

SYNTHESE DES SEANCES D'EXPOSES

THEME 1 : LA FORMATION, UN DES PRINCIPAUX FONDEMENTS DE LA DEMARCHE DE PROGRES

- La formation est un facteur puissant et indispensable qui permet au personnel de d'être autonome, créatif et de d'améliorer.
- Toute stratégie de formation doit inclure les phases : définition des besoins, planification, réalisation et évaluation des résultats.
La norme ISO 9000 version 2000 met d'ailleurs beaucoup l'accent sur le volet formation et la nécessité d'une démarche structurée pour sa gestion et son évaluation.
- La réforme de l'enseignement supérieur s'inscrit dans le cadre de la démarche de progrès menée dans notre pays. Cette réforme crée un nouveau partenariat entre l'université et son environnement socio-économique. Elle donne toute la souplesse requise pour répondre aux besoins et rechercher une meilleure efficacité.

THEME 2 : LA FORMATION VUE DU COTE DES CLIENTS

- La formation est essentielle pour le management des ressources humaines dans une démarche qualité, car elle permet une adéquation des compétences aux processus de l'entreprise.
- La mise en place d'un plan de formation dans l'entreprise doit toujours donner lieu à une évaluation permettant de mesurer les qualifications acquises et le management des connaissances induites (capitalisation, transfert, ...) à même d'enrichir l'entreprise.
- Pour parvenir à faire de la qualité, un atout stratégique pour la réussite de l'entreprise, elle doit s'appuyer conjointement sur une vision de l'avenir et sur la gestion prévisionnelle des compétences individuelles et collectives de l'entreprise.
- La maîtrise de la qualité en biologie doit être encouragée et étendue, grâce notamment au renforcement des compétences par la formation.

THEME 3 : LA FORMATION VUE DU COTE DES PROFESSIONNELS DE LA FORMATION

- Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) offrent de nouvelles possibilités à l'acquisition des connaissances notamment par le E-formation (E-Learning). Elles s'appliquent également à la gestion de l'enseignement. Les NTIC constituent un nouvel outil qu'il faut exploiter efficacement pour propager la formation notamment aux personnes en activité.

- La formation dans le domaine des métiers de la qualité à travers des partenariats entreprise / université pour la réalisation de formations diplômantes est expérience qui a fait ses preuves et qu'il convient d'essayer au Maroc.
- L'efficacité d'une formation repose en grande partie sur la prise en considération de la dimension culturelle du milieu concerné. Il est primordial de s'appuyer sur les leviers culturels existants et essayer de contourner les résistances.

THEME 4 : OUTILS DE FINANCEMENT DE LA FORMATION

- Divers moyens de financement de la mise à niveau sont mis à la disposition des entreprises : programme MEDA, contrats spéciaux de formation (OFPPT) et GIAC. Ils couvrent aussi bien l'accompagnement dans une démarche qualité que l'ingénierie (planification) et la réalisation de la formation.
- Les outils de financement disponibles ne sont pas suffisamment exploités par certaines catégories d'entreprises (PME/PMI) et certains secteurs économiques (BTP). Il convient que ces parties se regroupent et s'organisent pour mieux profiter des possibilités offertes.
- Dans sa politique de mise à niveau des entreprises et de promotion de la qualité, le département de l'industrie et du commerce a mis en place une stratégie globale qui porte sur différents aspects comme la normalisation, la création de centres techniques, l'accréditation de laboratoires et la création d'institutions spécialisées. La coopération internationale est mise à contribution pour aider à la mise en place des mesures arrêtées.

THEME 5 : QUALIFICATION DES COMPETENCES

- La qualification des compétences est une composante essentielle dans toute démarche de progrès. Elle est dans certains cas une obligation qui doit répondre à un référentiel bien établi (auditeurs, opérateurs en contrôle non destructif ...).
- Pour la réussite de la mise en place de la qualification, une démarche pragmatique, structurée et évolutive doit être entreprise par les professionnels concernés.
- La qualification doit concerner toutes les catégories d'employés.
- Des cahiers de charges sont à définir pour les différentes formations qualifiantes afin de pouvoir certifier le personnel formé et mettre en place un système de valorisation et de motivation.

- Le manque de référentiel de postes est un frein à la mise en place de la qualification.

THEME 6 : EXPERIENCES PILOTES DE FORMATION

- La leçon ponctuelle est une technique d'essaimage de la formation qui a fait ses preuves. C'est un outil efficace qui permet d'assurer une formation permanente dans le poste de travail et conduit à une transposition rapide du savoir au sein de l'entreprise.
- Même en milieu à fort taux d'analphabétisme, la démarche qualité est possible grâce à l'alphabétisation fonctionnelle.
- Le tutorat au sein de l'entreprise permet d'augmenter très significativement la réussite d'un programme d'alphabétisation. L'introduction de l'outil informatique apporte de nouvelles perspectives aussi bien pour le tuteur que pour l'apprenant (auto-formation).

RECOMMANDATIONS DES ATELIERS

ATELIER 1 : AGROALIMENTAIRE

- Développer la sensibilisation du consommateur à la qualité en consolidant le rôle des associations professionnelles.
- Valoriser le bon choix en ayant recours à la « labelisation ».
- Développer les normes pour les produits agroalimentaires.
- Améliorer la relation client-fournisseur par le recours au contrat basé sur le cahier de charge.
- Sensibiliser les différents intervenants à l'hygiène.
- Promouvoir le « Label Maroc ».
- Faire référence aux normes pour les acheteurs publics.
- Encourager et développer la production « BIO », notamment pour la phase de transition d'une exploitation classique à la « BIO ».
- Appuyer les organismes de formation à développer les compétences en matière qualité.
- Orienter les centres de formations sur l'écoute des clients.
- Développer une veille dans le domaine de la formation pour anticiper les besoins.
- Généraliser la formation à la qualité dans les différents domaines et niveaux de la formation.
- Généraliser l'application des systèmes de management qualité (ISO 9000) et HACCP.
- Renforcer le rôle des chambres de l'agriculture dans l'encadrement des agriculteurs.

ATELIER 4 : LA FORMATION, LEVIER DE L'AMELIORATION DU SECTEUR HOTELIER ET DU TOURISME

- Pour que la formation soit le levier du secteur, il faut associer intimement les professionnels dans la conception et dans le déroulement de cette formation.
- Une autre condition pour la réussite d'une formation de qualité est l'alternance ou la dualité effective.
- Compte tenu du déficit de formation dans le secteur, une action doit être prise pour la généralisation de la formation continue, la communication autour de celle-ci, l'amélioration du concept de financement par les contrats spéciaux de formation en simplifiant les procédures et en essayant d'obtenir le principe du tiers payant.

- Pour avoir des lauréats immédiatement opérationnels, il faut penser à la création d'un bac professionnel avec un suivi minutieux des stagiaires au niveau des entreprises.
- La formation des formateurs et leur passage obligatoire dans les établissements hôteliers et touristiques et le garant de leur formation de qualité.
- Afin d'assurer et de garantir un seuil de qualité dans l'industrie touristique, il faut penser à la standardisation et la normalisation de toutes les prestations susceptibles d'être codifiées et certifiées sans robotiser la prestation.
- Pour réaliser une qualité au niveau de tous les intervenants de la chaîne touristique, il faut mettre en place un réseau de sensibilisation pour que chacun réalise la part de la qualité de service qui lui revient.
- Pour l'accueil du touriste national, un module de formation spécifique sur les us et coutumes régionales du pays peut être intégré au niveau du cursus scolaire.
- La mise à niveau du personnel existant nécessite d'élever le niveau culturel du personnel afin qu'il soit perceptible des procédures appliquées par les chaînes internationales à l'étranger.

Séance : lundi 22 octobre 2001 de 9h30 à 12h30

Thème : Les outils de financement mis à la disposition des entreprises

Président : M. BENNOUNA (Doyen FST Tanger)

Rapporteur : Pr FARES & RIFAI (PCQ)

Qualité et développement : rôle, responsabilité et impact de la recherche et de l'enseignement,
par M. KELADA, professeur à HEC Montréal

Dans la première intervention, le professeur Kélada, a présenté les concepts récents de la Qualité. Il a fait d'abord un historique résumant les événements qui ont amené à la notion de la Qualité et qui ont vu croître le rôle des consultants et des gourous ; dès lors, le rôle du corps universitaire devenait primordial pour bâtir un processus d'enseignement avec des méthodes valables dans le domaine de la qualité.

L'orateur a insisté sur la méthodologie de travail à l'HEC au Canada qui passe par :

- l'identification des besoins à partir des changements et problèmes de l'entreprise,
- la Recherche - Développement,
- le rayonnement interne,
- rayonnement externe,
- l'enseignement,
- les consultations.

Si on connaît la définition de la qualité, en revanche on ne sait pas comment la mesurer ni mesurer ses impacts sur les performances de l'entreprise. En effet, peu de recherches ont été réalisées par les gourous et les autres études réalisées ne montrent pas clairement la corrélation entre la qualité et les performances de l'entreprise. Ceci est dû surtout aux nombreuses différentes définitions de la qualité et à l'absence des méthodes de mesure. Concernant la définition, celle qui est admise maintenant est la suivante : la qualité doit répondre à une convenance d'usage, à une durabilité, une fiabilité et une régularité. Tous ces caractères doivent être mesurés.

Les types de recherche dans le domaine de la Qualité sont :

- les études de cas,
- les sondages d'opinions,
- les expériences,
- les corrélations.

La réalisation de la qualité passe par différentes étapes :

- le contrôle de la qualité,

- la maîtrise de la qualité,
- l'assurance de la qualité,
- la gestion de la qualité,
- la qualité totale.

Toutefois, il convient de faire remarquer que si la qualité est une donnée fondamentale, elle n'est pas applicable dans certains cas (cas des monopoles) ; de plus, la Qualité seule n'est pas suffisante. Les concepts récents s'appuient sur la fidélisation du client beaucoup plus que sur la satisfaction et étudient les 7 autres facteurs qui interviennent dans la succès d'un produit de Qualité (QUALITE). La version 2000 de l'ISO, insiste sur la notion de qualité totale c'est à dire Qualité pour le client, Qualité pour l'actionnaire et Qualité pour les employés. Ceux ci constituent en fait l'entreprise.

**Lignes directrices pour un processus de gestion de la qualité,
Par M. NIEDERBERGER de l'ISO**

Mr Niederberger, de l'ISO a fait remarquer que la Qualité reste trop perçue comme une approche technique et que la dimension relative à la Qualité des Hommes et au management reste embryonnaire. D'où la version nouvelle de l'ISO avec la notion de Qualité Totale.

La formation est un catalyseur puissant et indispensable puisqu'elle permet de rendre le personnel capable d'améliorer les tâches spécifiques à son travail et pour pouvoir résoudre les problèmes de manière autonome et faire preuve de créativité. Toutefois, le changement de style de management passe par une transformation individuelle. Les lignes directrices de la formation sont énoncées dans la norme ISO 10015 :

- définir les besoins,
- concevoir et planifier le changement,
- pourvoir à la formation,
- évaluer les résultats de la formation.

**La formation vue par la norme ISO 9001 version 2000,
Par M. AVOT de l'Européenne de la Qualité**

Mr Avot, de l'Européenne Qualité, a remis l'accent sur l'importance de la formation. Il a souligné que si la version 94 de l'ISO a montré une inefficacité dans ce domaine, la version 2000 s'oriente vers la recherche de l'efficacité (ISO 9001) et de l'efficience (ISO 9004) avec une notion de la réalité économique de l'entreprise.

L'élaboration du plan de formation passe par une analyse des processus ou tâches pour déterminer les qualifications requises. Il convient ensuite de

déterminer l'écart entre cette liste et les compétences du personnel. Enfin, l'évaluation constitue le processus final déterminant.

**Etat des lieux et perspectives de la formation au Maroc,
Par M. BARKAOUI, directeur de l'ESTC**

Mr Barkaoui, Directeur de l'EST de Casablanca, dans un bref historique a montré comment l'université marocaine est passée d'une seule université localisée à Rabat en 1958 à 14 universités réparties dans tout le royaume en l'an 2000. L'étape de marocanisation des enseignants et de la formation des cadres pour l'administration est révolue laissant place à une ère nouvelle où l'ouverture sur le monde extérieur et la réforme du système éducatif était nécessaire. C'est dans ce cadre là qu'est venue la loi de réforme de l'Enseignement supérieur (loi 01/00) et qui garantit aussi une autonomie financière et administrative à l'université. Quant à la place de la formation dans le domaine de la Qualité dans les établissements d'enseignement supérieur, Mr Barkaoui, a présenté les résultats d'un sondage réalisé auprès de 89 établissements publics et 37 établissements privés. Sur les 33 établissements publics ayant répondu, 21 offrent une formation dans le domaine Qualité alors que 10 établissements sur les 12 établissements privés ont une formation Qualité dans leurs programmes.

Débat :

Un débat très riche a suivi ces interventions ; on peut citer certaines interrogations et remarques :

- pourquoi certaines entreprises qui ne font pas de Qualité réussissent quand même alors que d'autres perdent leur marché malgré une démarche qualité ?
- la qualité seule n'est pas suffisante ; 7 autres conditions sont nécessaires pour qu'un produit fasse recette,
- certains gourous avancent d'autres conceptions de la Qualité,
- il ne faut pas perdre la dimension humaine de la Qualité : il faut sensibiliser le personnel et lui montrer qu'il gagne dans la Qualité,
- l'université est-elle prête pour l'horizon 2010 ?
- l'université a des compétences ; seulement il faut changer la mentalité à la fois au sein de cette université et dans son environnement,
- il faut aussi que la formation à l'université soit de qualité.

Séance : lundi 22 octobre 2001 de 16h30 à 18h15

Thème : La formation vue par les professionnels de la formation

Président : M. KAMAL (OFPPT)

Rapporteur : Pr INCHAOUH & EL KHLIFI(PCQ)

Les trois intervenants ont présenté des exposés dont les sujets sont :

**L'enseignement, les nouvelles techniques & les nouveaux outils,
par Mr BENJELLOUN de l'OFPPT**

M. BENJELLOUN a montré, sans mettre l'accent sur la formation de la qualité, la grande utilité que peuvent apporter les nouvelles technologies de l'information et de la communication « NTIC », notamment dans la gestion et dans l'enseignement « E-learning ». Cet outil a pour avantage, si l'entreprise possède les moyens d'investissement à la fois dans le matériels et dans le logiciel, de minimiser la perte du temps au niveau des postes de travail et d'acquérir de nouvelles compétences.

**La recherche et le développement en formation,
Par M. GAULMIN de l'IMQ**

La présentation de M. GAULMIN a porté sur les approches appropriées à l'évolution des besoins des organisations. Il a évoqué les nouveaux thèmes et les nouvelles approches pédagogiques que l'on voit se dessiner dans le paysage de la formation professionnelle. Son expérience qu'il voulait partager avec le Maroc, concerne la formation dans le domaine des métiers de la qualité à travers des partenariats entreprise-université dans le cadre de formations diplômantes (Master en Management de la Qualité). Cette expérience a fait ses preuves en France où elle est très sollicitée de la part des PME/PMI.

**Le rôle de la dimension culturelle dans la formation à la qualité,
Par M. NOUIGA, consultant**

L'étude de recherche menée par M. NOUIGA a montré la nécessité d'impliquer le personnel à tous les niveaux pour la maîtrise du processus de mise en œuvre de la démarche qualité. Cette implication passe par un processus de formation-action adapté au contexte socio-culturel du milieu. Chaque culture possède des ressources et des leviers dont il faut profiter ; elle possède également des résistances qu'il faut savoir gérer ou contourner.

Séance : mardi 23 octobre 2001 de 9h00 à 10h30

Thème : Les outils de financement mis à la disposition des entreprises

Président : M. MOUKITE (BRASSERIES DU MAROC)

Rapporteur : Pr FARES (PCQ, Fac. Des Sciences Semlalia, Marakech)

Cette séance axée sur l'accompagnement et le financement de la formation était composée de 4 interventions :

les contrats spéciaux de formation, par Mr NASSIM de l'OFPPT

L'orateur a commencé par dresser le bilan de la situation depuis 1996 : les besoins en formation étaient nombreux mais la formation continue dans les entreprises était peu développée, réduite à des interventions ponctuelles avec des dépenses allant de 0,2 à 6 % selon la taille de l'entreprise. De plus, il y avait une insuffisance dans la gestion des ressources financières et dans les moyens d'évaluation. De l'autre côté, l'offre de formation continue était peu développée. Depuis 1996, la réforme des contrats spéciaux de formation « CSF » avait pour objectifs d'amener l'entreprise à intégrer la formation dans sa stratégie de développement et à l'encourager à élaborer des plans de formation. Ceci suppose des CSF simples et incitatifs. La mise en application de cette réforme sur 4 ans s'est traduite par une augmentation des montants d'engagements (213 millions DH en 1999-2000), une augmentation des actions planifiées et du nombre d'entreprises bénéficiaires. Toutefois, force est de constater que :

- sur les actions planifiées, 2 % seulement sont issues de l'ingénierie de la formation,
- certains secteurs sont peu représentés (exemple : BTP),
- les PME sont peu bénéficiaires,

Malgré les acquis du CSF, il convient d'apporter des améliorations en vue de corriger ces anomalies et de faire face à l'inégalité entre les secteurs, entre les régions et à pallier à l'absence du système d'évaluation.

les GIAC, par M. JOUMANI (AMITH)

Créés en 1997, les GIAC contribuent à financer tout programme qui permettra d'éclairer l'entreprise sur sa stratégie de développement. Ils informent les entreprises des besoins en formation, les accompagnent et les financent jusqu'à 70% des frais de diagnostic avec un plafond de 100 000 DH et une durée maximale de 15 jours.

Grâce a une flexibilité, un taux de remboursement intéressant et une procédure rapide, les GIAC constituent un outil très attrayant à la disposition des entreprises.

Financement de l'apprentissage dans l'artisanat, par Mr BENSAID (ARTISANAT)

Suite à une expérience pilote menée en 1997 et qui avait pour but la formation de 5000 apprentis auprès de 1250 maîtres artisans, une loi (12-00) a été mise en application. Elle a pour objectifs d'assurer l'apprentissage des jeunes à la fois auprès des maîtres artisans et dans les Centres de Formation par Apprentissage (CFA).

Le programme MEDA, par Mr JEBBOUR (DQN)

Ce programme qui a pour objectif principal l'augmentation de la compétitivité de l'industrie par une amélioration de la Qualité à 4 objectifs spécifiques :

- développer la maîtrise et le management de la qualité dans les entreprises,
- renforcer les institutions de normalisation, de certification et d'accréditation,
- renforcer le système national de métrologie,
- renforcer la capacité d'essais des laboratoires.

Séance : mardi 23 octobre 2001 de 10h45 à 12h30

Thème : la qualification des compétences

Président : M. NEJJAR (Directeur, DQN)

Rapporteur : Pr BOUKSOUR (PCQ, EST Casablanca)

Secteur hôtelier et du tourisme, par M. KETTANI de la FNIH

C'est un secteur prioritaire pour le Maroc ; l'accord cadre dernièrement entériné prévoit la création de 160000 lits, ce qui va engendrer 600000 nouveaux emplois, dont 72000 emplois directs.

La qualité de service dans ce secteur est primordiale, elle est vérifiée par le client sur place. La maîtrise de la qualité dans le secteur est difficile vu la multitude des intervenants et l'interdépendance entre ceux-ci.

Actuellement, la qualification des compétences ne touche que 15 à 20% du personnel, le reste est formé uniquement sur le tas.

Le secteur souffre d'un manque de cadre moyens qualifiés (management intermédiaire). La mise en place d'un GIAC est indispensable de même que la mise en place de formations de sensibilisation et de formations des formateurs. Les professionnels mettent aussi l'accent sur la nécessité de les associer à la création des établissements de formation pour le secteur et ce depuis la phase de conception jusqu'à la phase de réalisation (enseignement).

Qualification des commerçants, par M. SAMSSEME de la CCIS Settat

Après avoir souligné l'importance du secteur (11,5% du PIB, 400000 commerces, taux de croissance prévu de 13%), le conférencier a parlé de l'expérience du centre de perfectionnement des commerçants « CPC » initié à la chambre de commerce de Settat. Il s'agit d'une démarche pragmatique, structurée et évolutive qui a démarré en 1995. Elle a été inscrite dans le plan d'action de la CCIS avec l'allocation du budget nécessaire et la création d'une commission formation. Il y a désormais 3 centres opérationnels (Settat, Berchid et Benslimane), un réseau de partenaires de la formation (OFPPT, CQP, ENCG ...) et l'association professionnelle des commerçants. 350 personnes ont bénéficié de la formation.

En conclusion, la réussite de l'expérience du CPC est le fruit d'un travail structuré auquel ont participé directement les parties concernées : les commerçants.

Système de certification des contrôleurs en contrôle non destructif, par M. ALAMI de la COMEND / CNESTEN

Toute approche qualité fait appel au contrôle qualité. Parmi les techniques les plus utilisées, il y a les méthodes de contrôle non destructif.

Plusieurs méthodes existent dont notamment : la radiologie industrielle, les ultrasons ou échographie, le ressuage, la magnétoscopie et les courants de Foucault, sans oublier les méthodes de contrôle d'étanchéité.

Pour assurer la qualité des contrôles, il faut avoir des contrôleurs certifiés. Pour cette fin, une norme marocaine a (NM.01.1.074) été adoptée en 1999. Dans un but de reconnaissance mutuelle avec des pays étrangers, la norme marocaine est compatible avec les normes internationale ISO 9712 et européenne EN 473.

La gestion du système de certification national a été confié à la confédération marocaine des essais non destructifs « COMEND » qui est une association à but non lucratif qui réuni toutes les parties concernées. La certification des contrôleurs en CND repose des critères et une procédure bien définis. Le système définit trois niveaux de responsabilité de contrôle et précise les exigences de certification pour chaque niveau (aptitude et qualification requises, contenu de l'examen et notes requises, ...). Le certificat est livré pour une durée déterminée avec un examen de recertification tous les 5 ans). La COMEND a démarré son système par la certification d'agents niveau 3 à l'étranger et la mise en place d'un premier centre d'examen au CNESTEN.

Certification des auditeurs, par Mlle. AKOURI de la DQN

Le système marocain de certification des auditeurs qualité et environnement est basé sur les normes internationales adoptées par le Maroc : NM ISO 10011 et 140011. Les exigences requises découlent des normes : niveau scolaire minimum (secondaire), formation aux normes qualité / environnement, formations aux normes d'audit, formation en planification et communication, réglementation (environnementale), pratique de l'audit, qualités personnelles et entretien des compétences.

La gestion du système de certification est assurée par le SNIMA alors que la commission de qualification des auditeurs « CQA » se charge de la proposition de l'examen et communique sa décision. L'examen comprend une partie écrite (4h : analyse documentaire avec recherche et classement des écarts + mini-cas) et une partie orale (30 minutes : connaissance des normes, communication et qualité personnelles). Le certificat délivré est valable pendant 3 ans ; une recertification est nécessaire à la fin de cette période.

**La leçon ponctuelle : une technique d'essaimage de la formation,
par M. ABOU EL ANOUAR de Maroc Phosphore**

Une présentation de Maroc phosphore et de la démarche qualité suivie par le groupe OCP depuis 1986 a montré l'accent mis sur le volet formation à toutes les phases de développement. La leçon ponctuelle est l'un des outils utilisés pour l'essaimage de la formation. Elle consiste en une leçon de 10 minutes, sur un point précis, donnée par une personne à une autre. La personne qui a donné la formation s'assure de la bonne assimilation des acquis et demande à l'apprenant de transférer le savoir acquis à une autre personne de la même façon : d'où l'essaimage de la formation.

Cette technique a été appliquée avec succès en maintenance à Maroc phosphore. Pour simplifier l'utilisation, quatre types de leçons ont été identifiées en fonction de la nature des informations à transmettre. Des fiches standards ont aussi été élaborées comportant 4 questions standards. Les avantages de la technique sont nombreux : auto-apprentissage, communication, amélioration continue... C'est une formation en permanence, dans le poste, pendant le travail ou les temps de pause. C'est un moyen de transposition du travail aux autres employés.

Programme d'alphabétisation fonctionnelle dans le secteur du textile et habillement, par Mme SAHEL de l'AMITH

Le secteur du textile et habillement est le 1^{ier} exportateur, 1^{ier} employeur et 1^{ier} créateur d'emplois. Il représente 40% des emplois des industries de transformation, 70% des emplois féminins et 90% des entreprises PME/PMI. Une enquête réalisée dans le secteur fait ressortir un taux d'analphabétisme entre 50 et 60%. L'approche retenue pour contourner rapidement cet handicap est l'utilisation de l'alphabétisation fonctionnelle. L'objectif est de toucher 50000 personnes en 4 ans. La stratégie adoptée s'appuie sur la coopération avec la France et le Canada. Elle consiste à la mise en place d'une unité pilote d'ingénierie en alphabétisation fonctionnelle et la formation de 18 formateurs qui vont démultiplier l'expérience pour concerner 500 autres formateurs. Il y aura une certification des formateurs et des personnes formées. Le pilotage est assuré par l'AMITH en collaboration avec l'OFPPPT. Les entreprises intéressées doivent contribuer pour 20% du financement, sachant que le coût de l'opération est de 2000 DH par personne.

Le tutorat en entreprise, par M. MOUKITE des Brasseries du Maroc

M. Moukite a passé en revue les réalisations des Brasseries du Maroc avec 8 usines certifiées selon les normes ISO 9000. Ayant constaté un taux d'analphabètes variant entre 15 et 35% selon les unités, le groupe a mis en place un programme d'alphabétisation. Afin d'augmenter l'efficacité de ce

programme, une méthode de tutorat a été appliquée : elle consiste à ce que chaque cadre parraine un ouvrier dans sa formation d'alphabétisation.

L'expérience a été très réussie.

Actuellement, une autre approche est étudiée. Elle intéresse également les analphabètes de demain : ceux qui ne maîtrisent pas l'outil informatique.

La méthode consiste à assurer l'alphabétisation par un support multimédia.

Un CD-ROM est en préparation pour l'apprentissage de l'arabe et des opérations de calcul. Un premier test a montré, qu'à raison d'une demi-heure par jour, une personne analphabète a appris à lire, écrire et compter au bout de deux mois et demi. L'expérience sera généralisée à 50 ouvriers avant de distribuer gratuitement le logiciel.

Débat :

Les points soulevés dans les débats ont porté sur les questions suivantes :

- Les outils de financement mis en place par l'OFPPPT profitent actuellement surtout aux moyennes et grandes entreprises. Conscient de cette situation, l'OFPPPT va mettre en place un système pour des groupes de PME/PMI.
- Les différentes professions manquent de référentiels de postes qui permettent de préparer des programmes de formations bien adaptés.
- Pour plus d'efficacité et d'efficience, la demande de formation doit faire l'objet d'un cahier de charge. C'est la base de la mise en place de toute certification aussi bien des formations que des compétences.
- Il y a un manque d'études et de recherches dans le domaine sociologique pour mieux comprendre la situation des intervenants (employés) dans nos entreprises et mettre en place une démarche qualité réussie.
- La création d'un GIAC se fait sur la base d'une demande de la part de la fédération concernée au ministre de la formation professionnelle.
- Il est suggéré de mettre l'accent dans les prochaines semaines qualité sur l'aspect management par l'hygiène, la santé et la sécurité et sur le management par les compétences.