

# Fiche Technique: Formation performance qualité au Cameroun

## Objectifs de la formation

- Traduire les priorités en objectifs qualité mesurables (SMART) et pertinents.
  - Sélectionner des KPI fiables, définir cibles et routines de collecte/consolidation sans friction.
  - Analyser la variabilité, détecter précocement les dérives et décider vite et bien.
  - Structurer des plans d’actions CAPA, animer des revues de performance efficaces (PDCA).
  - Concevoir des tableaux de bord clairs, orientés décision, et des rituels de pilotage utiles.
  - Relier KPI et risques opérationnels, piloter l’interservices pour réduire durablement la non-qualité.
- Attestation nominative remise à l’issue, détaillant les compétences acquises (indicateurs, dashboards, rituels de pilotage, plans d’actions).

## Population cible

- Dirigeants et directeurs des opérations cherchant à aligner stratégie et exécution.
- Responsables QHSE, qualité, amélioration continue et maîtrise des risques.
- Managers de la production, de la maintenance, de la logistique et du SAV.
- Chefs de projet et PMO impliqués dans les transformations et l’excellence opérationnelle.
- Encadrants de terrain (chefs d’équipe, superviseurs) animant les rituels de pilotage.
- Fonctions support (RH/formation, achats, finance) participant au suivi des KPI.

## Durée de la formation

| Élément        | Détails                                                                                       |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Durée type     | 3 jours (6 modules de 0,5 jour)                                                               |
| Modulation     | 2 à 5 jours, possible étalement sur plusieurs semaines                                        |
| Formats        | Inter-entreprises (Douala/Yaoundé), Intra-entreprise (sur site au Cameroun), Classe virtuelle |
| Accompagnement | Coaching post-formation: 2 à 6 sessions                                                       |

## Programme de la formation

### Module 1. Fondamentaux de la performance qualité

- Objectif: aligner stratégie, risques et indicateurs.
- Livrables: cartographie objectifs–KPI, glossaire qualité. Durée: 0,5 jour.

## **Module 2. Conception d'indicateurs pertinents**

- Objectif: définir KPI, formules et sources de données.
- Livrables: fiches KPI, cibles et fréquences de mesure. Durée: 0,5 jour.

## **Module 3. Collecte et fiabilisation des données**

- Objectif: installer des routines de collecte robustes.
- Livrables: procédures de collecte, rôles et responsabilités. Durée: 0,5 jour.

## **Module 4. Analyse, détection des dérives et actions**

- Objectif: lire la variabilité et décider rapidement.
- Livrables: plans d'actions CAPA, standards PDCA. Durée: 0,5 jour.

## **Module 5. Tableaux de bord et rituels de pilotage**

- Objectif: concevoir des dashboards utiles aux décisions.
- Livrables: maquettes de dashboards, trame de revues. Durée: 0,5 jour.

## **Module 6. Déploiement et conduite du changement**

- Objectif: ancrer les nouvelles pratiques dans la durée.
- Livrables: plan de déploiement, jalons et coaching. Durée: 0,5 jour.

Études de cas locaux (BTP, industrie, agro, énergie, logistique, secteur public) et gabarits prêts à l'emploi (fiches KPI, checklists de données, canevas de revues) pour accélérer la mise en pratique.