

Fiche Technique : Mise en place exigences qualité au Cameroun

Objectifs de la mission

- Accompagnement de bout en bout pour un système qualité opérationnel, utile et mesurable.
- Aligner les pratiques avec les normes ISO, exigences clients et cadres ANOR/OHADA.
 - Réduire non-conformités, réclamations et retards; améliorer les marges (réduction des rebuts).
 - Structurer un référentiel documentaire clair (politiques, procédures, modes opératoires, formulaires).
 - Mettre en place des contrôles d'entrée/sortie, traçabilité et enregistrements fiables.
 - Installer un pilotage par KPI, tableaux de bord, revues de processus et rituels.
 - Préparer et sécuriser les audits internes, clients et de certification (audits blancs, actions correctives).

Approche terrain centrée sur la valeur: la qualité devient opérationnelle (et non administrative) avec des résultats mesurés par des KPI.

Entreprises / profils concernés

- Entreprises industrielles multi-sites à homogénéiser.
- Opérateurs logistiques soumis à des SLA clients et contrôles douaniers.
- Acteurs BTP devant garantir qualité d'exécution et conformité matériaux.
- Sociétés de maintenance et facility management (délais, fiabilité).
- Agro-industrie et transformation (hygiène, traçabilité, conformité documentaire).
- Établissements publics et opérateurs de réseaux avec obligations de service.

Durée et format de la mission

Interventions sur site, à distance ou en mode hybride, avec points d'avancement fréquents et livrables itératifs. Lotissement possible par processus, par site ou par exigences clients prioritaires.

Phase	Contenu-clé	Durée indicative	Format
Diagnostic éclair	Interviews, cartographie SIPOC, analyse des risques et écarts	1 à 2 semaines	Sur site / hybride
Sprints d'implémentation	Référentiel, plans de contrôle, traçabilité, KPI et rituels	4 à 12 semaines	Mixte (site / distance)
Audit blanc & stabilisation	Simulation d'audit, matrices de preuves, actions correctives, routines	Fin de mission	Sur site / à distance
Suivi de stabilisation	Revue à 30, 60 et 90 jours; coaching et audits internes périodiques	Post-mission	À distance et/ou sur site

Méthodologie / déroulement de la mission

- Diagnostic initial: cadrage rapide, cartographie SIPOC, analyse des risques et priorités.
- Formalisation des exigences: normes ISO, spécifications clients, prescriptions contractuelles, ANOR/OHADA.
- Implémentation terrain: standardisation des processus critiques; contrôles, enregistrements et traçabilité alignés aux flux.
- Pilotage par la valeur: KPI pragmatiques, tableaux de bord, revues de processus et rituels.
- Coaching des équipes: ateliers terrain, accompagnement des responsables de processus, audits internes.
- Préparation des audits: audits blancs, matrices de preuves, actions correctives pour fluidifier audits clients/certification.
- Amélioration continue: revues périodiques et feuille de route d'optimisation.

Périmètre	Exemples d'actions	Résultats attendus
Diagnostic & cartographie	Interviews, cartographie SIPOC, analyse de risques	Vision claire des processus et priorités
Référentiel documentaire	Politiques, procédures, modes opératoires, formulaires	Exigences maîtrisées et lisibles
Contrôles & enregistrements	Plans de contrôle, traçabilité, fiches de lot, GRN	Réduction des non-conformités; preuves solides
Pilotage & KPI	Tableaux de bord, revues de processus, rituels	Décisions rapides; amélioration continue
Préparation d'audits	Audits blancs, matrices de preuves, actions correctives	Audits sereins; certifications accélérées