

# Fiche Technique : Accompagnement résolution de problèmes au Maroc

## Objectifs de la mission

Mission de conseil pour sécuriser la performance opérationnelle et éradiquer les causes racines.

- Sécuriser les délais et réduire les coûts de non-qualité.
- Améliorer durablement la satisfaction client et la conformité aux exigences normatives.
- Éradiquer les causes racines et éviter les solutions « symptômes ».
- Structurer un système bout-en-bout d'analyse, traitement et prévention des anomalies.
- Accélérer la prise de décision et aligner les métiers autour d'un langage commun.
- Pérenniser via standardisation, indicateurs et montée en compétence des équipes.

Livrables clés: rapports 8D, fiches d'analyse causale (RCA) avec preuves, tableaux de bord de non-qualité, standards et checklists mis à jour, plans de formation ciblés, matrice de compétences actualisée.

## Entreprises / profils concernés

Structures confrontées à des réclamations clients, pannes récurrentes, dérives de processus ou retards d'approvisionnement.

- Entreprises industrielles: automobile, aéronautique, agro-industrie, chimie, matériaux, énergie.
- Opérateurs logistiques et transport: hubs portuaires, plateformes de distribution, 3PL, messagerie.
- BTP et maintenance: chantiers, facility management, opérations multi-sites.
- Services et secteur public: hôpitaux, utilities, opérateurs de réseaux, administrations.
- Usines, sites logistiques, sociétés de maintenance, services techniques d'établissements publics, PME de services.

## Durée et format de la mission

Sprints courts et cadencés pour des résultats visibles dès les premières semaines.

Élément	Détails
Durée type (1er cycle)	6 à 10 semaines selon périmètre et données disponibles.
Cadence	Sprints courts avec jalons concrets.
Modalités	Workshops sur site, points d'avancement à distance, coaching au poste.
Résultats	Résultats visibles dès les premières semaines; rituels pérennes établis.

## Méthodologie / déroulement de la mission

Approche terrain, co-construction et transfert méthodologique, outillée (8D, 5 Pourquoi, Ishikawa 5M, AMDEC, DMAIC) et calibrée aux réalités marocaines.

Volet	Contenu clé	Valeur
Définition & cadrage	Périmètre, problème SMART, SIPOC.	Vision partagée, alignement.
Données	Plan de mesures, séries, stratification, Pareto.	Décisions factuelles.
Analyse des causes	5 Pourquoi, Ishikawa 5M, AMDEC, essais.	Causes racines identifiées.
Actions correctives	Plan 8D, actions immédiates & pérennes, preuves.	Résultats rapides et durables.
Standardisation	MàJ procédures, formation ciblée, conduite du changement.	Prévention des rechutes.
Gouvernance & KPI	Rituels d'animation, KPI non-qualité, tableaux de bord.	Pilotage visuel, culture d'amélioration continue.

Déroulement par phases: Cadrage → Analyse → Actions → Standardisation, avec ateliers courts, observations terrain et appropriation au poste.

- Phase 1 – Cadrage: problèmes prioritaires, données initiales, objectifs alignés.
- Phase 2 – Analyse: investigations, tests, validation des causes racines.
- Phase 3 – Actions: déploiement correctif, preuves d'efficacité, mitigation des risques.
- Phase 4 – Standardisation: mise à jour documentaire, formation ciblée, rituels de pilotage.