

Fiche Technique: Formation indicateurs qualité au Cameroun

Ateliers sur vos données réelles, gabarits prêts à l'emploi, alignement ISO 9001. Attestation remise à chaque participant et appui post-formation possible.

Objectifs de la formation

- Distinguer les KPIs utiles des « vanity metrics » et les aligner aux objectifs opérationnels et stratégiques.
- Rédiger des fiches indicateurs complètes (définition, formule, source, fréquence, périmètre, propriétaire, seuils).
- Concevoir des tableaux de bord lisibles et actionnables et une architecture de reporting pour tous les niveaux (CODIR, managers, opérateurs).
- Fiabiliser la chaîne de la donnée, instaurer des rituels de revue de performance et des boucles d'amélioration continue (cohérence ISO 9001).
- Maîtriser les bases statistiques (tendances, variabilité, capabilité) et prioriser les plans d'actions via l'analyse des causes.
- Communiquer clairement les résultats et répondre efficacement aux audits et parties prenantes.

Population cible

- Directeurs des opérations, responsables QHSE, managers d'usine, chefs de projet BTP, responsables maintenance, superviseurs d'entrepôt, cadres du secteur public.
- DRH / responsables formation souhaitant faire monter en compétences des équipes hétérogènes (techniciens à cadres).
- Entreprises industrielles, sociétés de maintenance, opérateurs logistiques, entreprises de BTP, opérateurs de réseaux, établissements publics.
- PME et ETIs locales et organisations multi-sites basées à Douala, Yaoundé, Kribi, Garoua, Limbé, Bafoussam.
- Acteurs qualité recherchant un langage commun avec les opérations, la finance et les achats.

Durée de la formation

Organisation flexible : inter-entreprises, intra sur site (Douala, Yaoundé, Kribi, Limbé...), à distance ou hybride. Animation en français avec supports et gabarits adaptés.

Élément	Détails
Durée standard	2 à 3 jours, découpés en 4 à 6 demi-journées
Formats	Inter-entreprises; Intra sur site; À distance; Hybride (lancement présentiel, ateliers à distance, clôture présentielle)

Déploiement possible en mode multi-sites au Cameroun : un cadrage en présentiel, des ateliers à distance, puis une clôture en présentiel pour stabiliser gouvernance et routines.

Programme de la formation

Alternance d'apports, études de cas camerounaises et ateliers pratiques sur vos données (rebuts, TRS, délais, incidents, audits internes, retours clients).

Module 1 — Cadrer les enjeux qualité

- Relier objectifs d'entreprise et KPIs de qualité.
- Livrable: carte objectifs–indicateurs adaptée au Cameroun. Durée: 0,5 jour.

Module 2 — Choisir des indicateurs pertinents

- Définir des critères de pertinence, éviter les pièges.
- Livrable: liste courte de KPIs prioritaires par processus. Durée: 0,5 jour.

Module 3 — Normaliser la fiche indicateur

- Écrire définitions, formules, sources, rôles.
- Livrable: modèles de fiches indicateurs qualité. Durée: 0,5 jour.

Module 4 — Collecte et fiabilisation des données

- Sécuriser la donnée, éviter biais et ruptures.
- Livrable: plan de collecte et traçabilité. Durée: 0,5 jour.

Module 5 — Visualisation et tableaux de bord

- Concevoir des vues claires pour décider rapidement.
- Livrable: tableau de bord QSE opérationnel. Durée: 0,5 jour.

Module 6 — Animer la revue de performance

- Rituels, seuils d'alerte, actions correctives et suivi.
- Livrables: agenda des rituels et matrices d'actions. Durée: 0,5 jour.

Module 7 — Amélioration continue

- Lier KPIs, PDCA et résolution de problèmes.
- Livrable: feuille de route d'amélioration. Durée: 0,5 jour.