

Fiche Technique : Digitalisation système qualité au Cameroun

Objectifs de la mission

Mission d'accompagnement pour digitaliser le système qualité et en faire un levier de performance mesurable.

- Digitaliser processus, enregistrements et gouvernance qualité en contexte multi-sites et multi-référentiels.
- Sécuriser les audits ISO/clients et réduire les non-conformités récurrentes.
- Accélérer la clôture des NC/CAPA et les délais de mise sur le marché.
- Renforcer traçabilité et fiabilité des données avec des indicateurs partagés en revue de direction.
- Maîtriser les risques opérationnels et les coûts de non-qualité.
- Aligner eQMS, processus et organisation pour un ROI rapide et visible.

Priorité aux quick wins: dématérialisation des non-conformités et clôture assistée des CAPA pour livrer des gains dès les premières semaines.

Entreprises / profils concernés

- Entreprises industrielles, opérateurs logistiques/transport, maintenance, BTP; secteurs énergie, agro-industrie, services, public/parapublic.
- Directions QHSE, responsables de production et DSI devant synchroniser des équipes multi-sites (Douala, Yaoundé, Kribi, Limbé, Garoua).
- Organisations soumises à ISO 9001/14001/45001, HACCP, IATF et à des audits clients exigeants.
- Structures confrontées à: CAPA trop longues, écarts non clôturés, contrôles papier, éparpillement documentaire, maîtrise de versions faible, indicateurs peu fiables.

Durée et format de la mission

Trois modalités possibles: sur site (Douala, Yaoundé, Kribi, Limbé et régions), à distance ou en mode hybride. Démarrage type: 2–3 semaines intensives (ateliers, audit terrain, paramétrage pilote), puis sprints de 2 semaines jusqu'à stabilisation sur les sites cibles. Jalons suivis par indicateurs d'impact (délais NC, complétude des enregistrements, conformité documentaire) et validés en comité de pilotage.

Phase	Durée indicative	Format / organisation	Jalons / indicateurs
Diagnostic & Cadrage	2–4 semaines	Ateliers, audit terrain, cartographie processus et systèmes	Backlog priorisé, engagements chiffrés (CAPA, OTD, CNQ)
Pilote eQMS	4–8 semaines	Workflows NC/CAPA, gestion documentaire, formation référents	Réduction du temps de clôture NC, adoption des référents

Déploiement multi-sites	8–16 semaines	Extension aux sites prioritaires, intégrations ERP/MES, data gouvernance	Traçabilité end-to-end, indicateurs partagés par site/BU
Amélioration continue	Itérative	Optimisation dashboards, nouvelles automatisations	Gains CNQ récurrents, stabilité des processus

Méthodologie / déroulement de la mission

Déploiement eQMS et conduite du changement en phases courtes, orientées résultats et alignées sur conformité, productivité, expérience client et résilience opérationnelle.

Étape 1 — Diagnostic et cadrage

- Inventaire des processus critiques et cartographie applicative existante.
- Analyse des irritants: doublons, retards de clôture, paperasse.
- Identification des cas d’usage à fort ROI et feuille de route.

Étape 2 — Prototype / pilote

- Conception des premiers workflows dans l’eQMS (NC/CAPA, gestion documentaire).
- Tests sur un site ou une BU et formation des référents.

Étape 3 — Déploiement et industrialisation

- Extension aux sites prioritaires (Douala-Bassa, Bonabéri, Kribi).
- Intégrations (ERP/MES/WMS), gouvernance de données et montée en compétences.

Étape 4 — Amélioration continue

- Boucles d’apprentissage, optimisation des indicateurs.
- Nouvelles automatisations et stabilisation des processus.

Accompagnement terrain renforcé: immersion dans ateliers, dépôts et chantiers; rôles et responsabilités clairs; rituels de pilotage courts; kits de communication; coaching des managers; mesure de l’adoption.