

Fiche Technique : Accompagnement qualité PME au Cameroun

Objectifs de la mission

Un accompagnement opérationnel pour fiabiliser vos processus, sécuriser vos audits et transformer la qualité en levier de performance.

- Transformer les contraintes opérationnelles en avantages compétitifs mesurables.
- Accélérer les démarches de certification et de re-certification (ex. ISO 9001).
- Ancrer une culture d'amélioration continue utile au quotidien.
- Cartographier les processus clés, clarifier rôles et responsabilités, maîtriser la documentation.
- Réduire les non-conformités, fiabiliser les livraisons et sécuriser les marges.
- Mettre en place des indicateurs robustes et des routines de pilotage (revues, QRQC, comités mensuels).

Gains concrets visés : écarts réduits, délais stabilisés, satisfaction client en hausse, coûts de non-qualité en baisse.

Entreprises / profils concernés

Un dispositif pensé pour les réalités industrielles et de services au Cameroun (Douala, Yaoundé, Kribi, etc.).

- PME industrielles de transformation (production et logistique).
- Entreprises de BTP et de maintenance soumises à fortes contraintes HSE et délais.
- Opérateurs de transport et de logistique (ports, corridors, multi-sites).
- Agro-industries et services B2B pour donneurs d'ordre nationaux et internationaux.
- Établissements publics et sociétés d'État visant performance de service et maîtrise des risques.

Durée et format de la mission

Modalités flexibles selon vos contraintes : sur site, à distance ou en mode hybride, avec présence terrain aux étapes critiques (diagnostic, ateliers, pilotes, audits) et suivi à distance pour la production documentaire et l'analyse.

Format	Durée typique	Quand l'utiliser	Livrables clés
Sur site	6 à 12 semaines	Cartographie initiale, ateliers critiques, préparation d'audit	Diagnostic terrain, processus validés, kits d'audit
À distance	4 à 8 semaines	Production documentaire, suivi d'actions, consolidation d'indicateurs	Procédures, enregistrements, tableaux de bord
Hybride	8 à 16	Multi-sites, coordination inter-fonctions,	Feuille de route, routines managériales,

Durée moyenne : 8 à 16 semaines selon taille et ambition. Les projets étendus ou multi-sites peuvent s'étaler jusqu'à 6 mois.

Méthodologie / déroulement de la mission

Une approche terrain, pragmatique et orientée résultats : immersion, co-conception, expérimentation, déploiement et préparation d'audits.

1) Immersion et diagnostic

- Entretiens, observation des flux (réception, stock, picking, expédition, intervention terrain).
- Revue documentaire et échantillonnage de dossiers clients/fournisseurs pour objectiver les irritants majeurs.

2) Co-conception des processus et documents

- Cartographie des processus cœur, interactions et matrice RACI.
- Système documentaire utile (politiques, procédures, modes opératoires, enregistrements, matrices de risques, plans de contrôle).
- Tests par pilotes sur périmètres restreints avant déploiement global.

3) Indicateurs et pilotage

- Définition de KPI robustes (qualité, délais, coûts de non-qualité, satisfaction, fournisseurs, performance process).
- Routines efficaces : revues de processus, QRQC, réunions de pilotage mensuelles.

4) Pilotes rapides et déploiement progressif

- Vagues avec objectifs/indicateurs dédiés : verrouiller, corriger, industrialiser.
- Coaching hebdomadaire des responsables de processus et animateurs qualité.

5) Préparation d'audits et pérennisation

- Revue de direction, kits de réunion et dossier d'audit prêt à l'emploi.
- Traçabilité, preuves d'efficacité des CAPA, veille des risques, évaluation fournisseurs et continuité d'activité.