

Fiche Technique : Mise en place indicateurs qualité au Cameroun

Objectifs de la mission

Accompagner le cadrage, la définition et l'opérationnalisation de KPI qualité alignés sur les enjeux réels et les contraintes sectorielles locales.

- Aligner les indicateurs sur les enjeux clés (ex. OTD, taux de conformité, taux de rebut, DPMO, coûts de non-qualité, satisfaction client, MTBF/MTTR, réclamations, audits, capacité).
- Définir précisément KPI, formules de calcul, seuils d'alerte, fréquences de mesure et responsabilités.
- Concevoir des tableaux de bord lisibles et actionnables aux niveaux opération, management et direction.
- Intégrer et fiabiliser les flux de données avec vos outils (ERP, MES, GMAO, WMS, CRM, BI).
- Mettre en place la gouvernance des revues de performance et des rituels de pilotage.
- Sécuriser la qualité/traçabilité des sources et transformer la donnée en actions concrètes.

Livrables clés fournis : référentiel KPI et dictionnaire des données, fiches indicateurs, dashboards prêts à l'emploi, procédures de collecte et contrôles, scripts d'automatisation, kits de rituels de revue et trames de comptes rendus.

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, directeurs des opérations, responsables QHSE confrontés à des enjeux de conformité, non-qualités, délais et coûts.
- Organisations avec données hétérogènes, détection tardive des écarts, exigences clients/donneurs d'ordres de preuves KPI.
- Secteurs : industrie, maintenance, logistique/transport, BTP, agro-industrie, opérateurs de réseaux énergie, services, établissements publics au Cameroun.
- Entreprises déjà certifiées ISO 9001 ou en cours, et/ou engagées sur des référentiels sectoriels (sécurité alimentaire, énergie, ferroviaire, santé).
- Entités multi-sites (agences, chantiers, ateliers, dépôts, centres de service) souhaitant harmoniser et comparer les performances.

Durée et format de la mission

Périmètre	Durée indicative	Remarques
Mono-site, périmètre limité	6 à 12 semaines	Jalons de validation à chaque phase
Déploiement multi-sites	3 à 6 mois	Pilote robuste avant généralisation
Post-déploiement (option)	2 à 3 mois	Suivi pour ancrer routines et ajuster les seuils

- Format modulable : ateliers sur site, sessions à distance, période pilote.
- Équipe type : chef de mission sénior, data analyst/BI, expert qualité.
- Peut inclure un volet formation des propriétaires d'indicateurs et des managers.
- Intégration au calendrier opérationnel sans perturber les livraisons/chantiers.

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche éprouvée du diagnostic au déploiement à l'échelle, avec phases, jalons et livrables concrets. Test en pilote avant généralisation.

Phase	Objectif	Activités clés	Livrables
1. Diagnostic	Aligner enjeux et processus	Interviews, revue des données, cartographie	Rapport diagnostic, risques et opportunités
2. Design KPI	Définir des indicateurs pertinents	Sélection KPI, formules, seuils, fiches KPI	Catalogue KPI validé, dictionnaire des données
3. Tableaux de bord	Rendre lisible et actionnable	Maquettes, règles d'agrégation, drill-down	Prototypes dashboards, standards d'affichage
4. Intégration	Automatiser la collecte	ETL, connecteurs, scripts, contrôles qualité	Flux fiabilisés, manuel d'exploitation
5. Pilote	Tester et ajuster	Run test, boucles de feedback, correctifs	Bilan pilote, liste d'améliorations
6. Déploiement	Généraliser et ancrer	Formation, coaching, rituels de revue	Plan de déploiement, kit de gouvernance

Dispositif conçu pour l'appropriation terrain : co-construction avec techniciens, chefs d'équipe et managers, routines de suivi simplifiées, boucles de feedback continues.