

Fiche Technique : Amélioration qualité produit au Maroc

Objectifs de la mission

Accélérer des gains mesurables et sécuriser la performance qualité sur le terrain.

- Aligner exigences clients, contraintes industrielles et objectifs de marge.
- Réduire le coût de non-qualité, maîtriser les non-conformités, sécuriser les livraisons.
- Déployer des outils et standards qualité (SPC, AMDEC, 8D, PDCA, critères d'acceptation, procédures).
- Fiabiliser les indicateurs et le reporting pour des décisions rapides et factuelles.
- Renforcer la conformité (ISO, IATF, NM, ONSSA) et la satisfaction client durable.
- Structurer un plan d'actions avec ROI quantifiable et amélioration continue.

Indicateurs de progrès suivis : rejets, retours clients, coût de non-qualité, productivité, lead time, conformité documentaire.

Entreprises / profils concernés

- Industrie, maintenance, logistique, BTP, agro-industrie, établissements publics et opérateurs de réseaux.
- Fournisseurs des filières automobile, aéronautique, énergie, agro-industrie, logistique.
- Organisations confrontées à rejets clients, retards, variabilité, audits avec écarts majeurs.
- Chaînes multi-sites et sous-traitants (Tanger Med, Atlantic Free Zone Kénitra, Midparc Nouaceur).
- Entreprises visant la conformité IATF, ISO, NM, ONSSA et la compétitivité locale/export.

Durée et format de la mission

La mission est séquencée pour produire des résultats visibles dès les premières semaines.

Phase	Durée indicative	Finalité
Cadrage	1–2 semaines	Définir rôles, livrables, délais.
Diagnostic détaillé	2–4 semaines	Analyser processus, risques, écarts.
Déploiement des chantiers	6–12 semaines	Mettre en œuvre outils et plans d'actions.
Consolidation	4–8 semaines	Stabiliser, standardiser, pérenniser.

Format	Modalités	Usage
Sur site	Ateliers, gemba walk, coaching, audits, tests	Ancrer dans les ateliers, accélérer l'exécution.
À distance	Revues d'indicateurs, documents, coaching visio	Rythme multi-sites, limiter déplacements.
Hybride	Terrain + suivis digitaux	Robuste et efficace : focus terrain + pilotage.

Méthodologie / déroulement de la mission

Une méthode séquencée, sans ambiguïtés, du diagnostic à l'exécution.

Étapes clés

- Diagnostic flash pour cadrer, identifier pertes et prioriser les leviers.
- Cartographie des processus et points critiques selon les risques réels.
- Déploiement des outils qualité (SPC, AMDEC, 8D) et routines visuelles.
- Coaching opérationnel, pilotage des CAPA et ancrage des pratiques.
- Revue fournisseur et harmonisation des critères d'acceptation.

Périmètre couvert

- Analyse des processus, cartographie des risques, mise à niveau documentaire.
- Gestion des non-conformités et CAPA, critères d'acceptation, alignement spécifications/réalité industrielle.
- Pilotage des plans d'actions, indicateurs fiables et reporting exploitable.
- Relation client : réclamations, incidents, communication factuelle et prévention des litiges.

Livrables

- Diagnostic qualité initial et priorisation des chantiers.
- Plan d'actions CAPA traçable (actions, responsables, délais, preuves).
- Standards de critères d'acceptation (référentiels, tolérances, méthodes de contrôle).
- Tableau de bord qualité (indicateurs, objectifs, alertes, tendances).
- Procédures et modes opératoires mis à jour (rôles, responsabilités, flux).