, à votre nombre de sites et à votre pression opérationnelle.

Méthodologie / déroulement de la mission

Phases structurées avec jalons et critères d'acceptation, pilotées par indicateurs.

Étape	Objectif	Livrable	Indicateurs clés
Diagnostic initial	Évaluer l'existant et les écarts	Rapport d'écarts et priorités	Cartographie, taux de récurrence
Conception du processus	Définir rôles, flux, formulaires	Procédure et matrices RACI	Délai de traitement cible
Intégration CAPA	Structurer causes et actions	Modèles d'analyse et plans d'actions	Efficacité CAPA, réouvertures
Digitalisation	Outils la traçabilité	Workflow, paramétrage outils	Taux de saisie, complétude
Formation & coaching	Monter en compétences	Kits, supports, coaching	Adoption, erreurs de saisie
Déploiement & revue	Sécuriser la mise en œuvre	Revue de direction	KPIs consolidés, ROI

- Immersion terrain : observation de postes, audit flash des processus critiques, entretiens opérateurs/encadrement.
- Socle homogène : grille de criticité unique, plan de numérotation, codification, règles d'escalade, délais standards, formats de plans d'actions.
- Simplicité et accessibilité : formulaires concis, QR codes de déclaration, templates multilingues, alertes e-mail/SMS pour respecter les SLA de clôture.
- Connexion aux processus annexes : gestion documentaire, audits internes, habilitations, maîtrise des équipements de mesure, communication interne.
- Suivi et gouvernance : ateliers courts, documentation au fil de l'eau, comités de suivi avec sponsors, pilotage par indicateurs.
- Adaptation à l'existant : amélioration ciblée, conservation des briques efficaces, alignement cause/risque/action pour les audits.