

Fiche Technique : Accompagnement ISO 9001 au Maroc

Objectifs de la mission

- Structurer les processus et aligner les pratiques internes sur les attentes des clients et donneurs d'ordre.
- Construire un SMQ pragmatique, documenté et piloté, créateur de valeur et sans bureaucratie.
- Réduire les gaspillages, accélérer les flux et fiabiliser la prise de décision par les indicateurs.
- Maîtriser les risques, standardiser utilement et renforcer la traçabilité et la prévention.
- Préparer et sécuriser les audits (clients, certification) grâce à un audit blanc et des preuves solides.
- Améliorer le taux de service, la satisfaction client et la performance opérationnelle.

Approche « moins de paperasse, plus de résultats » avec quick wins, jalons et reporting clairs, en toute confidentialité.

Entreprises / profils concernés

- PME industrielles visant la montée en gamme et la fidélisation de clients internationaux.
- Opérateurs logistiques et de transport souhaitant structurer les flux et réduire les incidents.
- Entreprises de BTP et de maintenance pour maîtriser les processus de chantier et la traçabilité.
- Agro-industrie et énergie nécessitant une gouvernance qualité robuste.
- Services et secteur public pour clarifier les responsabilités et aligner l'exécution sur les engagements de service.
- Organisations soumises à audits clients récurrents, réclamations, retards, ou dispersion des méthodes entre sites.

Durée et format de la mission

La durée dépend de la maturité, du périmètre et du nombre de sites. Jalons clés: diagnostic, conception, déploiement, stabilisation, audit blanc.

Contexte		Durée indicative
PME mono-site		8 à 24 semaines
Groupes multi-sites		Au-delà, selon cadrage
Format	Modalités	Pour qui ?
Sur site	Ateliers et coaching terrain intensifs	Sites critiques, enjeux de changement importants
À distance	Travail documentaire, rituels en visioconférence, suivi des plans d'action	Équipes dispersées, maturité avancée
Hybride	Combinaison flexible, synchronisée au planning opérationnel	Contexte mixte, optimisation du temps

Étapes de l'intervention

- 1) Cadrage: enjeux clients, échéances, planification.
- 2) Diagnostic & priorisation: cartographie rapide des risques et gains.
- 3) Conception: processus, rôles, indicateurs, contrôles.
- 4) Déploiement: pilotes terrain, formation des référents, routines de management.
- 5) Stabilisation: amélioration continue, audits internes, audit blanc.

Pratiques d'intervention

- Ateliers processus, coaching des pilotes et tests sur le terrain.
- Préparation concrète aux audits clients et de certification.
- Alternance travail sur site / à distance avec suivi hebdomadaire du plan d'action.
- Livrables et jalons clairs, adaptés aux outils et contraintes existants.
- Quick wins et montée en maturité progressive, sans surcharger les équipes.