

Fiche Technique : Support qualité certification au Cameroun

Objectifs de la mission

- Traduire les exigences normatives en pratiques efficaces et opérationnelles.
- Relier politique qualité, objectifs mesurables et indicateurs pertinents; piloter la feuille de route jusqu'à l'audit.
- Installer une maîtrise documentaire simple, à jour et accessible (procédures, modes opératoires, enregistrements, preuves).
- Animer les revues de processus; traiter les non-conformités; mener des analyses de causes et mesurer l'efficacité des actions.
- Préparer l'audit: plan d'audit, entretiens simulés, constitution des dossiers de preuves, briefing des équipes, gestion des points sensibles.
- Ancrer un leadership qualité utile au pilotage et réussir la certification comme levier de performance durable.

Entreprises / profils concernés

- Dirigeants, responsables QHSE, chefs d'établissement, responsables d'unités, chefs de projet et fonctions support engagés dans une certification.
- Coordinateurs qualité, responsables méthodes, maintenance, logistique, achats.
- PME locales et filiales de groupes opérant au Cameroun; entreprises industrielles et de BTP.
- Établissements publics et parapublics; équipes projets et cellules qualité.
- Organisations répondant à des appels d'offres exigeant des références ISO.
- DRH et responsables formation recherchant une montée en compétence à fort ROI.

Durée et format de la mission

Présentiel, à distance ou hybride. Sessions courtes étalées ou séquences intensives. Ateliers applicatifs et coaching entre les sessions, avec suivi de progression et points d'étape avec la direction.

Format	Rythme	Avantages clés
Présentiel sur site	Journées regroupées	Impact fort, ateliers concrets, échanges riches
Distanciel	Sessions de 2–3 h	Souplesse, coûts réduits, suivi continu
Hybride	Blocs présentiels + coaching à distance	Agilité, accompagnement ciblé, livrables sécurisés
Intra-entreprise	Planning sur-mesure	Cas réels, confidentialité, ROI rapide

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche modulaire alternant apports, ateliers et mises en situation, avec exemples adaptés aux réalités camerounaises (industrie, BTP, logistique, services), simulations d'audit et préparation finale.

Module	Objectifs opérationnels	Livrables clés	Durée indic.
Cadre normatif et processus	Comprendre exigences et cartographier vos processus	Carte des processus, fiches processus	0,5 jour
Maîtrise documentaire	Structurer procédures, modes opératoires et enregistrements	Modèles de documents, plan de diffusion	0,5 jour
Mesure de performance	Définir indicateurs, cibles et routines de pilotage	Tableau de bord, fiches indicateurs	0,5 jour
Audits internes	Planifier, conduire et capitaliser sur les audits	Plan d'audit, grilles et rapports	0,5 jour
Non-conformités & actions	Analyser causes, corriger et prévenir efficacement	Fiches 8D / Ishikawa, suivi actions	0,5 jour
Préparation à la certification	Sécuriser preuves et déroulé de l'audit	Check-list finale, plan de passage	0,5 jour

- Ateliers pratiques: matrice des risques, contrôles opérationnels clés, plan d'audit interne efficace.
- Simulations d'audit pour renforcer la confiance et tester la robustesse des preuves.
- Volet fournisseurs/achats, traçabilité logistique et maintenance pour les points sensibles des audits.
- Communication, conduite du changement et préparation finale de l'audit de certification.
- Cas d'usage par secteurs (BTP, industrie, énergie, logistique, agro-industrie, services) et personnalisation selon maturité et jalons d'audit.

Livrables fournis: cartographie des processus, modèles de procédures et d'enregistrements, tableau de bord initialisé, plan d'audit interne, check-lists de préparation à la certification, plan d'actions priorisé.