

Fiche Technique : Accompagnement qualité PME à Abidjan

Objectifs de la mission

Mission orientée résultats concrets pour sécuriser les opérations, structurer le système qualité et soutenir la performance commerciale.

- Réduire les non-conformités, maîtriser les retouches et les retours clients.
- Fiabiliser les délais et la chaîne documentaire sur l’ensemble des sites.
- Accélérer la mise en conformité ISO 9001 et préparer les audits clients.
- Cartographier et piloter les processus avec des indicateurs utiles.
- Clarifier rôles, interfaces et responsabilités; intégrer des contrôles en production.
- Installer une amélioration continue portée par les managers et mesurée par des résultats.

Livrables attendus tout au long de la mission: diagnostic et matrice d’écarts, cartographie et fiches processus, kit documentaire allégé, plan CAPA et rituels de pilotage, audits internes/à blanc.

Entreprises / profils concernés

Accompagnement adapté aux contextes où la qualité conditionne l’accès aux marchés et la rentabilité.

- PME industrielles et du BTP confrontées à des dérives de délais et de coûts.
- Opérateurs logistiques, transport et maintenance voulant aligner les pratiques terrain.
- Agro-industries et services techniques visant traçabilité et conformité.
- Établissements publics et sociétés de service en quête d’efficacité opérationnelle.
- Entreprises à structurer/remettre à niveau leur système qualité ou sécuriser la documentation.
- Organisations ciblant ISO 9001 ou la préparation à des audits clients.

Durée et format de la mission

Durée et rythme ajustés à la taille de l’entreprise, au nombre de sites et aux objectifs commerciaux.

Format	Cible principale	Périmètre	Modalités
Sprint Impact	Gains rapides et sécurisation des points critiques	Contrôles critiques, premiers indicateurs, traitement des irritants majeurs	Sur site / À distance / Hybride
Structuration complète	Système qualité de bout en bout	Diagnostic, processus, documentation, NC/CAPA, indicateurs, audits internes	Sur site / À distance / Hybride
Maintien et montée en maturité	Ancrage managérial et optimisation par la donnée	Rituels de pilotage, tableaux de bord, amélioration continue	Sur site / À distance / Hybride

Généralement 8 à 16 semaines, structurées en phases claires, avec des résultats visibles dès le premier mois.
Pilotage par jalons, points hebdomadaires et comité final.

- Sur site: immersion terrain au plus près des opérations.
- À distance: ateliers courts et ciblés pour accélérer sans perturber les équipes.
- Hybride: combinaison optimisée des deux approches.

Méthodologie / déroulement de la mission

1) Cadrage et diagnostic initial

- Entretiens, revues de dossiers, analyse d'indicateurs et observations gemba.
- Matrice d'écarts et plan d'action priorisé.
- Objectifs, livrables et indicateurs de résultats cadrés dès le départ.

2) Déploiement des routines et outillages

- Procédures épurées, formulaires simples, revues de processus et tableaux de bord.
- Montée en compétence des relais internes pour autonomie et pérennité.
- Amélioration de la relation fournisseur, gestion des risques et activités externalisées sous contrôle.

3) Conduite par sprints successifs

- Sprint 1: sécurisation des contrôles critiques, fiabilisation des points de passage, revues hebdomadaires.
- Sprint 2: formalisation des processus clés, premiers indicateurs fiables, chantiers pilotes.
- Sprint 3: consolidation de l'animation managériale et préparation des audits internes.

4) Gouvernance et mesure des résultats

- Comité de pilotage, points hebdomadaires, fichier d'actions tenu à jour.
- Étapes jalonnées: validation de la cartographie, mise en production des supports, formations flash, pilotes puis déploiement.
- Préparation d'audits clients ou ISO 9001; résultats suivis (conformité documentaire, temps de cycle, retouches, respect des jalons, satisfaction).