

Fiche Technique: Formation qualité processus au Cameroun

Objectifs de la formation

Des résultats immédiatement exploitables, ancrés dans vos processus réels (BTP, industrie, services, maintenance, supply chain).

- Structurer une cartographie claire, alignée sur la stratégie et les parties prenantes.
- Définir des indicateurs pertinents et des cibles réalistes (qualité, coûts, délais, sécurité).
- Évaluer capabilité et risques clés (variabilité, goulots, points de défaillance).
- Standardiser et documenter les modes opératoires pour sécuriser l'exécution.
- Piloter l'amélioration continue (PDCA, 8D, QRQC, résolution de problèmes).
- Préparer et réussir les audits internes et de certification.

Attestation délivrée en fin de formation. Livrables-clés: cartographie cible, matrice RACI, pack d'indicateurs et templates de tableaux de bord, grilles et rapport d'audit, plan de contrôle, rapports 8D et feuilles PDCA.

Population cible

- Dirigeants et directeurs des opérations, managers d'unités.
- Responsables qualité/QHSE et superviseurs HSE.
- Responsables production, maintenance, supply chain, chefs de projet.
- Chargés d'études, contrôleurs internes, pilotes de processus.
- Entreprises industrielles, BTP, logistique/transport, établissements publics, multisites, ateliers et plateformes.
- Organisations visant ISO 9001, marchés publics, ou soumises à des exigences contractuelles (SLA, OTD, taux de conformité).

Durée de la formation

Aspect	Détails
Durée globale	3 à 5 jours selon niveau et objectifs.
Formats possibles	Présentiel sur site; Classe virtuelle; Intra-entreprise; Inter-entreprises.
Rythme et fractionnement	Journées complètes, demi-journées, ateliers de 3h, modules hebdomadaires.
Validation	Attestation détaillant les compétences acquises.

Programme de la formation

Programme modulaire, alternant apports méthodologiques, ateliers, études de cas sectorielles et travaux d'application sur vos processus clés.

1. Fondamentaux du management par les processus (0,5 j)

- Principes ISO 9001, approche risques/opportunités, parties prenantes.
- Livrables: glossaire, matrice parties prenantes.

2. Cartographie et modélisation (1 j)

- SIPOC, BPMN, interfaces, responsabilités RACI.
- Livrables: cartographie cible, RACI processus.

3. Mesure de performance (0,5 j)

- KPI qualité/coûts/délais, indicateurs de service, tableaux de bord.
- Livrables: KPI pack, template de dashboard.

4. Capabilité et maîtrise statistique (1 j)

- Variabilité, Cp/Cpk, cartes de contrôle, échantillonnage.
- Livrables: plan de contrôle, fichiers d'analyse.

5. Standardisation et documentation (0,5 j)

- Instructions, modes opératoires, check-lists, diffusion et formation.
- Livrables: kit documentaire, matrice compétences.

6. Résolution de problèmes et amélioration continue (1 j)

- PDCA, 8D, Ishikawa, 5 pourquoi, QRQC, animation d'équipe.
- Livrables: rapport 8D, feuille PDCA.

7. Audit de processus (0,5 j)

- Plan d'audit, grilles, entretiens, preuves, non-conformités, plans d'actions.
- Livrables: grilles d'audit, rapport d'audit.

8. Conduite du changement (0,5 j)

- Sponsoring, communication, rituels, gestion des résistances.
- Livrables: plan de conduite du changement.

Chaque module inclut des mises en pratique sur vos cas (ex. flux commande→encaissement, maintenance, contrôle qualité fournisseurs).