

Fiche Technique : Réduction des non conformités à Abidjan

Objectifs de la mission

Approche structurée, orientée résultats, adaptée aux réalités opérationnelles d'Abidjan.

- Réduire le taux de non-conformités, les rebuts/retouches, les délais et les réclamations.
- Mettre sous contrôle les points critiques : standardisation, contrôles à réception et en process, enregistrements fiables, MOC, instructions simplifiées.
- Éradiquer les causes racines via des CAPA robustes et éviter la récurrence.
- Installer un pilotage factuel : NC/poste, coût de non-qualité, ppm fournisseurs, taux de retouches, DPMO, réclamations, délai de traitement CAPA, disponibilité des moyens de contrôle.
- Sécuriser audits fournisseurs et homologations (ISO 9001, exigences HSE, spécifications clients) et protéger les contrats.
- Transférer les compétences : routines managériales, rituels terrain, audits de poste, sensibilisation aux critères d'acceptation et coaching des pilotes de processus.

Indicateurs tangibles visés : baisse du coût de non-qualité, amélioration du On-Time Delivery, réduction des délais CAPA et des réclamations.

Entreprises / profils concernés

- Directions des opérations, responsables QHSE, dirigeants de PME industrielles et acheteurs de grands comptes basés à Abidjan.
- Organisations confrontées à rebuts, retouches, retards de livraison, retours clients, écarts de process, ruptures de stock qualité ou incidents HSE.
- Environnements multi-sites (ex. Yopougon, Vridi, chantiers BTP) nécessitant l'alignement des standards, la fiabilité des contrôles et une traçabilité renforcée.
- Entreprises devant démontrer la maîtrise des écarts pour ISO 9001, référentiels HSE et exigences clients, et sécuriser audits, homologations et contrats.
- Secteurs : BTP, industrie de transformation, énergie, logistique, maintenance, transport, agro-industrie, services et secteur public.

Durée et format de la mission

Mission type de 8 à 12 semaines, avec alternance d'actions courtes, mesures d'impact et stabilisation des standards.

Premiers gains souvent visibles sous 2 à 4 semaines sur un périmètre pilote.

Période	Format	Activités clés
Semaine 1	Diagnostic et cadrage	Diagnostic factuel, fixation de la cible, priorisation initiale.
Semaines 2–4	Pilotes courts et actions rapides	Ateliers causes racines, tests de contre-mesures, check-lists, standards, points flash quotidiens.
Semaines 5–12	Déploiement et stabilisation	Déploiements ciblés, mesures d’impact, revues hebdomadaires, décisions “go/no go”, standardisation et pilotage visuel.
Multi-sites	Sprints par périmètre	Organisation par réception, production, logistique, chantiers pour éviter la dispersion.

Méthodologie / déroulement de la mission

- Immersion terrain et collecte de données (contrôles, réclamations, SAV, audits internes).
- Cartographie des flux et points de contrôle clés, adaptés aux réalités d’Abidjan.
- Analyses causes racines (5 Pourquoi, Ishikawa) et priorisation des CAPA.
- Standardisation et simplification des opérations critiques.
- Pilotage visuel, routines quotidiennes de résolution de problèmes et revues hebdomadaires d’impact.
- Transfert de compétences et audit de maturité pour pérenniser les gains.

Phases et livrables clés

Phase	Livrable principal	Responsable	Valeur créée
Diagnostic	Cartographie des NC et matrice de criticité	Consultant + Référent Qualité	Ciblage rapide des gisements de gains à Abidjan
Causes racines	Arbres causes et dossiers 5 Pourquoi	Équipe métier	Éradication des causes plutôt que contournement
CAPA	Plan d’actions chifré avec jalons	PMO Qualité	Trajectoire pilotée et suivie
Standardisation	Standards opérationnels et check-lists	Managers de proximité	Réduction de la variabilité et des retouches
Pilotage	Tableau de bord NC et rituels	Direction Opérations	Décisions rapides et durables