

Fiche Technique : Amélioration qualité processus au Cameroun

Objectifs de la mission

- Sécuriser les délais, réduire les coûts de non-qualité et renforcer la conformité.
- Traduire la stratégie en routines opérationnelles stables, visualisées et alignées sur les meilleures pratiques ISO.
- Clarifier les responsabilités, fiabiliser les passages de relais et éliminer les tâches sans valeur ajoutée.
- Réduire la variabilité et stabiliser les processus via standards de travail, checklists, modes opératoires et matrices de compétences.
- Installer des rituels de pilotage (QRQC, AIC, TOP5/TOP30), des tableaux de bord et une escalade visuelle.
- Obtenir des gains mesurables sur OTD/OTIF, PPM, coût de non-qualité, temps de cycle, TRS/productivité et satisfaction client.

Entreprises / profils concernés

- Directions industrielles, responsables QHSE, directeurs des opérations, dirigeants de PME/ETI.
- Secteurs: BTP, énergie, logistique, maintenance, agro-industrie, transport, secteur public.
- Opérateurs autour du Port Autonome de Douala, du Complexe industrialo-portuaire de Kribi et des corridors Douala–Ndjamena / Douala–Bangui.
- Enjeux adressés: écarts de qualité, délais instables, litiges fournisseurs/clients, coûts de non-qualité, non-conformités d’audit, complexité organisationnelle.
- Organisations visant une certification ISO 9001, ISO 45001 ou ISO 14001, ou un élargissement de périmètre.
- Établissements publics en modernisation (standardisation de l’accueil, gestion des dossiers, traçabilité, mesure de satisfaction usagers).

Durée et format de la mission

Formats d’intervention: sur site, à distance ou hybrides. Une mission type s’étale sur 8 à 16 semaines, avec des jalons critiques aux semaines 2, 6 et 10.

Phase	Objectif clé	Durée typique
Diagnostic express	Photographie des processus, évaluation des risques, feuille de route priorisée avec chiffrage des gains	2–3 semaines
Pilotes ciblés	Expérimentation de solutions, validation de standards, montée en capacité, premières baisses visibles	4–8 semaines

Modalités adaptées aux réalités des sites du Cameroun: contraintes d'accès portuaire, variations d'approvisionnement, pics d'activité, exigences contractuelles. Objectif: que l'Amélioration qualité processus au Cameroun serve votre production.

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche mêlant standards internationaux et spécificités locales (Douala, Yaoundé, Kribi, Limbé, Garoua): observations à chaud sur site, implication des opérateurs, calibrage des données, arbitrage des priorités pour maximiser l'impact court terme et la résilience long terme.

Étapes de la mission

- Cadrage et objectifs cibles.
- Diagnostic et preuves.
- Conception des solutions et pilotes contrôlés.
- Déploiement et ancrage managérial.

Travaux et leviers clés

- Diagnostic terrain et gemba walks pour objectiver les écarts et prioriser les chantiers.
- Cartographie SIPOC, VSM et modélisation BPMN pour clarifier séquences, interfaces et indicateurs.
- Mesure de capacité, MSP/SPC, plans d'échantillonnage et qualification des équipements critiques.
- Formalisation des standards de travail, checklists, modes opératoires et matrices de compétences.
- Rituels de pilotage (QRQC, AIC, TOP5/TOP30), tableaux de bord et escalade visuelle.
- Accompagnement fournisseurs/SSII/transporteurs pour aligner l'amont et l'aval sur les exigences qualité.

Gouvernance et conduite du changement

- Jalons clairs, revues de décision et critères de réussite quantifiés; logique de quick wins.
- Mécanismes d'acceptation: comités, tests, formation et coaching des managers de proximité.
- Appui au changement par récits d'usage, démonstrateurs et valorisation des réussites internes.
- Alignement ANOR, gestion des risques et compatibilité ISO 9001 pour un système cohérent et auditable.