

Fiche Technique : Accompagnement qualité PME au Maroc

Résultats visés: baisse des coûts de non-qualité, délais fiabilisés, crédibilité accrue lors des audits, et pilotage durable par des indicateurs utiles.

Objectifs de la mission

- Transformer le système qualité en levier de performance, de conformité et de compétitivité.
- Structurer et standardiser les processus, stabiliser les pratiques et réduire les goulots d'étranglement.
- Réduire les coûts de non-qualité, fiabiliser les délais et améliorer l'expérience client.
- Sécuriser les audits clients et de certification (traçabilité, maîtrise documentaire, CAPA robustes).
- Installer des indicateurs et tableaux de bord, des routines de pilotage et des revues de direction.
- Renforcer l'autonomie des équipes via coaching, montée en compétence et transfert de savoir-faire.

Entreprises / profils concernés

- Dirigeants, responsables QHSE, directeurs opérationnels de PME marocaines.
- PME de 20 à 500 collaborateurs, souvent multisites, industrie, services et BTP.
- Secteurs: mécanique, automobile, aéronautique, agro-industrie, logistique, maintenance, transport, services techniques.
- Entreprises visant une première certification ISO, transfert de production, intégration d'une supply chain internationale.
- Réponse à des appels d'offres plus sélectifs; exigences accrues de traçabilité.
- Implantations fréquentes: Casablanca, Kénitra, Tanger, Nouaceur, El Jadida, Agadir, Settat, Safi.

Durée et format de la mission

La durée dépend de la taille, du secteur et de la maturité: interventions sur site et à distance avec un rythme soutenu sans perturber les opérations.

Élément	Données clés
Durée globale	8 à 24 semaines
Démarrage	Diagnostic flash ~2 semaines + plan d'action priorisé
Modalités	Format hybride: sur site (ateliers, sessions terrain) et à distance (outillage méthodologique)
Rythme	Ateliers hebdomadaires, points d'avancement, coaching managérial, tests pilotes
Pilotage	Indicateurs d'impact (délais, coûts de non-qualité, taux de service, satisfaction client), comité de pilotage; calendrier modulable et transparence budgétaire

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche en quatre temps: cadrer, stabiliser, déployer, pérenniser, avec résultats visibles à chaque étape et conduite du changement sécurisée.

Phase	Livrables clés	Bénéfices opérationnels
Cadrage	Diagnostic 360°, cartographie des processus, feuille de route	Vision claire des priorités et gains rapides
Stabilisation	Procédures essentielles, maîtrise documentaire, matrices de risques	Réduction des écarts, conformité structurée
Déploiement	Standards de poste, routines d'animation, CAPA	Pratiques homogènes, résolution rapide des problèmes
Pérennisation	Tableaux de bord, revues de direction, plan d'amélioration	Pilotage durable de la performance et des audits

- Ateliers collaboratifs, sessions terrain “go & see” et coaching de proximité.
- Livrables concrets à chaque étape (procédures, matrices de risques, routines, tableaux de bord).
- Tests pilotes rapides pour valider et ajuster avant généralisation.
- Transfert de compétences structuré pour l'autonomie des équipes.
- Critères de réussite objectivés: rebuts, taux de service, écarts récurrents, réclamations.