

Fiche Technique : Mise en place indicateurs qualité à Abidjan

Objectifs de la mission

Mission d'accompagnement de bout en bout pour cadrer, industrialiser et piloter les indicateurs qualité, avec impact opérationnel rapide et durable.

- Aligner les objectifs métier (coûts, délais, OTC/OTIF, satisfaction, conformité, sécurité) avec des KPIs pertinents.
- Standardiser le référentiel: définitions, formules, périodicités et règles de calcul.
- Fiabiliser la donnée: inventaire, contrôle qualité, modes de collecte et architecture des flux jusqu'aux tableaux de bord.
- Installer une gouvernance claire: rôles, responsabilités, comités d'analyse, routines et plans d'actions.
- Livrer des dashboards opérationnels et de direction, automatisés quand possible, pour des décisions factuelles.
- Réduire la non-qualité et sécuriser la conformité aux référentiels (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 17025, HACCP) et aux exigences contractuelles.

Livrables clés: carte des processus, dictionnaire KPI et fiches indicateurs, flux de collecte et modèle de données, tableaux de bord opérationnels & CODIR, RACI de gouvernance, plan d'actions priorisé.

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, directeurs des opérations, responsables QHSE, directeurs industriels, DSI, dirigeants de PME/ETI à Abidjan et Grand Abidjan.
- Secteurs: BTP, agro-industrie, énergie, logistique/transport, maintenance, services, secteur public.
- Organisations multi-sites (Yopougon, Vridi, Plateau, Treichville...) ou avec données éclatées (Excel, ERP, GMAO, WMS, CRM).
- Structures souhaitant passer d'un suivi partiel/réactif à un pilotage proactif, standardisé et connecté au business.

Durée et format de la mission

Élément	Détails
Périmètre mono-site	6 à 10 semaines (processus identifiés, données accessibles).
Multi-sites / multi-activités	12 à 16 semaines, déploiement possible en vagues.
Format d'intervention	Hybride: ateliers sur site à Abidjan (Plateau, Yopougon, Treichville, Vridi) + séquences à distance.

Méthodologie / déroulement de la mission

Démarche en phases courtes, combinant ateliers sur site, investigation de données et sprints de conception itératifs, pour des résultats rapides sans perturber l'exploitation.

1) Cadrage et diagnostic

- Comprendre enjeux, contraintes et systèmes; cartographier les processus clés.
- Auditer les indicateurs existants; identifier les écarts prioritaires.

2) Conception et standardisation

- Définir les indicateurs cibles, formules, sources et périmètres.
- Valider la gouvernance, les seuils et les décisions jalons.

3) Industrialisation de la donnée

- Sécuriser la collecte et structurer les flux; préparer l'automatisation.
- Mettre sous contrôle la qualité des données.

4) Pilote et déploiement

- Tester sur un périmètre représentatif; former les utilisateurs.
- Ajuster les tableaux de bord; passage à l'échelle.

5) Amélioration continue

- Mettre en place routines et audits; consolider les résultats.
- Faire évoluer l'architecture d'indicateurs selon le contexte (marchés, organisation, approvisionnements).