

Fiche Technique : Accompagnement performance qualité au Maroc

Objectifs de la mission

Un accompagnement orienté résultats, conçu pour transformer la qualité en performance mesurable, conformité et marge.

- Réaliser un diagnostic opérationnel et managérial pour mesurer la maturité et prioriser les chantiers à plus fort ROI.
- Structurer les processus, standards et responsabilités pour réduire la variabilité et stabiliser l'exécution.
- Installer un pilotage par les indicateurs (KPI, tableaux de bord, routines QRQC/GEMBA) pour décider vite.
- Réduire les non-qualités et les coûts associés, améliorer OTD/OTIF et la satisfaction client.
- Sécuriser la conformité et la réussite des audits (clients, tierce partie), en intégrant ISO 9001, IATF 16949, ISO 13485, normes NM/IMANOR.
- Aligner le management et renforcer la capacité des équipes à résoudre durablement les problèmes.

Livrables clés fournis : diagnostic de performance qualité, processus et standards (cartographie, RACI), tableaux de bord et indicateurs, plan d'actions ROIste, préparation aux audits.

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, directeurs opérations/industriels, responsables qualité/QHSE, patrons de PME/ETI, dirigeants d'établissements publics ou filiales.
- Industrie visant les exigences OEM/grands comptes et la standardisation multi-sites.
- Logistique, maintenance, transport cherchant à réduire les écarts de service.
- Agro-industrie priorisant sécurité produit, traçabilité et conformité aux référentiels locaux.
- BTP focalisé sur la maîtrise des chantiers, des non-conformités et des coûts de reprise.
- Secteur public et services souhaitant fiabiliser délais et qualité de service.

Durée et format de la mission

Un cadrage modulable, aligné sur vos contraintes terrain et vos jalons critiques.

Option / Format	Détails
Gains rapides	6 à 8 semaines sur un périmètre prioritaire, résultats visibles via chantiers à ROI court.
Fast track	8 à 12 semaines pour un périmètre critique, séquences cadencées.
Transformation complète	3 à 6 mois, jalons mesurables toutes les 3 à 4 semaines.

Méthodologie / déroulement de la mission

- **1. Diagnostic flash et cadrage d'ambition** : cartographie des processus, revue des indicateurs, analyse des irritants clients/opérationnels.
- **2. Design-to-performance** : cible processus, parades qualité, rôles et responsabilités, système d'indicateurs et tableaux de bord.
- **3. Déploiement pilote** : formation-action, conduite du changement, coaching de proximité sur un périmètre représentatif.
- **4. Industrialisation** : extension contrôlée, standardisation, capitalisation documentaire, animation managériale.
- **5. Stabilisation et transfert** : audit interne à blanc, ajustements, responsabilisation des pilotes de processus.

Des cibles chiffrées guident chaque étape : réduction des non-qualités et des coûts de non-qualité, amélioration OTD/OTIF et satisfaction client, avec preuves visibles sur le terrain et en comité de pilotage.