

Fiche Technique : Mise en place gestion des non conformités au Cameroun

Objectifs de la mission

- Transformer la gestion des non-conformités en avantage compétitif.
- Définir des processus clairs, des responsabilités précises et un audit trail irréprochable.
- Standardiser l'identification, l'enregistrement, l'analyse des causes (5 Pourquoi, Ishikawa, AMDEC) et le suivi CAPA.
- Intégrer la traçabilité digitale, des registres centralisés et des indicateurs fiables (récurrence, temps moyen de clôture, backlog).
- Aligner le dispositif avec les exigences ISO 9001/14001/45001, contractuelles et clients.
- Réduire les récurrences et le coût de non-qualité; sécuriser les audits et revues de direction.

Résultat attendu: preuves d'exécution fiables, décisions basées sur des faits, amélioration continue ancrée dans les routines opérationnelles.

Entreprises / profils concernés

- Sociétés de BTP, agro-industrie, énergie, logistique; établissements publics.
- Organisations multi-sites (Douala, Kribi, Yaoundé, Grand Nord) souhaitant harmoniser les pratiques.
- Directions QHSE avec remontées hétérogènes, preuves éparses, CAPA non clôturées.
- Entreprises exposées à audits clients, inspections réglementaires, exigences de certifications ISO.
- Structures visant la maîtrise fournisseurs et la réduction des délais de traitement des écarts.

Durée et format de la mission

La mission s'étale généralement sur 6 à 12 semaines, en combinant ateliers, visites terrain, paramétrages et coaching des référents. Un cœur d'intervention de 4 à 6 semaines couvre le design et le pilote, suivi d'un déploiement et d'une stabilisation.

Élément	Détails
Durée globale	6–12 semaines (design + pilote 4–6 semaines, puis déploiement et stabilisation)
Sur site	Immersion auprès des équipes pour ancrage terrain.
À distance	Cadrage documentaire, tableaux de bord, revues d'avancement.
Hybride	Alternance agile pour optimiser coûts, délais et engagement des équipes.

À l'issue: dispositif stabilisé, équipes formées et plan d'amélioration priorisé; validation de la performance sur un panel d'écarts réels.

Méthodologie / déroulement de la mission

1. Cartographie initiale des flux et écarts: analyse des données, audits passés et incidents.
2. Co-conception des workflows: circuits d'identification, d'analyse, d'actions et de clôture.
3. Choix et paramétrage des outils: formulaires digitaux, registre central, tableaux de bord.
4. Pilote restreint: test sur site/ligne; ajustement des délais, responsabilités et preuves.
5. Déploiement progressif et conduite du changement: coaching des référents, qualité des enregistrements.
6. Stabilisation et transfert: rituels de revue, amélioration continue et relais internes.

Des workflows adaptés avec seuils d'alerte, délais, escalades et priorisation (gravité, fréquence, détectabilité, coût) assurent une exécution fluide et mesurable.

Livrables clés remis

Livrable	Contenu	Bénéfice
Procédure NC & CAPA	Processus, critères, délais, escalades	Cohérence et rapidité d'exécution
Registre des non-conformités	Codification, statut, preuves, liens CAPA	Traçabilité et audit trail
Tableaux de bord	Récurrence, MTTC, backlog, Pareto	Pilotage par les faits
Matrices RACI & compétences	Rôles, habilitations, relais	Clarté et responsabilisation
Kits d'enregistrement	Formulaires, checklists, photos types	Preuves conformes et homogènes