

Fiche Technique : Réduction des défauts au Maroc

Objectifs de la mission

- Faire chuter les coûts de non-qualité (rebuts, retouches, retours clients) et sécuriser les délais (OTD).
- Fiabiliser les processus et réduire la variabilité par des standards opérationnels simples.
- Aligner les pratiques sur les exigences clients et référentiels (ISO 9001, IATF 16949, AS/EN 9100, ISO 22000/HACCP).
- Identifier et traiter les causes racines (5 Pourquoi, Ishikawa 5M, AMDEC, MSA, capacité, SPC).
- Installer un pilotage factuel: indicateurs suivis, rituels SQCDP, management visuel et audits de routine.
- Étendre la démarche aux flux logistiques, fournisseurs, services et activités administratives pour pérenniser les gains.

Résultats mesurables et rapides : premiers effets en 3–4 semaines sur un défaut prioritaire ; gains significatifs en 8–12 semaines.

Entreprises / profils concernés

- Industrie, logistique, services et secteur public au Maroc soumis à de fortes exigences clients.
- Sites multi-ateliers, supply chains à flux tendus, productions à forte variabilité.
- Acteurs des secteurs automobile, aéronautique, agro-industrie, textile, énergie, BTP, maintenance.
- Dirigeants, directeurs industriels, responsables QHSE, supply chain, maintenance, méthodes, opérations.
- Organisations préparant montée en cadence, transfert industriel, introduction de nouveaux produits ou qualification de procédés.

Durée et format de la mission

Interventions sur site, à distance ou en mode hybride. L’observation terrain est souvent indispensable ; une partie des analyses et du coaching peut être réalisée à distance.

Format	Contenu	Durée indicative	Quand l’utiliser
Sprint Résolution	Diagnostic ciblé, 5 Pourquoi/Ishikawa, contre-mesures immédiates	3 à 4 semaines	Un défaut prioritaire pénalisant un client au Maroc
Mission Intégrale	Diagnostic, analyse data, tests, standardisation, coaching	8 à 12 semaines	Plusieurs défauts récurrents, besoin de sécuriser un process
Programme Multi-lignes	Déploiement par vagues, rituels managériaux, montée en maturité	3 à 9 mois	Transformation globale et Réduction des défauts au Maroc à l’échelle

Le choix du format est aligné sur vos contraintes opérationnelles et la disponibilité des données.

1) Diagnostic terrain et mesure

- Gemba, cartographie des défauts, Pareto, voix du client.
- Revue des plans de contrôle, collecte et fiabilisation des données process.
- Cadrage des objectifs (PPM, taux de rebut, OTD, coût de non-qualité).

2) Analyse causale et priorisation

- Ishikawa 5M, 5 Pourquoi, AMDEC processus.
- MSA, capacité, matrice X–Y pour objectiver les causes racines.

3) Actions, tests et standardisation

- Contre-mesures: Poka-Yoke, standard work, ajustement des paramètres critiques, SPC.
- Boucles PDCA courtes, essais planifiés (DOE simples), validation statistique proportionnée.
- Mise à jour des plans de contrôle, fiches au poste, formation flash au poste.

4) Pilotage et pérennisation

- Tableaux de bord, rituels SQCDP, animation quotidienne de la performance.
- Audits de routine, plan de progrès 90 jours, reporting régulier et Go/No-Go sur les actions critiques.

Phase	Livrables	Impact attendu
Diagnostic	Carte des défauts, Pareto, revue plan de contrôle, MSA rapide	Ciblage précis des priorités
Analyse	Ishikawa 5M, 5 Pourquoi validés, capacité, matrice X–Y	Causes racines objectivées
Action	Contre-mesures testées, Poka-Yoke, standard work, DOE simples	Baisse rapide et durable des défauts
Standardisation	Plans de contrôle mis à jour, fiches au poste, audits de routine	Pérennisation des gains
Pilotage	Tableau de bord, rituels SQCDP, plan de progrès 90 jours	Amélioration continue post-mission