

Fiche Technique : Création tableaux de bord qualité au Cameroun

Objectifs de la mission

- Piloter la performance qualité et fiabiliser les décisions, du terrain à la direction.
- Réduire les coûts de non-qualité et suivre non-conformités, réclamations, retouches, temps de cycle, capacité.
- Aligner les indicateurs avec les objectifs stratégiques et les exigences ISO (9001, 14001, 45001) et réglementaires locales.
- Mettre en place une gouvernance de données robuste: sources sécurisées, référentiels unifiés, règles de calcul standardisées, contrôles d'intégrité.
- Outiller la maîtrise des risques et la préparation des audits: historiques, tendances, plans d'action tracés et preuves de maîtrise.
- Assurer l'appropriation: vues par profil, plan de mesure (MAJ, responsabilités), conduite du changement et transfert de compétences.

Résultats visés et mesurables: réduction du délai de traitement des réclamations, diminution des défauts récurrents, hausse du taux de conformité à la première pièce, baisse du coût de non-qualité.

Entreprises / profils concernés

- Directions industrielles, QHSE, supply chain, service client recherchant un pilotage fiable.
- Secteurs: BTP, énergie, logistique, transport, agro-industrie; établissements publics et sociétés de services.
- Organisations multi-sites avec exigences clients fortes et pression sur les délais.
- Équipes manipulant de multiples fichiers Excel nécessitant référentiels unifiés et indicateurs standardisés.
- Acteurs soumis aux exigences ANOR, donneurs d'ordre internationaux, marchés publics camerounais.
- Sites et filiales répartis: Douala, Yaoundé, Kribi, Garoua, Limbé, Edea, etc.

Durée et format de la mission

Mission adaptable en 2 à 4 phases selon la maturité des données, avec jalons clairs (cadrage, design, intégration, recette, déploiement).

Format	Contenu	Durée type	Idéal si...
Sur site	Ateliers, collecte terrain, tests utilisateurs	2 à 5 jours/phase	Équipes nombreuses, processus critiques, besoin d'alignement rapide
À distance	Modélisation, prototypage, revue d'indicateurs	1 à 2 semaines/phase	SI accessible, données déjà structurées

Périmètre pilote bien cadré: 4 à 8 semaines, avec une première version exploitable livrée dès la semaine 3 ou 4.

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche pragmatique, itérative et adaptée au contexte camerounais (SI hétérogènes, sites multiples) pour livrer des gains rapides.

- Itérations courtes: sécurisation des quick wins (réclamations, non-conformités critiques, coûts de non-qualité).
- Ateliers sur site (Douala, Yaoundé, Limbé, Edea) et sessions à distance pour optimiser délais et coûts.
- Sources fiabilisées (LIMS, ERP, GMAO, WMS, fichiers), glossaire qualité et définitions documentées.
- Vues par profil avec filtres (site, produit, client, lot, équipe, fournisseur, période), seuils et alertes.
- Plan de mesure des performances: fréquence de MAJ, collecte, validation, archivage; contrôles d'intégrité et logs.
- Conduite du changement: communication interne, sessions de formation, kit d'animation (stand-up, QRQC, rituels).

1) Diagnostic éclair et cadrage

- Aligner enjeux, périmètre, priorités et jalons.

2) Conception des indicateurs et du modèle de données

- Traduire les objectifs en mesures actionnables et architecture de données.

3) Prototypage et itérations

- Tester avec de vraies données; maquettes opérables et jeux de données tests.

4) Intégration, sécurisation et recette

- Fiabiliser collecte, calculs, droits d'accès; contrôles d'intégrité et règles d'exception.

5) Déploiement et ancrage

- Former, communiquer, animer l'amélioration continue; documentation, dictionnaire de données, RACI.

Veille et benchmarks: échanges avec des pairs et institutions spécialisées (ex. ressources d'acteurs reconnus comme CABINET NPM) pour challenger les approches.