

Fiche Technique : Accompagnement ISO 9001 au Cameroun

Objectifs de la mission

Accompagnement concret et opérationnel pour transformer les exigences ISO 9001 en résultats mesurables, adaptés au contexte camerounais.

- Mettre en conformité ISO 9001 et en faire un avantage compétitif (appels d’offres, fiabilité démontrée).
- Simplifier les processus et clarifier les responsabilités pour un système vivant et utile.
- Réduire les non-conformités via la maîtrise opérationnelle et un dispositif CAPA robuste.
- Installer un pilotage par objectifs, indicateurs et revues de direction orientées décisions.
- Préparer, conduire et réussir les audits internes, l’audit blanc et l’audit de certification.
- Atteindre une performance durable : moins de rebuts/retours, processus plus fluides, meilleure coordination inter-fonctions.

Résultats visibles dès les premières semaines : processus clarifiés, responsabilités assumées, outils de pilotage déployés, trajectoire claire vers la certification.

Entreprises / profils concernés

Pour les organisations qui doivent prouver leur fiabilité et structurer une qualité tracée.

- Directions générales, directions des opérations, services QHSE, responsables de site.
- Industrie, BTP, logistique/transport, maintenance, opérateurs de réseaux, établissements publics (Douala, Yaoundé, Kribi, Limbé, Garoua, Bafoussam...).
- Besoins typiques : préparer un audit de certification au planning serré; traiter des non-conformités récurrentes; alléger un système documentaire peu appliqué; harmoniser des pratiques multi-sites.
- Entreprises en première certification ou déjà certifiées visant une performance accrue.
- Périmètre adaptable : du site unique à un réseau multi-sites aux processus hétérogènes.

Durée et format de la mission

Interventions sur site, à distance ou hybrides : ateliers clés de préférence sur site; points de pilotage et travaux documentaires à distance.

Type	Modalités / Portée	Durée indicative
Modalités d'intervention	Sur site pour les ateliers; à distance pour le pilotage et la documentation; hybride selon dispersion/complexité.	Selon l'organisation
Première certification	Accompagnement complet jusqu'à la préparation à l'audit de certification.	3–6 mois

Jalons type : S1–2 cadrage et diagnostic; S3–8 conception et déploiement des processus prioritaires; S9–12 audits internes et traitement des écarts; avant audit : audit blanc, revue de direction, finalisation du dossier.

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche combinant cadrage stratégique, outillage opérationnel et coaching, en séquences courtes et productives adaptées à la réalité terrain.

Phase	Livrables clés	Bénéfices	Délai indicatif
Diagnostic	État des lieux, plan d’actions priorisé	Vision claire des écarts, feuille de route	2–4 semaines
Conception	Cartographie, procédures, modèles	Rôles clarifiés, standards concrets	4–8 semaines
Déploiement	Formations ciblées, routines, supports	Maîtrise opérationnelle, pratiques harmonisées	6–12 semaines
Pilotage	Tableaux de bord, objectifs, rituels	Décisions fondées sur des données	Continu
Audits	Programme, rapports, CAPA	Conformité prouvée, amélioration robuste	2–6 semaines

- Cadrage et diagnostic initial : évaluation terrain, analyse documentaire, entretiens clés, priorisation des risques/opportunités.
- Conception du système : cartographie des processus, rôles, architecture documentaire, plan de formation ciblé.
- Déploiement et maîtrise opérationnelle : standardisation, fournisseurs, gestion des changements.
- Pilotage de la performance : objectifs, indicateurs, tableaux de bord, routines de revue.
- Audits internes et audit blanc : vérification d’efficacité, plans d’actions, préparation à la certification.
- Handover et autonomie : transfert de compétences, kit d’animation, plan d’amélioration continue.