

Fiche Technique : Mise en place système documentaire qualité au Cameroun

Objectifs de la mission

- Atteindre la conformité aux normes ISO (9001, 14001, 45001) et intégrer les exigences clients et réglementaires.
- Structurer les processus et standardiser les pratiques pour un référentiel vivant et partagé.
- Garantir la traçabilité: contrôle des versions, approbations, archivage et périodicité de revue.
- Maîtriser les risques et les non-conformités (RCA, CAPA) via des points de contrôle qualité.
- Fluidifier les audits internes/externes et répondre aux attentes des donneurs d'ordre et autorités.
- Réduire les non-conformités, les retouches et le temps passé à chercher la bonne version.

Bénéfices mesurables: baisse des écarts, diminution des retouches et du temps perdu à « chercher la bonne version ».

Entreprises / profils concernés

- BTP (Douala, Yaoundé, régions): cadrage des processus de préparation, exécution et réception; hétérogénéité inter-sites; alignement ISO 9001.
- Maintenance, énergie, agro-industrie multi-sites: harmonisation des modes opératoires, fiches d'autocontrôle et preuves de conformité.
- Logistique et transit (ports de Douala et de Kribi): formalisation de la gestion des commandes, délais, ruptures de charge et litiges.
- Établissements publics, hôpitaux, universités: fiabilisation des circuits de validation, transparence et préparation des audits d'accréditation/évaluation.
- Directions visant une certification ISO (9001, 14001, 45001) ou répondant à des exigences clients; recherche d'un système pragmatique, centré usage.
- PME en croissance sans équipe qualité dédiée: structuration initiale, onboarding, sécurisation de la relation client et indicateurs fiables.

Durée et format de la mission

Organisation rythmée et pragmatique, combinant interventions sur site et travail à distance.

Élément	Détail
Durée type	6 à 16 semaines selon la taille, le nombre de processus critiques et la maturité initiale.
Rythme & gouvernance	Jalons hebdomadaires, démonstration des livrables, allocation claire des actions; sponsor de direction, pilote SMQ, relais par service, comité mensuel.
Modalités	Sur site (Douala, Yaoundé, Kribi, unités régionales) et à distance (ateliers de rédaction,

d'intervention	revues documentaires).
Après-mission	Accompagnement trimestriel (revues à échéance, gestion des écarts, préparation des audits).

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche en 5 étapes, du diagnostic terrain à la capitalisation, avec quick wins et adoption par les équipes.

Phase	Objectif clé	Livrables / outputs
1. Diagnostic & cartographie	Évaluer la maturité; identifier redondances et informations critiques; qualifier les risques de non-conformité.	Cartographie des processus; périmètre et priorités de travail.
2. Co-conception & rédaction	Ateliers métiers; standardisation des modèles; définition de contrôles proches de l'opérationnel.	Modèles normalisés; procédures et instructions prioritaires.
3. Pilote opérationnel	Tester clarté, pertinence et adaptabilité; produire des quick wins.	Ajustements; documents validés par service.
4. Déploiement & formation ciblée	Diffusion contrôlée; mise en place des workflows; montée en compétence des pilotes de processus.	Référentiel diffusé; règles de versioning/approbation appliquées; supports de formation interne.
5. Revue finale & transfert	Capitalisation; plan de maintien; préparation aux audits.	Checklists de revue; matrices de responsabilités; guide d'usage GED; modèle de plan de communication; tableau de bord des revues à venir.

Périmètre couvert concrètement

- Cartographie et hiérarchie documentaire (manuel, procédures, instructions, formulaires, enregistrements).
- Règles de gestion des versions, approbations et périodicité de revue.
- Plan de maîtrise des risques et points de contrôle qualité.
- Intégration des exigences ISO pertinentes et des attentes clients.
- Formation ciblée des pilotes de processus pour la vie du système.