

Fiche Technique : Mise en place système qualité au Maroc

Objectifs de la mission

- Cartographier les processus et identifier les risques & opportunités.
- Définir des indicateurs de pilotage utiles et une gouvernance claire.
- Formaliser une documentation pragmatique: politique, objectifs, procédures, modes opératoires, enregistrements.
- Harmoniser les pratiques entre sites/entités et ancrer des rituels qualité.
- Mettre en place l’audit interne et préparer l’audit de certification ISO 9001 si visé.
- Ancrer une amélioration continue crédible et mesurable au quotidien.

Résultats attendus

- Baisse des non-conformités et des réclamations.
- Réduction des coûts de non-qualité.
- Meilleure tenue des délais.
- Hausse de la satisfaction client.
- Augmentation du taux de conformité en audit interne.

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, opérations et QHSE souhaitant fiabiliser l’exécution et réduire les non-conformités.
- Industrie, maintenance, logistique, BTP, énergie, établissements publics.
- Organisations en croissance/industrialisation ou visant de nouveaux marchés export.
- Opérateurs de réseaux et structures multi-sites pour harmoniser les pratiques et les indicateurs.
- Start-up industrielles et PME technologiques à la recherche d’une structuration rapide et utile.
- Organisations confrontées à audits difficiles, réclamations récurrentes, variabilité forte, délais qui dérapent ou maîtrise documentaire fragile.

Durée et format de la mission

Contexte	Période indicative	Format	Rythme
Taille/complexité standard	8 à 20 semaines	Mixte: sur site et à distance	Ateliers, points hebdomadaires, jalons de validation
Mission multi-sites	12 à 24 semaines	Pilotes sur 1–2 sites puis déploiement	Harmonisation gouvernance, indicateurs, documentation

- Gouvernance: sponsor (DG/DO), chef de projet interne, pilotes de processus; PMO qualité côté cabinet.

- Implication moyenne des pilotes: 2 à 4 h/semaine (phases clés).
- Quick wins sous 4 à 6 semaines: processus critique, irritant client, assainissement documentaire.

Méthodologie / déroulement de la mission

Phase 1 — Diagnostic ciblé

- Analyse de l'existant, des irritants, exigences clients et objectifs d'affaires.
- Livrables: rapport d'écarts et feuille de route.

Phase 2 — Conception

- Cadrage des processus, gouvernance, indicateurs, risques et contrôles clés.
- Livrables: politique, objectifs, cartes processus, matrice risques/opportunités.

Phase 3 — Déploiement

- Procédures utiles, formulaires, formations terrain, rituels de pilotage.
- Livrables: manuel qualité, procédures, modes opératoires, supports de formation.

Phase 4 — Stabilisation

- Audits internes, gestion des NC et CAPA, revue de direction.
- Livrables: plan d'amélioration, rapports d'audit, PV de revue.