

Fiche Technique : Mise à jour système qualité au Maroc

Objectifs de la mission

- Aligner le SMQ avec ISO 9001:2015 et les attentes des clients.
- Mettre en conformité documentaire et harmoniser les processus clés.
- Sécuriser les contrats, harmoniser les sites et accélérer les délais.
- Clarifier les responsabilités, animer revues et audits, ancrer l'amélioration continue.
- Outiller les équipes (trames simples, check-lists, tableaux de bord lisibles).
- Préparer et fluidifier les audits internes et de tierce partie.

Résultat visé: un SMQ robuste, cohérent entre sites, mesurable et pérenne, avec traçabilité des décisions et routines opérationnelles simples.

Entreprises / profils concernés

- PME exportatrices, ETI multi-sites, filiales marocaines de groupes, entités publiques et services soumis à des exigences contractuelles.
- Organisations dont le SMQ montre des signes d'obsolescence (cartographie, indicateurs, maîtrise documentaire, plans d'action).
- Industriels (Casablanca, Tanger, Kénitra, El Jadida) intégrant de nouveaux procédés.
- Logistique et transport proches de Tanger Med / Port de Casablanca, exposés à de fortes exigences clients.
- BTP et maintenance répondant à des appels d'offres exigeant un SMQ robuste et à jour.
- Services et secteur public souhaitant fiabiliser front-office et back-office avant audit.

Durée et format de la mission

Mission structurée en 4 phases, avec jalons et livrables validés à chaque étape.

Phase	Durée indicative	Livrable / résultat
1 – Diagnostic et cadrage	2 à 3 semaines	Audit flash, trajectoire, responsabilités, plan validé
2 – Conception et révision	4 à 8 semaines	Référentiel cible, cartographie, indicateurs, risques & contrôles
3 – Déploiement et preuves	4 à 10 semaines	Chantiers, audits internes ciblés, plan d'actions priorisé
4 – Pré-audit et pérennisation	2 à 3 semaines	Préparation audit tierce partie, coaching, feuille de route

- Durée globale: 8 à 20 semaines selon taille, complexité et dispersion géographique.

- Format: ateliers clés et audits internes sur site au Maroc + points à distance.
 - Charge hebdomadaire maîtrisée pour les équipes.
-

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche combinant cadrage stratégique, travail de terrain et coaching, adaptée au contexte marocain.

- Diagnostic éclair de l'existant et priorisation des processus cœur et exigences clients.
- Cadrage des rôles, livrables attendus et calendrier validé avec les pilotes de processus.
- Sprints de mise à jour focalisés et rituels de pilotage courts pour des résultats rapides.
- Outillage: trames simples, check-lists ciblées, tableaux de bord lisibles.
- Animation des audits internes, revue de direction et préparation à l'audit tierce partie.
- Interventions sur site (usines, plateformes, chantiers, agences) complétées par des sessions à distance.
- Intégration des référentiels ISO 9001/14001/45001; mobilisation d'experts sectoriels si utile, avec pilotage unique.

Livrables clés: référentiel documentaire réorganisé, fiches processus prêtes à piloter, plan d'audit interne, tableau de bord d'indicateurs et trame de revue de direction centrée décisions.