

Fiche Technique : Refonte documentaire ISO 9001 au Cameroun

Objectifs de la mission

Refonte stratégique pour restaurer la maîtrise du SMQ et aligner vos pratiques sur les exigences ISO 9001 et la réalité terrain.

- Restaurer la maîtrise documentaire et la gouvernance (rôles, responsabilités, validations, diffusion/archivage sécurisés).
- Aligner processus et documents sur les risques, la performance et les indicateurs clés.
- Réduire les risques opérationnels, les non-conformités et les charges superflues.
- Rendre les documents réellement utilisables par les équipes (procédures claires, instructions simplifiées, traçabilité).
- Harmoniser les pratiques multi-sites et sécuriser audits clients/tiers et obligations contractuelles.

Orientation résultats : des documents pour l'action (flux terrain, contrôle réception → service client), intégrant le bilingue FR/EN si nécessaire.

Entreprises / profils concernés

- Secteurs: industrie, BTP, énergie, logistique, services, secteur public, agro-industrie, maintenance, transport.
- Structures multi-sites et opérateurs logistiques desservant le Port Autonome de Douala et le Port Autonome de Kribi.
- Directions générales, directions des opérations, responsables QHSE.
- Responsables de processus, qualité et opérationnels impliqués dans la cartographie et l'exécution des processus.
- Organisations confrontées à procédures éparpillées/obsolètes, non-conformités récurrentes, audits internes peu concluants, perte de maîtrise documentaire.
- Établissements soumis à des obligations contractuelles rigoureuses et exigences d'audit.

Durée et format de la mission

Aspect	Détail
Durée typique	En général 6 à 12 semaines pour un périmètre standard; plus pour des organisations multi-sites.
Format	Hybride: ateliers sur site (Douala, Yaoundé, sites régionaux) + sessions à distance pour accélérer validations.
Cadence	Sprints courts focalisés sur les processus à plus fort impact qualité-coût-délais; déploiement par vagues si multi-métiers/sites.

Méthodologie / déroulement de la mission

Démarche collaborative et incrémentale, sans rupture opérationnelle, ancrée dans les réalités terrain et la chaîne de valeur.

- Diagnostic des documents existants et audit flash des processus; identification des écarts et charges superflues.
- Nettoyage des redondances et reconstruction orientée risques, processus et performance.
- Cartographie des processus; évaluation de la pertinence et de la charge d'utilisation de chaque document.
- Standardisation des structures (procédures/instructions) et simplification pour une exécution lisible et concise.
- Digitalisation des circuits de validation/diffusion; maîtrise des versions et traçabilité des modifications.
- Gouvernance documentaire claire (rôles, responsabilités, matrices) et formation des pilotes de processus.

Ateliers impliquant responsables de processus, qualité et opérationnels pour garantir des documents ancrés dans la production, la maintenance, la logistique et le service client.

Phase	Actions clés	Livrables
Diagnostic	Inventaire documentaire, entretiens, audit flash	Rapport d'écarts, plan de priorisation, cartographie initiale
Conception	Modèles refondus, rédaction orientée risques/performance	Modèles normalisés, procédures cibles, instructions types
Validation	Relecture croisée, tests pilotes terrain	PV de validation, V1 approuvée, matrice RACI
Déploiement	Communication, formation, mise en ligne contrôlée	Guide utilisateur, registre des documents, trame de communication
Stabilisation	Mesure d'usage, ajustements, transfert de compétences	Plan d'amélioration, procédure de gestion documentaire