

# Fiche Technique : Responsable qualité externalisé au Maroc

---

## Objectifs de la mission

---

Pilotage opérationnel et stratégique du système qualité pour des résultats mesurables et rapides.

- Renforcer le SMQ sans immobiliser les ressources internes; sécuriser engagements clients et conformité.
- Structurer l'amélioration continue, fiabiliser les audits internes, réduire les non-conformités, augmenter la satisfaction client.
- Cartographier les processus, formaliser la gouvernance, clarifier rôles et responsabilités, instaurer des routines de suivi.
- Déployer les indicateurs critiques et un tableau de bord fiable pour le comité de direction.
- Préparer les audits et revues de direction; gérer efficacement NC et CAPA; être l'interlocuteur des clients et auditeurs.
- Aligner avec les référentiels et exigences du contexte marocain (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, IATF 16949 selon cas).

Expertise immédiatement opérationnelle, résultats visibles dès les premières semaines, plan d'actions 30-60-90 jours.

## Entreprises / profils concernés

---

- Entreprises industrielles confrontées à des exigences clients accrues et audits réguliers.
- Opérateurs logistiques soumis à des SLA stricts et à un suivi d'indicateurs rigoureux.
- Sociétés de maintenance souhaitant standardiser interventions et traçabilité.
- Entreprises de BTP pilotant la qualité chantier et la gestion documentaire.
- Établissements publics et opérateurs de réseaux visant conformité, transparence et continuité de service.
- Autres secteurs au Maroc: énergie, transport/logistique, agro-industrie et services.

Contextes typiques: cap de maturité qualité, croissance rapide, marchés exigeants, équipes centrées sur l'opérationnel, manque de temps managérial, recrutement senior non prioritaire.

## Durée et format de la mission

---

- Durée indicative: 3 à 6 mois pour stabiliser/structurer; jusqu'à 9–12 mois pour certification et déploiement multi-sites.
- Cadence définie selon enjeux, sites et jalons; plan 30-60-90 jours dès le démarrage.

| Format     | Usage typique                                                     | Rythme d'intervention    | Livrables clés                                                  |
|------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Sur site   | Sites industriels, chantiers BTP, plateformes logistiques         | 2 à 4 jours/semaine      | Cartographie terrain, routines visuelles, coaching in situ      |
| À distance | Suivi documentaire, tableaux de bord, revues et audits à distance | 1 à 3 jours/semaine      | Documents normalisés, reporting, animation des comités en visio |
| Hybride    | Multi-sites, pics d'activité, audit readiness                     | Mix calibré selon jalons | Plan d'audit, simulations audit, bouclage des CAPA              |

Cadences adaptées à votre saisonnalité et à vos impératifs clients; les rituels qualité sont maintenus en continu.

## Méthodologie / déroulement de la mission

Approche progressive: sécurisation rapide, structuration robuste, standardisation et amélioration durable, avec transfert de compétences.

### 1) Stabiliser

- Diagnostic flash et priorisation des risques.
- Plan d'actions 30-60-90 jours et premiers rituels quotidiens/hebdomadaires.

### 2) Structurer

- Cartographie des processus et procédures clés.
- Rôles et responsabilités (gouvernance) et formation ciblée des équipes.
- Outillage adapté à la réalité terrain; structuration documentaire, digitalisation progressive.

### 3) Standardiser

- Déploiement d'indicateurs robustes et d'un tableau de bord fiable.
- Audits internes à valeur ajoutée; capitalisation; standard work managérial.

### 4) Améliorer

- Boucles PDCA et chantiers d'amélioration ciblés.
- Réduction des défauts, fiabilisation des délais, efficacité des CAPA.

### 5) Transférer

- Coaching des relais internes et montée en autonomie.
- Feuille de route post-mission et pérennisation des routines.

Livrables clés au fil de la mission: cartographie des processus, matrices RACI, plan d'audit annuel, registre risques & opportunités, base NC/CAPA, tableau de bord qualité orienté décisions.