

Fiche Technique : Diagnostic ISO 9001 au Cameroun

Objectifs de la mission

- Mesurer factuellement l'écart entre vos pratiques et les exigences ISO 9001:2015.
- Fournir une vision structurée et hiérarchisée des priorités (criticité, effort, impact business).
- Préparer les audits et appels d'offres en anticipant la perception d'un auditeur de certification.
- Améliorer vos processus, maîtriser les non-conformités et fiabiliser les indicateurs clés.
- Délivrer des recommandations opérationnelles avec preuves, responsables pressentis et délais cibles.
- Ancrer un pilotage par les données (traçabilité, complétude, tableaux de bord, revues).

Entreprises / profils concernés

- Industrie, logistique, maintenance, BTP, énergie, établissements publics au Cameroun.
- Organisations souhaitant évaluer sérieusement leur conformité qualité et leur maturité.
- Préparation ou renouvellement de certification, réponses à des appels d'offres sensibles.
- Structures multi-sites visant l'harmonisation des pratiques et la fiabilisation des interfaces.
- Contextes avec non-conformités récurrentes ou indicateurs critiques insuffisamment fiables.
- Besoins de rassurer clients/partenaires et de planifier une trajectoire de certification maîtrisée.

Durée et format de la mission

Durée indicative: 2 à 6 semaines, du cadrage à la restitution finale, selon taille, complexité et nombre de sites. Modalités flexibles: sur site, à distance ou hybrides, avec charge adaptée pour limiter la perturbation des équipes et garantir un échantillonnage de preuves suffisant.

Format	Contenu type	Avantages	Durée indicative
Sur site	Entretiens, observations, échantillonnage de dossiers, visites d'ateliers/entrepôts	Vision terrain précise, appropriation rapide, collecte de preuves renforcée	2–4 semaines selon périmètre
Hybride	Revue documentaires à distance + missions ciblées sur site	Équilibre coût/délai/qualité, faible perturbation des équipes	3–5 semaines selon dispersion des sites
100% à distance	Réunions visio, partage sécurisé de documents, audits d'échantillons	Rapidité, économie logistique, utile pour pré-diagnostic	2–3 semaines pour périmètres simples

Livrables clés: rapport exécutif orienté décision, matrice d'écarts avec preuves, plan d'actions priorisé et modèle de gouvernance de suivi. Outils fournis: gabarits d'indicateurs et check-lists d'audit interne. Confidentialité garantie.

Méthodologie / déroulement de la mission

1) Cadrage ciblé

- Définition du périmètre (sites, processus) et des enjeux commerciaux/clients.
- Collecte de la documentation existante pour focaliser l'effort sur les risques/opportunités clés.

2) Collecte de preuves

- Entretiens, revues documentaires, observations terrain (procédures, enregistrements, compétences, achats, prestataires, contrôles, réclamations).
- Grilles de preuves normalisées pour fiabiliser les constats.

3) Évaluation et priorisation

- Scoring de maturité par exigence ISO 9001.
- Classement des écarts: non-conformités majeures, mineures, points sensibles, opportunités d'amélioration.
- Pondération par impact business pour arbitrage direction.

4) Recommandations opérationnelles

- Actions concrètes: ajustements de processus, compléments documentaires, contrôles, compétences, digitalisation ciblée.
- Co-construction avec les responsables métiers pour l'appropriation durable.

5) Restitution et plan d'action

- Feuille de route séquencée, jalons mesurables et gouvernance de pilotage.
- Séquence claire: cadrage, collecte, évaluation, restitution, plan d'action avec points de contrôle direction.