

# Fiche Technique: Formation réduction coûts non qualité au Maroc

## Objectifs de la formation

- Identifier, cartographier et chiffrer le coût total de non-qualité (interne/externe) sur vos processus clés.
- Construire une base de coûts par familles de pertes (rebuts, retouches, retards, pannes, litiges, retours, surconsommations, etc.).
- Prioriser les chantiers avec indicateurs et tableaux de bord adaptés; animer 8D, DMAIC, A3, PDCA; déployer des CAPA robustes.
- Négocier et formaliser des plans de progrès avec fournisseurs/sous-traitants (exigences, audits, clauses liées à la non-qualité).
- Obtenir des résultats mesurables (baisse rebuts/réclamations/pannes, délais de résolution réduits) et prouver le ROI par un business case.

## Population cible

- Directions générales; responsables QHSE, production, achats, service client.
- Responsables qualité et industriels; chefs de projet amélioration continue.
- Responsables/équipes BTP, maintenance, logistique, énergie; managers supply chain et SAV; directions clients.
- Acheteurs et fonction finance (évaluation CoNQ/CoPQ, arbitrages prévention/évaluation/défaillance, pilotage du ROI).
- Entreprises industrielles, opérateurs logistiques, prestataires de services et établissements publics au Maroc (Tanger, Kénitra, Casablanca, El Jadida, Agadir).

## Durée de la formation

Formats disponibles: présentiel inter-entreprises, intra-entreprise sur site partout au Maroc, et classe virtuelle à distance.

| Format                                       | Durée type                   | Idéal pour                     | Points forts                                  |
|----------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------|
| Présentiel inter (Casablanca, Rabat, Tanger) | 2 jours + 1 atelier de suivi | PME/ETI souhaitant benchmarker | Réseautage, cas variés, dynamique de groupe   |
| Intra-entreprise sur site                    | 2 à 3 jours modulables       | Sites avec enjeux spécifiques  | Cas réels, livrables adaptés, confidentialité |
| Classe virtuelle                             | 4 × 3h en synchrone          | Équipes multi-sites            | Souplesse, enregistrement, support digital    |

- Apports intensifs + mises en pratique sur cas réels; possibilité de diagnostic express en amont.
- Supports de cours, modèles de calcul et plan d'action 30/60/90 jours inclus.

## Programme de la formation

Programme structuré, contextualisé aux secteurs actifs au Maroc (automobile, aéronautique, agro-industrie, énergie, logistique, BTP), combinant apports méthodologiques, chiffrages, études de cas, simulations et coaching d'application.

| Module                              | Objectif principal                                                   | Outils / livrables                                            |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1. Mesurer le coût de non-qualité   | Définir CoNQ/CoPQ, modèle de coûts et baseline                       | Grille CoNQ/CoPQ, dictionnaire de coûts, template de collecte |
| 2. Diagnostiquer les causes racines | Relier pertes/causes et prioriser les gisements                      | Arbre des causes, Pareto, QQQQCP, AMDEC                       |
| 3. Résoudre et pérenniser           | Structurer 8D/DMAIC; CAPA robustes; prévenir la récurrence           | Formulaire 8D, matrice CAPA, matrice de risques               |
| 4. Piloter la performance           | Concevoir KPI et tableaux de bord; management visuel                 | KPI CoNQ, scorecard, rituels terrain                          |
| 5. Aligner fournisseurs et clients  | Exigences, audits, co-construction de plans de progrès               | Check-list audits, SLA/annexes qualité, plan de surveillance  |
| 6. Ancrer la culture prévention     | Former des relais et intégrer la prévention dans projets/maintenance | Parcours relais, standard work, plans de prévention           |

### Études de cas et ateliers

- Litiges de livraison, rebuts en injection plastique, dérives de chantier, non-conformités documentaires, défauts de traçabilité, incidents de maintenance.
- Chiffrage pas à pas du CoNQ interne/externe; cartographie des pertes par processus/client.
- Ateliers 8D et plans CAPA avec mesure de l'impact financier.
- Tableaux de bord CoNQ pour comités de direction.