

# Fiche Technique : Accompagnement résolution de problèmes au Cameroun

## Objectifs de la mission

Service de conseil opérationnel pour stabiliser la performance et sécuriser les résultats.

- Éliminer les causes racines et mettre fin aux incidents récurrents.
- Réduire non-qualités, rebuts, retouches, arrêts non planifiés et réclamations.
- Accélérer l'exécution, tenir les délais critiques et sécuriser les engagements.
- Optimiser les coûts et renforcer la satisfaction client.
- Structurer des plans d'actions CAPA jalonnés et chiffrés, avec ownership clair.
- Standardiser les pratiques (SOP) et piloter par indicateurs (OTD, OEE, ppm, TRS, MTBF/MTTR).

Livrables concrets: feuilles 8D, arbres de causes, matrices Ishikawa 5M, plans d'actions jalonnés, standards mis à jour. Chaque livrable est relié à un résultat Qualité / Coûts / Délais / Sécurité.

## Entreprises / profils concernés

- Secteurs: industrie, BTP, logistique/transport, énergie, agro-industrie, télécoms, services, secteur public (Cameroun).
- Profils: directions industrielles, QHSE, maintenance, supply chain, chefs de chantiers, directions d'usines, responsables d'établissements publics et de réseau.
- Situations: incidents qui se répètent, écarts d'audits récurrents, hausse des réclamations, efficacité terrain qui stagne.
- Contextes: multi-sites, pression de délais/ressources, conformité (ANOR, audits clients), contraintes locales (supply chain, météo, sous-traitance, infrastructures).
- Cas d'usage: dérives planning chantier, non-conformités, arrêts machine, dérives de process, délais de transit, incidents réseaux, fluidification des processus.

## Durée et format de la mission

Mission typique sur 4 à 12 semaines. Intervention sur site, à distance, ou en mode hybride selon périmètre et urgence.

Étape	Durée indicative	Principales activités / Format
Cadrage initial et diagnostic	1-2 semaines	Priorisation, cartographie des processus, estimation des coûts de non-qualité, définition des cibles.
Sprints d'analyse et d'action	2-8 semaines	Gemba et ateliers terrain, collecte/lecture des historiques, tests de correctifs.

Consolidation et standardisation	1–2 semaines	Validation des correctifs, mise à jour des SOP, formation flash, contrôle d'adhérence.
Rythme de pilotage	—	Points hebdomadaires courts, revues mensuelles, indicateurs d'impact à chaque jalon; calage sur fenêtres d'arrêt et réunions d'exploitation.

## Méthodologie / déroulement de la mission

---

- Immersion terrain: gemba, entretiens croisés, collecte d'incidents et validation conjointe du périmètre.
- Triage/priorisation des problèmes par criticité, coût, risque et fréquence.
- Analyse factuelle des données (production, maintenance, qualité, supply chain) et diagnostic actionnable.
- Investigation des causes racines: 5 Pourquoi, Ishikawa 5M, AMDEC ciblée; consolidation des preuves.
- Co-construction du plan d'actions: correction, prévention, détection; ownership, jalons et indicateurs.
- Expérimentation et standardisation: validation des correctifs, mise à jour des SOP, formation flash, contrôle de l'adhérence.
- Mesure des gains et pérennisation: revue des KPI, boucle d'apprentissage, intégration au management quotidien de la performance.

Approche adaptée aux réalités camerounaises: chaînes d'approvisionnement, météo, accès aux pièces, sous-traitance et infrastructures prises en compte.