

Fiche Technique : Accompagnement qualité au Maroc

Objectifs de la mission

- Aligner les pratiques sur les standards internationaux (ISO 9001) et sécuriser les audits clients ou de certification.
- Réduire les coûts de non-qualité : rebuts, retours clients, retards de livraison et pénalités contractuelles.
- Fiabiliser les processus critiques et renforcer la traçabilité sur toute la chaîne de valeur.
- Outiller les équipes terrain avec des procédures utiles, des check-lists et des indicateurs actionnables.
- Améliorer la satisfaction client et renforcer la crédibilité auprès des donneurs d'ordres nationaux et internationaux.
- Transformer les contraintes réglementaires et contractuelles en avantage concurrentiel mesurable.

Entreprises / profils concernés

- Industriels et équipementiers (automobile, aéronautique, énergie, mines, agro-industrie).
- Entreprises de BTP, infrastructures et maintenance soumises à des exigences contractuelles strictes.
- Opérateurs logistiques et e-commerce gérant des flux tendus avec traçabilité et délais critiques.
- Établissements publics et sociétés en croissance ou en transition organisationnelle.
- Structures multi-sites situées dans les hubs industriels et portuaires (Tanger Med, Atlantic Free Zone, Midparc, Jorf Lasfar).
- Fournisseurs de filières export et OEM internationaux devant maîtriser la documentation et la conformité.

Durée et format de la mission

L'intervention s'adapte à vos contraintes opérationnelles via plusieurs formats complémentaires.

Format	Durée indicative	Objectif
Diagnostic express 360°	10 à 15 jours ouverts	État des lieux, maturité et feuille de route priorisée
Mission de transformation SMQ	3 à 6 mois	Refonte des processus, documentation, KPI et préparation audit
Externalisation qualité (temps partagé)	Selon besoin	Pilotage opérationnel sans création de poste permanent
Coaching Direction & comités	Séances rythmées	Renforcement du pilotage, arbitrages et revues de performance

La cadence de mission s'ajuste à vos impératifs de production pour limiter l'impact sur le terrain.

Méthodologie / déroulement de la mission

1. Diagnostic & Cadrage

- Revue documentaire, entretiens ciblés et observation sur site.
- Évaluation de la maturité vs ISO 9001 et chiffrage de l'impact de la non-qualité.
- Feuille de route priorisée avec jalons de validation et gouvernance de mission.

2. Cartographie & Maîtrise des risques

- Cartographie de la chaîne de valeur et formalisation des processus critiques.
- AMDEC processus, matrices de criticité et plans de contrôle sur mesure.
- Registre des non-conformités et check-lists pour réduire la variabilité.

3. Construction du SMQ & Digitalisation pragmatique

- Rédaction d'un manuel qualité épuré, procédures claires et instructions visuelles.
- Digitalisation ciblée : workflows, base documentaire à jour et reporting automatisé.
- Alignement SMQ avec les pratiques quotidiennes pour éviter la bureaucratie.

4. Pilotage, Audits internes & Amélioration continue

- Installation de routines de management : points de performance, revues de direction, comités processus.
- Audits internes structurés comme moments d'apprentissage et préparation aux audits clients.
- Tableaux de bord et KPI reliés aux objectifs : taux de service, coûts de non-qualité, efficacité des actions correctives.