

Fiche Technique : Mise en place système qualité au Cameroun

Objectifs de la mission

Leviers clés pour sécuriser la performance, accélérer les gains et structurer une qualité durable.

- Sécuriser la performance, gagner des appels d’offres et maîtriser les risques opérationnels.
- Aligner stratégie et exécution, réduire les non-qualités et ancrer l’amélioration continue.
- Cartographier les processus, clarifier rôles et responsabilités et maîtriser la documentation.
- Mettre sous contrôle les non-conformités et CAPA, structurer l’écoute client.
- Piloter par des objectifs mesurables, indicateurs pertinents et rituels de revue.
- Préparer une éventuelle certification ISO 9001 et renforcer traçabilité (digitalisation raisonnée).

Mission mesurable et gouvernée : points d’étape, critères de passage de phase et livrables validés en comité de pilotage.

Entreprises / profils concernés

- Directions générales et directions des opérations visant l’alignement stratégie–exécution.
- Industrie, maintenance, logistique/transport, BTP, services et établissements publics.
- Équipes QHSE, qualité fournisseurs et qualité projet.
- PME et ETI en croissance souhaitant standardiser et réduire la variabilité.
- Organisations multi-sites ou multi-acteurs cherchant à fiabiliser et piloter leurs processus.

Durée et format de la mission

Durée typique 8 à 24 semaines, avec phases intensives au démarrage puis rythme de croisière adapté. Intervention sur site (Douala, Yaoundé, Kribi, agences régionales), à distance (ateliers digitaux) ou en mode hybride.

Contexte	Durée indicative	Format	Particularités
Contexte général	8–24 semaines	Sur site, à distance ou hybride	Démarrage intensif, puis rythme de croisière
PME mono-site	8–12 semaines	Sur site / à distance / hybride	Périmètre prioritaire, socle documentaire + tableau de bord MVP, extension progressive
Organisation multi-sites	16–24 semaines	Pilote puis déploiement	Capitalisation structurée pour répliquer rapidement

Méthodologie / déroulement de la mission

Une approche rigoureuse et pragmatique, centrée sur les flux réels (commande–encaissement, besoin–réception, planification–réalisation) pour des résultats visibles rapidement.

Phase 1 — Diagnostic et cadrage

- Diagnostic des processus clés, attentes clients et exigences internes; cartographie partagée.
- Analyse des risques et opportunités par processus.
- Cadrage projet : rôles sponsor/pilote, comités de suivi, jalons, gestion des risques.

Phase 2 — Conception du système

- Maîtrise documentaire, rôles et responsabilités alignés avec les référentiels (dont ISO 9001).
- Système de pilotage : objectifs mesurables, KPIs pertinents, rituels de revue.

Phase 3 — Mise sous contrôle et adoption

- Non-conformités et CAPA; structuration de l'écoute client.
- Standardisation des bonnes pratiques : procédures, modes opératoires, formulaires.
- Accompagnement au changement et formation ciblée; plan d'adoption par service/chantier.
- Digitalisation raisonnée des processus (workflows, enregistrements, tableaux de bord) quand pertinent.

Phase 4 — Vérification, certification et transfert

- Audits internes et préparation des visites de certification si souhaitée.
- Passage de relais à des responsables qualité formés et autonomes.
- Mobilisation de retours d'expérience sectoriels et, si besoin, coordination avec des partenaires (ex. CABINET NPM).