

Fiche Technique : Diagnostic des processus métier à Abidjan

Objectifs de la mission

- Repenser les flux et fiabiliser les opérations pour capter des gains de performance dans le contexte abidjanais.
- Aligner activités et objectifs de service, de sécurité, de coûts et de délais; supprimer les gaspillages et fluidifier l'exécution.
- Cartographier les processus, mesurer les temps de traversée, identifier irritants, goulots, non-qualités et causes profondes.
- Évaluer la capabilité au regard des promesses clients et des exigences réglementaires; préparer/consolider les certifications (ISO 9001, 14001, 45001).
- Définir un plan d'action priorisé (quick wins et projets structurants) avec gains attendus, efforts, risques et dépendances.
- Sécuriser les déploiements SI (ERP, GMAO, WMS) en précisant processus cibles, rôles et données de référence.

Résultat attendu: un état des lieux franc et hiérarchisé, assorti d'un plan d'action immédiatement opérationnel et mesurable.

Entreprises / profils concernés

- Organisations mesurant retards, non-conformités, coûts cachés, dispersion des responsabilités.
- Directions opérations, qualité, supply chain, maintenance, SI/IT, ainsi que directions générales.
- Entreprises industrielles, sociétés de maintenance, opérateurs logistiques, BTP, opérateurs de réseaux, établissements publics d'Abidjan.
- Structures ayant grandi vite, multiplié les outils ou intégré de nouveaux sites; préparation de certifications ISO.
- Équipes préparant un déploiement SI (ERP, GMAO, WMS) ou une transformation digitale.
- Secteurs: BTP, industrie, énergie, logistique/port/transport, services et secteur public.

Durée et format de la mission

Aspect	Modalités
Périmètre ciblé	2 à 4 semaines pour un processus critique (cadrage, collecte, ateliers, analyses, restitution).
Périmètre élargi	Phasage pour multi-processus ou multi-sites; vagues successives pour une empreinte légère.

Format d'intervention	Sur site, hybride (ateliers à distance) ou 100% à distance selon données et contraintes.
Contexte sensible	Protocoles de sécurité renforcés, clauses de confidentialité, coordination avec référents QHSE/sûreté.

Méthodologie / déroulement de la mission

1. **Cadrage et sélection des processus critiques** — focalisation sur les leviers majeurs de performance et de satisfaction client.
2. **Collecte ciblée des données et entretiens** — procédures, indicateurs, rapports; observations terrain à Abidjan multi-métiers.
3. **Cartographie et mesure des temps de traversée** — représentation des flux (processus, SIPOC), encours et goulots.
4. **Analyse des causes et évaluation de la capacité** — facteurs racines (outils, données, compétences, gouvernance); capacité à tenir les promesses.
5. **Design des scénarios cibles et priorisation** — options chiffrées en gains/efforts pour un plan d'action réaliste.
6. **Restitution exécutive et coaching de lancement** — alignement des décideurs et accompagnement des premières semaines d'exécution.

Livrables clés: cartographie des processus (diagrammes, RACI, interfaces SI), diagnostic de performance (temps, goulots, non-qualités, coûts cachés), évaluation de capacité (SLA, variabilité, risques), plan d'action priorisé (quick wins, jalons, responsables, ROI), KPIs et routines de pilotage. Restitution exécutive, livrables fournis en formats pratiques (PDF, sources, annexes data). Accompagnement post-diagnostic possible pour la mise en œuvre.