

Fiche Technique : Mise en place pilotage performance qualité à Abidjan

Objectifs de la mission

- Clarifier les objectifs stratégiques, cadrer le périmètre et structurer la gouvernance.
- Cartographier les processus orientés risques et opportunités.
- Définir des KPIs qualité et performance, consolider des données fiables (règles de calcul, référentiels).
- Concevoir des tableaux de bord pragmatiques et animer des rituels managériaux (revues, management visuel, Gemba).
- Standardiser les plans d’actions et outiller (Excel/Google Sheets, Power BI, ERP, QMS) pour réduire non-qualité et délais, améliorer taux de service et satisfaction client.
- Renforcer les compétences en pilotage et sécuriser les exigences clients, audits et certifications ISO.

Impact attendu à Abidjan : baisse des coûts de non-qualité, amélioration des délais et de la fiabilité d’exécution, langage de mesure partagé.

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, directeurs des opérations, responsables QHSE, acheteurs stratégiques.
- Entreprises industrielles et agro-industrielles, sociétés de maintenance, opérateurs logistiques.
- Entreprises de BTP et d’ingénierie, opérateurs énergétiques, télécoms et infrastructures.
- Établissements publics et acteurs de services où la qualité impacte marge, image et conformité.
- Organisations en croissance, confrontées à des non-qualités récurrentes, à une transformation digitale ou à un manque de mesure partagée.
- Structures multi-sites autour d’Abidjan (Plateau, Treichville, Marcory, Yopougon, Port-Bouët) souhaitant harmoniser pratiques et tableaux de bord selon les normes internationales.

Durée et format de la mission

Format hybride recommandé : présence sur site + ateliers à distance, en sprints courts. Formats modulables du pack “démarrage” au PMO de transformation.

Phase	Durée indicative	Focus clés
Diagnostic Express	2–3 semaines	État des lieux, écarts, feuille de route priorisée
Pilote Opérationnel	8–10 semaines	Cartographie, KPIs, données, tableau de bord, rituels
Déploiement Multi-sites	4–6 mois	Standardisation, montée en charge, coaching managérial
PMO & Assurance Performance	3–12 mois (temps partiel)	Consolidation, revues trimestrielles

Méthodologie / déroulement de la mission

Progression pas-à-pas, pragmatique et adaptée aux contraintes d'Abidjan :

- Cadrage et diagnostic rapide.
- Cartographie des processus critiques.
- Bilan des données disponibles et des sources fiables.
- Co-construction des KPIs et des règles de calcul.
- Prototypage de tableaux de bord.
- Séances d'ajustement terrain (management visuel, Gemba).
- Déploiement accompagné (standards, rituels, plans d'actions).
- Transfert de compétences et appropriation par les managers.

Approche frugale : prioriser les outils déjà en place, connecter la donnée existante, standardiser l'essentiel pour ancrer durablement l'amélioration continue.

Livrables intégrés au fil de la mission (prêts à l'emploi) : feuille de route, catalogue d'indicateurs, tableaux de bord, modèle de données, schéma des rituels & RACI, kit de formation.