

Fiche Technique : Mise à jour système qualité au Cameroun

Objectifs de la mission

Une démarche pragmatique pour renforcer la maîtrise opérationnelle et la conformité ISO 9001 sur l'ensemble du territoire camerounais.

- Rehausser la maîtrise des processus et sécuriser les opérations.
- Démontrer la conformité aux exigences ISO 9001 et préparer les audits.
- Standardiser les pratiques, renforcer la traçabilité et la maîtrise documentaire.
- Améliorer les performances: délais, taux de service, rebuts/non-conformités, réclamations.
- Déployer des indicateurs fiables pour un pilotage par la donnée.
- Renforcer l'avantage compétitif dans les appels d'offres publics et privés.

Livrables clés fournis: plan de mise à jour, procédures et modes opératoires revus, tableau de bord qualité, kit d'audit interne, support de revue de direction.

Entreprises / profils concernés

- Entreprises industrielles, sociétés de maintenance, opérateurs logistiques/transport, BTP, agro-industries, prestataires de services.
- PME et ETI visant une montée en gamme, l'accès à des appels d'offres et à des chaînes d'approvisionnement exigeantes.
- Groupes multi-sites et implantations en zones industrielles (MAGZI) à Douala, Yaoundé, Kribi, Limbé, Garoua, Bafoussam.
- Structures publiques et parapubliques: hôpitaux, opérateurs de réseaux, établissements universitaires, régies.
- Contextes de croissance/diversification, ouverture de nouveaux sites, exigences clients internationaux.

Durée et format de la mission

Phasage court avec jalons toutes les 2 à 4 semaines. Interventions sur site (Douala, Yaoundé, Kribi, Limbé), à distance, ou en format hybride selon besoins.

Format	Périmètre type	Durée indicative	Modalité
Essentiel	Focus sur les écarts majeurs ISO 9001	6 à 8 semaines	Sur site / à distance / hybride
Accéléré	Processus, documentation, tableaux de bord	8 à 12 semaines	Sur site / à distance / hybride
Étendu	Digitalisation du SMQ et déploiement multi-sites	12 à 16+ semaines	Sur site / à distance / hybride

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche terrain alliant exigence ISO et pragmatisme: diagnostic objectivé, déploiement par vagues, quick wins, coaching des pilotes de processus et ancrage PDCA.

Étapes de la mission

1. Écoute du besoin et cadrage: attentes, planning, risques (saisonnalité, pics logistiques, chantiers BTP).
2. Diagnostic et priorisation: cartographies, entretiens, relevés d'indicateurs.
3. Déploiement par vagues: quick wins, procédures, renforcement des points de contrôle.
4. Stabilisation et transfert: audits internes, coaching management, rituels PDCA.

Piliers opérationnels couverts

- Diagnostic initial ISO 9001 et plan d'actions priorisé.
- Re-design des processus clés, clarification des rôles et responsabilités.
- Refonte de la documentation: politiques, procédures, modes opératoires, formulaires.
- Déploiement d'indicateurs pertinents et fiables.
- Renforcement des audits internes et préparation des revues de direction.
- Digitalisation pragmatique du SMQ (si utile) et montée en compétences des équipes.