

Fiche Technique: Formation indicateurs qualité à Abidjan

Objectifs de la formation

Résultats opérationnels et mesurables, ancrés dans les réalités d’Abidjan.

- Sélectionner des indicateurs utiles (KPI, KRI, métriques de suivi/diagnostic).
- Définir formules, sources, fréquences et responsabilités pour des KPI traçables.
- Construire des tableaux de bord lisibles avec seuils, cibles, tendances et alertes.
- Instaurer des routines de pilotage (revues, AIC, QRQC) pour passer à l’action.
- Relier indicateurs à la gestion des risques, aux coûts de non-qualité et à la satisfaction client.
- Aligner avec les référentiels ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 et exigences contractuelles.

Livrables concrets à chaque étape : canevas, modèles de fiches KPI, check-lists d’audit de données, plans d’animation. Tableau de bord minimum viable et feuille de route 30–60–90 jours à l’issue de la formation.

Population cible

- Responsables qualité et QHSE (refonte de tableaux de bord, alignement stratégie/risques).
- Managers de production, maintenance, atelier, entrepôt (rebuts, retards, arrêts, écarts fournisseurs).
- Directions opérationnelles BTP, agro-industrie, énergie, logistique, services à Abidjan.
- Établissements publics et opérateurs parapublics soumis à engagements de service et traçabilité.
- Organisations engagées dans ISO 9001, réduction des non-qualités, maîtrise des délais et coûts.
- DRH et responsables formation souhaitant harmoniser définitions, calculs et rituels de suivi.

Durée de la formation

Format	Contenu	Durée
Standard	2 jours cœur + 1 jour d’ateliers sectoriels	3 jours modulables
Court	Parcours de démarrage	2 jours
Avancé	Data quality, automatisation, analytique décisionnelle	4 à 5 jours

Présentiel (sur site ou salle dédiée), distanciel (classes virtuelles), ou intra-entreprise contextualisée. Sessions condensées ou étalées sur plusieurs semaines.

Programme de la formation

Apports méthodologiques, ateliers pratiques et cas d’usage d’Abidjan. Livrables à chaque séquence.

Ressources externes de référence et revue de vos propres indicateurs pendant les ateliers pour ancrer les acquis dans votre contexte d’Abidjan.

M1 • Cadrer la qualité par les objectifs (0,5 jour)

- Relier enjeux clients/risques/valeur aux KPI et définir le périmètre.
- Livrables : carte d'objectifs, matrice enjeux→KPI, glossaire.

M2 • Choisir des KPI pertinents (1 jour)

- Différencier KPI, KRI et autres métriques; sélectionner 10–15 KPI cœur.
- Livrables : grille de sélection et fiches KPI standard.

M3 • Fiabiliser la donnée (0,5 jour)

- Sécuriser sources, formules, fréquences et responsabilités.
- Livrables : plan de collecte et RACI qualité de données.

M4 • Construire le tableau de bord (1 jour)

- Structurer vues management/opérationnelles; fixer seuils et cibles.
- Livrables : modèles de dashboards et guide de visualisation.

M5 • Animer la performance (0,5 jour)

- Mettre en place des routines (AIC, QRQC) et lier actions correctives aux KPI.
- Livrables : agenda AIC/QRQC, PDCA, fiches d'actions.

M6 • Cas d'usage Abidjan (0,5 jour)

- Application aux secteurs BTP, logistique, énergie et services.
- Livrables : études de cas et templates sectoriels.