

Fiche Technique : Mise en place CAPA au Cameroun

Objectifs de la mission

Un dispositif CAPA complet, utile au quotidien et aligné sur les référentiels attendus.

- Enrayer les non-conformités et prévenir durablement la récurrence.
- Sécuriser les opérations, la conformité et la crédibilité en audit.
- Passer du mode « extinction de feu » à une résolution méthodique, traçable et mesurée.
- Obtenir un système reproductible, aligné ISO 9001/22000/45001/14001 et exigences clients.
- Installer une gouvernance CAPA (comités, tableaux de bord, indicateurs OTD, OEE, taux de rebuts, RNC client).
- Créer de la valeur : réduction des rebuts/retours, amélioration du taux de service, baisse des incidents HSE, délais de traitement optimisés.

Dispositif modulé selon la maturité (SMQ, SME, SMSST), la taille, le secteur et les risques ; outillage simple et proportionné (tableurs partagés, intégration SI lorsque pertinent).

Entreprises / profils concernés

- Sociétés industrielles, opérateurs logistiques, entreprises de BTP, prestataires de maintenance.
- Acteurs de l’agro-industrie, services multi-sites, secteur public.
- Directions opérations, QHSE et générales soumises à audits de certification et audits fournisseurs (ex. chaînes via Douala/Kribi).
- Organisations devant s’aligner sur ISO 9001, ISO 22000, ISO 45001, ISO 14001 ou cahiers des charges de grands comptes.
- Structures confrontées à des incidents répétés, retours clients, écarts HSE, retards de livraison, rebuts coûteux.

Durée et format de la mission

Formats d’intervention adaptés : sur site, à distance ou hybrides.

- Sur site : ateliers causes racines, coaching managers, gemba pour capter les faits terrain.
- À distance : cadrage documentaire, animation de comités CAPA, revues de dossiers, coaching des pilotes.
- Hybride : cœur sur site, consolidation et suivi à distance (coûts et disponibilités optimisés).

Option	Durée indicative	Périmètre / Focus
Mission express	4 à 6 semaines	Périmètre critique, livrables prêts-audit
Déploiement structurant	8 à 16 semaines	Multi-processus ou multi-sites

Méthodologie / déroulement de la mission

- Cadrage et cartographie : sources de non-conformités/incidents, acteurs, priorisation par risques, revue d'audits.
- Conception du processus CAPA : étapes, rôles, flux d'information, règles d'escalade, intégration documentaire.
- Outillage pratique : fiches RNC, formulaires 5 Why / 8D, grilles d'évaluation, matrices de criticité, tableaux de bord.
- Pilotes sur cas réels : 8D guidée, ateliers 5 Why, validation des actions, mesure d'efficacité.
- Déploiement et gouvernance : mise en service élargie, rituels de suivi, reporting mensuel, préparation aux audits.
- Transfert de compétences : formation ciblée des pilotes CAPA, coaching des managers, appropriation par les équipes.

Chaque action doit être pertinente, traçable, réalisée dans les délais et prouvée efficace.

Livrable	Contenu clé	Valeur ajoutée	Rôle propriétaire	Échéance type
Procédure CAPA	Périmètre, rôles, étapes, escalades	Référentiel commun et auditable	Direction QHSE	T0+2 semaines
Fiches RNC & registres	Signalement, preuves, criticité	Traçabilité et priorisation	Responsables de processus	Continu
Trame 8D & 5 Why	Analyse causes, plan d'actions	Résolution structurée	Équipe pluridisciplinaire	Selon cas (1–4 semaines)
Plan CAPA consolidé	Actions C/P, responsables, délais	Vision portefeuille et arbitrage	Comité CAPA	Hebdo/Mensuel
Tableau de bord	OTD, taux RNC, délais, récurrence	Pilotage et preuve d'efficacité	Direction	Mensuel/Trimestriel