

Fiche Technique : Réduction coûts non qualité au Maroc

Objectifs de la mission

Mission de conseil opérationnel pour réduire durablement les coûts de non-qualité (CNQ) et renforcer la performance.

- Diminuer les rebuts, retouches, retours clients, arrêts de ligne, urgences logistiques et surqualité.
- Éradiquer les causes racines et aligner les processus sur la valeur.
- Stabiliser les procédés, fiabiliser l’approvisionnement et améliorer l’OTD.
- Ancrer des standards et bonnes pratiques opérationnelles (Poka-Yoke, SPC, 5S, routines).
- Objectiver les gains avec des indicateurs chiffrés et un pilotage par KPI.
- Sécuriser les contrats, réduire les coûts cachés et renforcer la crédibilité vis-à-vis des donneurs d’ordres.

Note: Les gains rapides sont visibles dès 4 à 8 semaines grâce aux actions de containment et de standardisation.

Entreprises / profils concernés

- Directions industrielles, QHSE et opérations.
- Entreprises de production, sociétés de maintenance, opérateurs logistiques, entreprises de BTP, établissements publics.
- Secteurs: automobile, aéronautique, chimie, agro-industrie, énergie, logistique, services.
- Contextes: retours/pénalités/litiges, écarts d’audit impactant le P&L, montée en cadence, transferts de production.
- Organisations multisites souhaitant harmoniser leurs standards.
- Implantations: Tanger, Kénitra, Casablanca, El Jadida, Marrakech, Agadir, Laâyoune.

Durée et format de la mission

Mission calibrée selon votre taille, vos enjeux et vos délais. Modalités sur site, à distance ou hybrides. Rythme lisible: cadrage, terrain, actions rapides, standardisation, industrialisation; points hebdomadaires concis.

Format	Durée indicative	Modalités	Focus
Intervention flash	4 à 6 semaines	Sur site / à distance / hybride	Réduire 2–3 foyers de pertes avec plan d’actions ciblé
Mission standard	Calibrée selon enjeux et délais	Sur site / à distance / hybride	Sécuriser l’ensemble d’un flux prioritaire avec gains structurels
Programme multi-sites	6 à 12 mois	Sur site / à distance / hybride	Harmoniser standards, partager bonnes pratiques, piloter à l’échelle

Méthodologie / déroulement de la mission

Démarche fondée sur la preuve terrain et la donnée: priorisation des actions à effet court terme, traitement des causes structurantes, implication des opérationnels, traçabilité et mesure d'impact. Chaque action est reliée à un KPI.

Volets de travail couverts

- Mesure/structure des CNQ: rebuts, retouches, retours, garanties, arrêts de ligne, urgences, surqualité.
- Diagnostic des causes: variations de procédé, erreurs humaines, non-conformités fournisseurs, défauts de conception.
- Plan de maîtrise: standards, Poka-Yoke, AMDEC, plans de surveillance, SPC, 5S, routines de management.
- Voix du client: réclamations, 8D, exigences spécifiques, pénalités, SLA/OTD.
- Gouvernance: rituels de pilotage, tableaux de bord, revue des risques, escalades, cohérence intersites.

Phases et livrables

Étape	Finalité	Principaux livrables
1. Cadrer et chiffrer	Établir la baseline et cibler les pertes majeures	Baseline CNQ (cartographie coûts internes/externes par famille/processus)
2. Analyser et prioriser	Isoler le 20% de causes générant 80% des CNQ	Diagnostic causes (Pareto, Ishikawa, AMDEC, audits terrain)
3. Agir et standardiser	Sécuriser le correctif et ancrer les standards	Plan CAPA, standards et checklists (Poka-Yoke, contrôles, 5S)
4. Industrialiser et piloter	Diffuser et piloter site par site / processus par processus	Tableau de bord KPI, rituels de pilotage, revues périodiques