

Fiche Technique : Mise en place gestion des non conformités au Maroc

Objectifs de la mission

Accompagnement opérationnel pour structurer, outiller et piloter la gestion des non-conformités, avec preuves prêtes pour audit.

- Structurer le flux NC de la détection à la clôture (rôles, responsabilités, workflow standardisé).
- Réduire les délais de traitement et les coûts de non-qualité; améliorer la satisfaction client.
- Sécuriser les audits clients et de certification (traçabilité, preuves documentées et auditées).
- Standardiser les analyses de causes (5M, 5 Why, Ishikawa) et les CAPA.
- Déployer un registre digital et des formulaires simples, intégrés aux SI (ERP/MES/QMS).
- Piloter par criticité et par les KPIs (délais, alertes, comités de pilotage, retours d'expérience).

Livrables clés fournis par la mission : Référentiel NC & Procédure, Registre digital des NC, Kit CAPA, Tableau de bord (KPIs), Plan de formation cible.

Entreprises / profils concernés

Structures industrielles, logistiques, agro et services confrontées à des exigences de conformité et d'audit élevées.

- Usines automobiles (Tanger, Kénitra), plateformes logistiques (Tanger Med), sites agro-industriels livrant la GMS.
- Organisations multi-sites, sociétés exportatrices, entités soumises à audits clients récurrents.
- Responsables QHSE, qualité fournisseurs, responsables maintenance.
- Entreprises certifiées ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, FSSC 22000, IATF 16949; établissements publics et opérateurs de réseaux.
- Scale-ups industrielles, sociétés de maintenance, prestataires de services B2B.

Durée et format de la mission

Mission type sur 6 à 12 semaines, alternant ateliers, travail de fond et accompagnement terrain.

Intervention sur site partout au Maroc et à distance en mode hybride. Possibilité de consolidation et coaching post-déploiement selon complexité.

Phase	Contenu clé	Durée indicative
Diagnostic flash	Revue documentaire, entretiens, échantillonnage de NC, quick wins	1–2 semaines
Design & outillage	Procédures, formulaires, registre digital, KPIs, routines de pilotage	2–4 semaines

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche en sprints, co-construction avec vos équipes, gouvernance simple et preuves exploitables en audit.

Étape 1 — Diagnostiquer et prioriser

- Diagnostic focus sur les processus à enjeux et les NC récurrentes.
- Identification des foyers d'écarts; classification ABC par criticité.
- Cartographie des causes probables; cartographie des points de détection et risques.

Étape 2 — Standardiser et outiller

- Modèles de fiches NC, registre digital, matrices décisionnelles, templates CAPA.
- Référentiel interne, classification par sources (production, réception, client, fournisseur, maintenance, HSE).
- Intégration aux SI (ERP/MES/QMS) et préparation aux audits clients et certifications.

Étape 3 — Former et coacher

- Ateliers causes-racines; coaching gemba sur le terrain.
- Accompagnement des pilotes processus.
- Comité de pilotage transversal et rituels de suivi simples.

Étape 4 — Mesurer et améliorer

- KPIs, revues régulières, retours d'expérience et ajustements rapides.
- Gouvernance des délais, seuils d'alerte, escalades, comités de pilotage.
- Indicateurs utiles aux comités de direction et aux revues de processus; benchmark de bonnes pratiques.