

# Fiche Technique : Optimisation processus qualité à Abidjan

## Objectifs de la mission

- Réduire les non-conformités, la variabilité et les surcoûts cachés.
- Accélérer les flux, stabiliser les délais et standardiser les pratiques.
- Démontrer la robustesse du système aux clients, donneurs d'ordre et auditeurs.
- Préparer et sécuriser les certifications (ex. ISO 9001) et les revues de contrats.
- Renforcer sécurité, conformité et empreinte HSE quand pertinent.
- Objectiver des gains mesurables: temps de cycle, rejets, OTD, réclamations.

Résultat attendu: performance stabilisée, variabilité réduite, meilleure maîtrise des risques et gains visibles sur délais, coûts et satisfaction client.

## Entreprises / profils concernés

- Directions industrielles, opérations, QHSE, dirigeants de PME/ETI à Abidjan.
- Opérateurs logistiques du Port autonome, 3PL, entreprises de BTP, sites agro-industriels de Yopougon.
- Services critiques: santé, télécoms, utilities; établissements publics.
- Organisations multi-sites/multi-métiers confrontées à des pratiques hétérogènes.
- Contexte de non-qualités chroniques, urgences permanentes, réclamations en hausse, délais qui dérapent, marges qui s'érodent.

## Durée et format de la mission

Mission modulable, calée sur vos enjeux et votre calendrier opérationnel.

| Aspect               | Données clés                                                                             |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formats              | Sur site, à distance ou hybrides selon criticité et dispersion des équipes.              |
| Démarrage            | Audit flash sur une ligne de service ou programme multi-processus.                       |
| Premiers résultats   | Gains visibles en 6 à 10 semaines sur un périmètre ciblé.                                |
| Cadence et périmètre | Rythme adapté à la saisonnalité; possible gouvernance multi-sites; suivi mensuel du ROI. |

## Méthodologie / déroulement de la mission

Accompagnement de bout en bout, ancré terrain et orienté résultats.

- Diagnostic 360° des processus clés (ventes, achats, production/exécution, logistique, maintenance, service clients, supports).

- Cartographie cible et standards opératoires simples, visuels et testés.
- Méthodes Lean, Six Sigma et BPM adaptées au contexte ivoirien; routines de pilotage et tableaux de bord ciblés.
- Intégration des exigences clients et normes ISO; consolidation des référentiels; préparation aux audits.
- Adoption par les équipes via ateliers collaboratifs, tests rapides et formation-action.

Quatre mouvements clés: observer et mesurer; co-concevoir des standards utiles; expérimenter en pilote et ajuster; institutionnaliser routines et indicateurs.

| Phase         | Activités clés                                                  | Livrables                                                        | Durée type     |
|---------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------|
| Diagnostic    | Interviews, gemba walk, analyse des données, revue documentaire | Rapport d'écarts, cartographie AS-IS, plan d'actions priorisé    | 2 à 4 semaines |
| Conception    | Cartographie TO-BE, définition des standards, choix des KPIs    | Process maps, SOPs, matrice RACI, tableau de bord                | 3 à 6 semaines |
| Déploiement   | Pilotes sur site, ajustements, formation-action                 | Procédures validées, supports de formation, routines d'animation | 4 à 8 semaines |
| Stabilisation | Coaching managérial, audits flash, boucles PDCA                 | Résultats consolidés, plan de pérennisation, bilan ROI           | 4 à 6 semaines |