

Fiche Technique : Mise en place indicateurs qualité au Maroc

Objectifs de la mission

Accompagnement de bout en bout, du cadrage méthodologique au déploiement opérationnel et à l'appropriation par les équipes terrain.

- Piloter la performance et fiabiliser la décision managériale.
- Réduire le coût de non-qualité, rebuts et retouches.
- Sélectionner des KPI pertinents et définir règles de calcul, seuils et fréquences.
- Structurer une gouvernance claire et des rituels de pilotage robustes.
- Sécuriser les données et intégrer ERP/MES/QMS/BI pour automatiser la collecte.
- Aligner les indicateurs aux risques, aux enjeux économiques et aux exigences ISO (9001, IATF 16949, 13485, 22000/HACCP, 14001, 45001).

Résultats visés sous 3 à 6 mois : baisse du coût de non-qualité, délais de traitement des NC raccourcis, fiabilité fournisseurs accrue, satisfaction client mesurée et conformité audit renforcée.

Entreprises / profils concernés

- Directions opérations, qualité/QHSE, DSI, directions industrielles, dirigeants de PME/ETI.
- Industries exportatrices, sociétés de maintenance sous SLA, opérateurs logistiques (Tanger Med, Casablanca, Kénitra, Jorf Lasfar).
- Établissements et organismes publics soumis à des objectifs de service.
- Directions achats et supply chain (qualité fournisseurs, capacité, traçabilité, respect des SLA).
- Entités de services et secteur public (satisfaction usagers, délais, continuité, réclamations).
- Environnements alignés aux référentiels ISO et aux exigences clients/audits au Maroc.

Durée et format de la mission

Dispositif agile, combinant terrain et analyse, orchestré par une gouvernance projet claire.

Volet	Détails
Durée typique	6 à 14 semaines selon périmètre, données disponibles et niveau d'automatisation.
Format d'intervention	Alternance sur site et à distance pour capter le réel terrain et accélérer la production des livrables.
Gouvernance projet	Sponsor direction, chef de projet interne, pilotes de processus, référent SI/data; COPIL bimensuel et synchronisations hebdomadaires.
Après-mission	Accompagnement léger 3 à 6 mois pour stabilisation, affinage des seuils et passage au pilotage par exception.

Méthodologie / déroulement de la mission

Méthode en quatre phases, alignée aux flux opérationnels, aux pratiques Lean/TPM/Six Sigma et aux exigences contractuelles.

Phase 1 – Diagnostic

- Évaluer l'existant et prioriser (maturité, référentiels, complétude).
- Interviews, audit des données, cartographie des processus et points de mesure critiques.
- Premiers repères: taux de conformité, taux de rebut, DPMO.

Phase 2 – Conception

- Définition des fiches KPI (définitions, formules, seuils, fréquences, responsabilités).
- Sécurisation des sources, échantillonnage, gestion des référentiels.
- Références: OTD, FPY, capabilité Cp/Cpk.

Phase 3 – Déploiement

- Intégration SI (ERP/MES/QMS/BI) et automatisation de la collecte.
- Conception de tableaux de bord et routines de pilotage par exception.
- Formation-coaching des pilotes de processus et animation des premières revues.

Phase 4 – Pilotage et stabilisation

- Ancrage des décisions, suivi des actions et mesure d'impact.
- Plan d'amélioration orienté ROI et montée en maturité continue.
- Indicateurs de résultat: coût de non-qualité, PPM fournisseurs, NPS clients.

Livrables clés: référentiel de KPI (fiches), dictionnaire de données, procédures de collecte/contrôle, modèles de tableaux de bord, kit d'animation des revues, feuille de route d'amélioration.