

Fiche Technique: Formation qualité au Maroc

Objectifs de la formation

- Réduire les non-conformités et stabiliser les processus critiques en production et en service.
- Réussir les audits internes et externes par une maîtrise des référentiels ISO 9001, ISO 17025, HACCP, BPF/GMP et ISO 19011.
- Outiller les participants avec des méthodes opérationnelles : PDCA, 5M, 8D, AMDEC, QQQQCP, QRQC et bases DMAIC.
- Développer des compétences immédiatement applicables via des cas pratiques, QCM et mises en situation.
- Aligner les rôles et responsabilités pour créer une culture qualité commune et mesurable.
- Améliorer la satisfaction client, la traçabilité et la compétitivité sur les marchés régulés et export.

Population cible

- Personnels de production, techniciens, contrôleurs et opérateurs qualité des secteurs industriel et logistique.
- Responsables qualité, coordinateurs, pilotes de processus et futurs auditeurs internes.
- Cadres et managers des secteurs automobile, aéronautique, agroalimentaire, pharmaceutique, textile, énergie et IT.
- Fonctions support : achats, maintenance, laboratoire, service client et gestion documentaire.
- Établissements publics et sociétés de services marocaines soumises à des exigences normatives et contractuelles.

Durée de la formation

La durée totale varie de **2 à 4 jours**, selon le niveau ciblé et l'étendue des modules choisis. Les séquences pédagogiques sont découpées en tranches de 90 à 120 minutes pour maintenir l'attention.

Format	Durée	Particularités
Inter-entreprises	2 à 3 jours	Groupe de 8 à 12 participants, échanges entre secteurs
Intra-entreprise	2 à 4 jours	Sur site, adapté aux processus et documents internes
Blended / E-learning	Modules de 45 à 90 min	Classes virtuelles, exercices corrigés, tutorat
Session intensive	1 jour	Focus outils (8D, AMDEC, QRQC), forte composante pratique

Programme de la formation

Module 1 — Exigences des référentiels et bonnes pratiques d'audit

- Lecture et interprétation des exigences ISO 9001, ISO 19011, ISO 17025, HACCP et BPF/GMP.

- Préparation et conduite d'audits internes : échantillonnage, analyse de preuves, formulation d'écarts factuels.
- Mini-simulation d'audit et QCM pour installer les bons réflexes.

Module 2 — Outils qualité pour résoudre durablement les problèmes

- Manipulation des outils PDCA, 5M, 8D, AMDEC, QQQQCP, QRQC et bases DMAIC.
- Choix de l'outil adapté au problème et élimination des causes racines.
- Études de cas sur réclamations clients et non-conformités fournisseurs.

Module 3 — Cartographie de processus, indicateurs et pilotage

- Modélisation des processus clés, définition des critères de maîtrise et des rôles.
- Construction de tableaux de bord actionnables et sélection de KPI pertinents avec seuils d'alerte.
- Gestion documentaire pragmatique : écrire moins, mieux, avec des enregistrements fiables.

Module 4 — Mise en application dans le contexte marocain

- Études de cas sectoriels : automobile, aéronautique, agroalimentaire, textile, énergie.
- Scénarios réalistes : qualification fournisseurs, gestion des changements, traçabilité, traitement des non-conformités.
- Livrables prêts à l'emploi : plan d'actions priorisé et check-lists adaptées au terrain.

Évaluation et attestation : Les acquis sont validés par QCM, mises en situation et études de cas. Une attestation nominative détaillant les compétences acquises est délivrée à l'issue de la formation. Une évaluation pratique certificative peut être organisée sur demande.