

Fiche Technique: Formation indicateurs qualité au Maroc

Objectifs de la formation

Cette formation outille vos équipes pour concevoir, fiabiliser et animer un système d'indicateurs qualité utile, lisible et auditable.

- Structurer un référentiel de KPI relié aux processus critiques et aligné aux exigences clients/normes.
- Définir des objectifs SMART, mettre en place des plans de mesure et fiabiliser les sources de données.
- Construire des tableaux de bord clairs et actionnables; choisir des visualisations adaptées; automatiser les calculs essentiels.
- Aligner KPI, objectifs, risques et processus; formaliser les fiches d'indicateurs et le protocole de collecte.
- Appliquer SPC, cartes de contrôle, Pareto; gérer données manquantes et biais; engager des boucles de progrès.
- Préparer et réussir les audits (traçabilité, dossiers KPI, conformité documentaire) et piloter un déploiement multi-sites.

Compatible ISO 9001, IATF 16949, EN 9100, ISO 22000. Livrables prêts à l'emploi (fiches KPI, maquettes de dashboards, charte de données).

Population cible

- Responsables qualité/QHSE, production, maintenance, supply chain, service client.
- Cadres fonctions support (RH, achats, finance, SI) souhaitant harmoniser les pratiques d'indicateurs.
- Managers animant revues de performance/comités de pilotage et préparant des audits de certification.
- PME industrielles, sociétés de maintenance, opérateurs logistiques, BTP, opérateurs de réseaux, établissements publics.
- Profils clés: managers/responsables QHSE (SMQ), chefs d'atelier/superviseurs/ingénieurs méthodes, responsables logistique & service client, data owners/contrôle de gestion/SI décisionnel, directeurs d'usine/DGA/COO.
- Équipes confrontées à la fiabilisation des données, consolidation multi-sites, délais de reporting ou KPI peu actionnables.

Durée de la formation

Format	Durée / Rythme	Modalités
Inter-entreprises	2 jours intensifs + 1 journée de retour d'expérience (fractionnable en demi-journées)	Présentiel et/ou classe virtuelle
Intra-entreprise	2 à 5 jours selon vos processus; sessions espacées avec coaching entre ateliers	Personnalisable par modules et cas réels
Lieux / Distanciel	Présentiel: Casablanca, Rabat, Tanger, Kénitra,	À distance en classe virtuelle; mode

Accompagnement

Supports numériques, enregistrements des concepts clés, suivi post-formation

Trajectoires multi-sites avec gouvernance dédiée et jalons mesurables

Programme de la formation

Programme modulaire, centré sur les cas d'usage marocains (automobile, aéronautique, agro, BTP, logistique, secteur public) et transposable à vos processus.

Approche pratique: ateliers, jeux de données réalistes, travaux pratiques, focus sectoriels; livrables concrets (fiches KPI, protocoles de mesure, bibliothèques de visualisation).

Module	Objectif opérationnel	Livrables concrets	Secteurs cibles
1. Fondamentaux des KPI qualité	Clarifier définitions, périmètres et rôles	Glossaire des KPI, charte de gouvernance	Industriel, services, secteur public
2. Cartographie processus & objectifs	Lier KPI aux risques et objectifs métier	Matrice processus-KPI, objectifs SMART	Automobile, BTP, logistique
3. Qualité de la donnée	Sécuriser sources, règles de calcul, traçabilité	Fiches d'indicateurs, plan de mesure	Agro, énergie, maintenance
4. Tableaux de bord & visualisation	Rendre les KPI actionnables	Maquettes de dashboards, storyboards	Tous secteurs
5. Analyse statistique & SPC	Stabiliser et améliorer les processus	Cartes de contrôle, Pareto, plans d'actions	Automobile, aéronautique, pharma
6. Animation de la performance	Institutionnaliser rituels et revues	Agenda de revues, A3, comptes-rendus types	Industrie et services
7. Préparer audit & conformité	Prouver la maîtrise des KPI en audit	Dossier d'audit KPI, traçabilité des décisions	ISO 9001, IATF, EN 9100, ISO 22000
8. Déploiement multi-sites	Harmoniser et consolider à l'échelle	Référentiel commun, KPI core et locaux	Groupes multi-sites au Maroc