

Fiche Technique: Formation réduction coûts non qualité au Cameroun

Objectifs de la formation

Mesurer, analyser et réduire durablement les coûts de non-qualité (CNQ) sur l'ensemble du flux, avec des méthodes éprouvées et adaptées au contexte camerounais.

- Traduire incidents de qualité, sécurité, délais et service en coûts mesurables pour prioriser les actions à fort impact.
- Construire un modèle CNQ adapté au Cameroun (main-d'œuvre, pièces, énergie, transport, pénalités).
- Conduire des analyses de causes efficaces (Pareto, 5 Pourquoi, Ishikawa, AMDEC) et déployer 8D.
- Structurer des CAPA robustes avec preuves d'efficacité et mesure d'évitement.
- Installer indicateurs et tableau de bord CNQ; relier CNQ, TRS/OEE, sécurité et service client.
- Professionnaliser la qualité fournisseurs et la gestion des réclamations/Voix du Client.

Supports fournis et suivi: trames CAPA et 8D, canevas de tableau de bord CNQ, plan d'actions chiffré, jalons de mesure à 30/60/90 jours.

Population cible

- Directions générales, directeurs d'usine, responsables opérations/production en BTP, énergie, agro-industrie, logistique.
- Responsables QHSE et pilotes d'amélioration continue (ISO 9001, ISO 45001, ISO 22000).
- Responsables maintenance, supply chain managers, chefs de projets, responsables d'équipes terrain.
- Responsables achats et qualité fournisseurs (réduction PPM, retards, coûts de retouche).
- Contrôleurs de gestion, managers service client/after-sales (réclamations, garanties, pénalités).

Durée de la formation

Formats flexibles: présentiel sur sites (Douala, Yaoundé, Kribi, Limbé, Bafoussam), classe virtuelle synchrone, ou intra sur-mesure hybride.

Format	Contenu	Durée indicative
Tronc commun présentiel	Mesure du CNQ, fondamentaux d'analyse de causes, traitement des NC, initiation 8D	2 jours
Perfectionnement (option)	CAPA, qualité fournisseurs, gestion des réclamations, plan d'actions chiffré	1 jour
Classe virtuelle	Séances modulaires synchrones	3 h / session
Parcours séquencé	Entre-sessions pour expérimentation terrain	3–4 semaines

Programme de la formation

Modules progressifs avec cas issus de l'industrie camerounaise, logistique portuaire et chantiers BTP. Fil conducteur: mesurer, analyser, agir, prouver.

1. Diagnostic des coûts de non-qualité

- Identifier et chiffrer les pertes sur tout le flux – Outils: modèle CNQ, Pareto, VOC.
- Durée indicative: 0,5 jour.

2. Cartographie et points de contrôle critiques

- Visualiser goulots et risques d'écarts – Outils: VSM, SIPOC, Poka-Yoke.
- Durée indicative: 0,5 jour.

3. Non-conformités et CAPA

- Sécuriser le traitement et éviter la récurrence – Outils: standard NC, CAPA, 5W2H.
- Durée indicative: 0,5 jour.

4. Analyse de causes

- Aller à la racine et quantifier l'impact – Outils: 5 Pourquoi, Ishikawa, AMDEC.
- Durée indicative: 0,5 jour.

5. Méthode 8D

- Structurer la résolution de problèmes complexes – Outils: template 8D, preuves, revues.
- Durée indicative: 0,5 jour.

6. Qualité fournisseurs

- Réduire PPM et incidents d'entrée – Outils: plans de contrôle, audits fournisseurs.
- Durée indicative: 0,5 jour.

7. Réclamations et Voix du Client

- Diminuer retours, avoirs et pénalités – Outils: VOC, matrices de criticité, CRM.
- Durée indicative: 0,5 jour.

8. Indicateurs et pilotage

- Mettre en place un tableau de bord CNQ – Outils: KPI CNQ, TRS, A3.
- Durée indicative: 0,5 jour.

9. Chantiers rapides

- Agir vite sur 2–3 irritants majeurs – Outils: Kaizen, PDCA, Gemba.
- Durée indicative: 0,5 jour.

