

Fiche Technique : Amélioration qualité processus au Maroc

Objectifs de la mission

Mission sur mesure pour diagnostiquer, reconfigurer et optimiser vos processus, avec des gains mesurables et une mise en œuvre rapide au Maroc.

- Diagnostiquer sur le terrain : cartographie end-to-end, points critiques, analyse de la valeur, risques et indicateurs.
- Reconfigurer les enchaînements d'activités ; clarifier rôles et interfaces ; standardiser les pratiques clés.
- Traiter les causes racines : réduire non-qualité, variabilité et délais ; améliorer agilité et satisfaction client.
- Aligner les processus avec les objectifs business et les exigences clients.
- Installer une gouvernance durable : KPI, tableaux de bord, routines d'amélioration continue, retours d'expérience.

Livrables clés : cartographie cible, standards et check-lists, tableaux de bord de performance, plan d'actions 30-60-90 jours, kit d'ancrage (rituels, coaching, supports de formation flash).

Entreprises / profils concernés

Pour les organisations confrontées à la non-qualité, aux délais imprévisibles et aux responsabilités floues, souhaitant des processus stables et orientés client.

- Industrie, logistique et services numériques (Casablanca, Tanger, Rabat).
- BTP, énergie et maintenance : variabilité des chantiers, pilotage documentaire, sous-traitance.
- Opérateurs de réseaux et établissements publics : transparence, conformité, continuité de service.
- Directions industrielles, supply chain et QHSE recherchant un accompagnement structuré.
- Structures multi-sites ou en forte croissance, nécessitant des workflows clarifiés et gouvernés.

Durée et format de la mission

Durée typique : 6 à 16 semaines selon maturité et complexité du périmètre.

Phase	Durée indicative	Format
Diagnostic	2–3 semaines	Sur site (terrain)
Conception & pilote	2–4 semaines	Hybride (site + distant)
Déploiement ciblé	2–6 semaines	Sur site + hybride
Coaching post-projet (optionnel)	Quelques semaines	Format adapté aux besoins

Planifiée avec vos équipes pour ne pas perturber la production ; synchronisée avec audits clients, arrêts techniques et pics d'activité. Diagnostics sur site ; préparation des livrables et comités en mode hybride. Possibilité d'intervenir sur plusieurs sites en parallèle.

Méthodologie / déroulement de la mission

Méthode en phases combinant interviews, observations terrain, analyses de données et ateliers de co-design, avec jalons et livrables validés.

1) Immersion et cadrage

- Définition des objectifs, périmètre, parties prenantes, risques et livrables.

2) Diagnostic processus

- Cartographie, temps de traversée, goulots, défauts récurrents, variabilité.
- Collecte d'indicateurs opérationnels et évaluation des risques.

3) Conception ciblée

- Simplification des flux ; standards, check-lists et critères d'acceptation.
- Intégration d'outils numériques sobres et Poka-Yoke.

4) Pilote opérationnel

- Test sur un périmètre ; stabilisation des pratiques ; mesure des résultats.

5) Déploiement et ancrage

- Coaching des managers ; rituels de pilotage ; plan d'amélioration continue.

Gouvernance projet structurée : comités de pilotage, points hebdomadaires et revues de performance. Décisions outillées, résultats consolidés et visibles à chaque étape.