



PROCÈS-VERBAL DE LA COMMISSION ENSEIGNEMENT, FORMATION ET RESSOURCES HUMAINES DU LUNDI 8 JUILLET 2019

Présents :

Mmes : Corine BENNIS, Wafâa FILALI.
MM. : Alain BARON, Abdellatif CHOUFANI, Abdelmajid EL ALLAM, Jean-Marc PONS,

Excusés :

Mmes. : Sofya BENCHEKROUN, Ghislaine ZINOUNE.
MM. : Georges-Emmanuel BENHAIM, Philippe-Edern KLEIN.

Absents :

Mmes : Ilham AGOUD, Imane BACHRAOUI, Noura BEL KHADIR, Maria BELGNAOUI, Camélia BENABDELLAH, Farah BENAYAD, Raja BENSOUUD, Ikram BGHIEL, Houda BOUSSETTA, Rania FIRKATOUNE, Farah KHARROUBI, Sarah MANSOURI CHAFIK, Inass MARHOUM, Salwa MIKOU, Ghizlane MRABET, Mariam NAROUS, Myriam OLIVIER, Ghizlane RIACHI, Imane SLAOUI, Mouna SQALLI, Christel TISSOT, Paola TUMBARELLO, Kaoutar ZOUHAIRI.

MM. : Ramzi AAMMOU, Abderrazak ABDENBAOUI, Youssef ADNANI, Karim ALAMI, Brahim ALLALI, Rédouane ALLAM, Hassan ALLOUCH, Mohammed AMELLAH, Mehdi ARIFI, Abdelaziz ARJI, Abdelillah ATID, Mohamed BAAMAL, Abdelkrim BALBAL, Amine BARKATE, Yasser BELQARI, Omar BENAICHA, Saâd BENHAYOUN, Anas BENNANI, El Amin BENSIALI, Jérôme BERTHOD, Jacques BERTRAND, Mhamed Youssef BOUABID, Hamid BOUIDAR, Mohammed BOUYANZER, Philippe CAILLEAU, Hassan CHAGAR, Christian DEBROUX, Laurent DEGLIAME, Frédéric DELIGNY, Youssef EL HAMMAL, Mohamed EL KHALLAKI, Mounir ELJANATI, Omar FARAHY, Mounir FERRAM, Lan FLORENTIN, Mathieu FOURCADE, Mohamed GRAOUI, Zakaria GUESSOUS, Hassan JAI, Robert JUTHIER, Omar LAYACHI, Khalid LIMOURAT, Stéphane LOMBARDO, Alain-Jacques LOMBART, Youssef LOTFI SENHADJI, Abdellatif LYOUBI IDRISSE, Jean-Pierre MAHOUE, Jordi METREGISTE, Amine NEMROURI, Abdellah OUALDELMESKINE, Omar OUSSADEN, Olivier RANDONNEIX, Abderrahmane OUALI, André ROBELIN, Fahd SAHRANE, Mohamed TAMRAOUI, Mohamed TASSAFOUT, Mohamed TAZI, Aziz ZAGHARI.

Ce compte-rendu n'a pas vocation à être exhaustif.

Il s'efforce simplement de relater les points essentiels abordés, les décisions prises et les actions à mettre en œuvre.

L'ensemble des échanges ne saurait être en effet rapporté in extenso.



Alain BARON, Président de la Commission Enseignement, Formation et RH, souhaite la bienvenue aux membres et ouvre la séance.

L'ordre du jour est le suivant :

- Approbation du procès-verbal de la dernière réunion,
- Organisation des forums du mois de septembre 2019,
- Plan de travail du dernier quadrimestre,
- Retour sur le mode de fonctionnement de la Commission,
- Préparation de la prochaine réunion,
- Questions diverses.

Approbation du procès-verbal de la dernière réunion

Ce compte-rendu est approuvé.

I. Organisation des forums du mois de septembre 2019 :

Réunion d'information sur la GPEC :

Rappel du contexte : Lors de la Commission précédente, il avait été convenu de maintenir la réunion d'information sur la thématique de la GPEC (intervenants : le cabinet LMS et retour d'expérience de Marsa Maroc) pour le mois de juillet prochain (avant le 10). **Alain BARON informe les membres qu'il a finalement été décidé de reporter la tenue de cet événement à la rentrée. La date sera communiquée aux membres lors de la réunion de la Commission le 2 septembre prochain.** Dans l'intervalle, le Président de la Commission et la Vice-Présidente continueront à tenir les réunions préparatoires nécessaires à l'organisation de la rencontre.

II. Retour sur le mode de fonctionnement de la Commission :

Présentation par Alain BARON du projet de diffusion par la Chambre d'un questionnaire auprès des adhérents inscrits à la Commission :

Modalités et enjeu :

- Alain BARON informe les membres de l'élaboration en cours par le Service Marketing de la Chambre d'un **questionnaire** qui sera diffusé par mail aux 80 adhérents inscrits à la Commission.
- L'objectif de cette enquête est d'identifier **les motivations des inscrits à la Commission par rapport à leur niveau de fréquentation (nulle, faible ou régulière).**

Planning prévisionnel :

Diffusion du questionnaire courant juillet ou septembre prochain → Dépouillement des résultats de l'enquête → Planification d'entretiens téléphoniques avec les répondants via un centre d'appels → Structuration du discours téléphonique en fonction des réponses recueillies.

Nomenclature du questionnaire :

- **Question 1** : Cerner les **motivations initiales** ayant mené à l'inscription à la Commission.
- **Question 2** (factuelle) : Recueillir des éléments relatifs à la perception de la **périodicité**, de l'**horaire** et du **lieu** des réunions de la Commission.



- **Question 3** : Collecter les souhaits des inscrits en termes de préférences au niveau des **thématiques** traitées → prévoir un inventaire de thématiques simultanément à la possibilité de répondre librement.
- **Question 4** : Identifier les thématiques suscitant le plus d'enthousiasme et de **volonté de collaboration** de la part des inscrits → dresser un inventaire de thématiques.
- **Question 5** : Les constats relatifs aux **attentes initiales** des inscrits par rapport au fonctionnement réel de la Commission → Distinction de deux catégories de répondants : ceux qui ont déjà participé aux Commissions et ceux qui n'y ont jamais assisté. Une sous-rubrique de cette question prévoira la possibilité de mentionner qu'aucune participation n'a eu lieu durant les 12 derniers mois de l'année.
- **Question 6** : S'assurer que les **mails d'invitation** aux réunions (ainsi que les comptes-rendus qui y sont joints) **parviennent effectivement** aux membres destinataires de la liste de diffusion.
- **Question 7** : Interroger les inscrits sur d'éventuels **changements** professionnels ou d'agenda susceptibles d'expliquer l'arrêt de leur participation aux réunions de la Commission.

→ **But : Obtenir un premier éclairage et collecter des suggestions pour identifier les raisons de fréquentation et de non-fréquentation de la Commission et améliorer ainsi la dynamique de celle-ci.**

Une discussion s'engage entre les membres concernant les aspects suivants :

Problématique de la qualification de la base de données :

- Le Président de la Commission fait part de son inquiétude concernant la **fiabilité des adresses mail** auxquelles seront adressés les questionnaires ainsi que celle des informations relatives à la situation professionnelle des **contacts répertoriés dans le CRM**. Il préconise de programmer un premier envoi massif du questionnaire courant juillet prochain, ce qui permettra d'évaluer le taux de retour et d'actualiser des données essentielles telles que le nom et la fonction du contact (le référent étant généralement le Directeur Général ou un des cadres de l'entreprise adhérente).
- Le Secrétaire Général soulève le double avantage de cette opération qui permettra simultanément de qualifier la base de données. Une mise à jour des contacts permettra en effet de finaliser le chantier de segmentation de la base de données par filières.

Élargissement de l'enquête aux autres Commissions :

- Privilégiant une vision structurante de ce projet de questionnaire, Jean-Marc PONS souhaiterait décliner sa diffusion **à l'ensemble des Commissions** et recommande que les questions soient fermées (**QCM**), pour un dépouillement optimal et l'obtention d'un panorama d'ensemble permettant de dégager les principales tendances.
- L'option d'élaborer et de diffuser un questionnaire transverse est perçue avec réserve par Alain BARON. Le Président de la Commission préconise plutôt la programmation de focus par groupe : la réunion d'un échantillon d'inscrits permettra, selon lui, de recueillir des critiques constructives, mais aussi des pistes d'innovation et de créativité. Ce type de rencontre pourrait également être décliné sous un format transverse.

Recrutement de nouveaux participants à la Commission :

- Corine BENNIS rappelle que l'objectif premier de cette enquête est d'une part de déterminer les raisons expliquant la baisse de fréquentation des Commissions et d'autre part de recueillir l'avis des participants sur son contenu et son fonctionnement.



- Bien que la **finalité du questionnaire ne vise effectivement pas le recrutement d'autres participants**, les membres s'accordent unanimement sur la pertinence d'organiser des **appels à candidatures répartis sur l'année**.
- La nécessité que le discours commercial de la Chambre assure en amont la promotion des Commissions (travaux, mise en relation, élargissement du réseau, qualité des échanges) est aussi évoquée. Les adhérents devront également être sensibilisés à ces atouts et avantages dès leur adhésion ainsi que tout au long de la relation commerciale.

La cible du questionnaire :

- Alain BARON établit une distinction entre deux catégories de répondants :
 - o Les inscrits à la Commission qui ont déjà participé à au moins une ou deux réunions ;
 - o Ceux qui n'y ont jamais assisté.
- Selon lui, la volonté de promouvoir les travaux de la Commission implique que le questionnaire s'adresse exclusivement à la première catégorie. Il évoque également l'option de recueillir l'impression de ce groupe dans le cadre d'un entretien individuel (téléphonique) ou d'un focus par groupe.
- Jean-Marc PONS insiste sur la nécessité d'instaurer une proximité commerciale continue (et pas seulement annuelle) avec les inscrits, quelle que soit leur degré de participation (nulle, ponctuelle ou régulière). Cette démarche favorisera l'attractivité des Commissions en général.
- Estimant que le recrutement n'est pas une priorité en l'état des choses, la Vice-Présidente recommande de se focaliser sur la **fidélisation des inscrits** ayant déjà participé aux réunions de la Commission.

Paradoxe entre un faible niveau de participation et un volume important de restitution :

- Le Secrétaire Général soulève le paradoxe entre des taux de participation généralement faibles et un important volume de restitution. L'enjeu est de connecter et d'harmoniser les niveaux respectifs de ces deux paramètres.
- Il rappelle également la nature non-linéaire des taux de participation, les cycles de Commission étant forcément impactés par des périodes telles que les départs en congé, le Ramadan, la période post-Ramadan, etc... Outre ces contraintes d'ores et déjà identifiées, Jean-Marc PONS souligne que l'objectif le plus important de l'enquête est d'encourager la participation des adhérents aux travaux des Commissions par le biais d'un **discours marketé**.

Réflexion sur une éventuelle évolution du format de la Commission :

- Corine BENNIS considère que le fait de demander aux inscrits de participer aux travaux des Commissions en collaborant sur un sujet en amont peut être un facteur de démotivation.
- La Vice-Présidente est convaincue que les adhérents sont davantage intéressés par le « produit fini » que par une participation à son élaboration.
- Le format Club, consistant à réunir un groupe d'experts autour d'une thématique précise (sorte de laboratoire restreint) serait certainement plus adapté.
- Alain BARON souligne que la composition hétérogène de la Commission (Directeurs généraux, DRH, consultants, coachs, etc.) a pu mener à une divergence d'intérêts (apprentissage pour les uns versus souci de développement commercial pour les autres).

À l'issue des échanges, les membres conviennent des décisions suivantes :

- Sur les recommandations de Corine BENNIS, il est convenu de ne pas alourdir le questionnaire par l'insertion de questions trop précises, au risque de compromettre le travail d'analyse des résultats.



- Dans l'éventualité où le répondant signalerait ne pas avoir participé aux réunions de la Commission durant les 12 derniers mois de l'année, le questionnaire lui demandera d'indiquer les raisons de ce retrait (changement professionnel, contraintes d'agenda ou manque d'intérêt par rapport aux thématiques proposées).
- Corine BENNIS préconise de prévoir une question qui demanderait au répondant de mentionner s'il est toujours intéressé par l'envoi d'informations relatives à la Commission (mailings, procès-verbaux, invitations).
- Les membres s'accordent sur la nécessité de faire procéder à un tri parmi les 80 membres inscrits pour s'assurer que ces derniers sont à jour au niveau de leur adhésion et du règlement de leur cotisation.

À la lecture des procès-verbaux des 12 derniers mois de l'année, Corine BENNIS soulève les aspects suivants :

- La Commission n'a satisfait aucune des attentes des participants, qu'il s'agisse de développement commercial pour les consultants ou d'échange d'information pour les dirigeants.
- La Vice-Présidente constate que les travaux de la Commission sont exclusivement orientés autour de l'organisation de réunions d'information (logistique et sélection d'intervenants pour l'animation des réunions d'information).

→ **Les membres s'accordent à reconnaître que les travaux de la Commission profitent exclusivement à la collectivité. Le volume significatif du travail effectué en amont permet l'organisation d'événements bénéficiant à l'ensemble des adhérents. Alain BARON s'interroge sur l'orientation à définir pour la Commission (schéma au profit de la collectivité ou évolution vers un modèle plus restreint pour des échanges entre experts).**

Un débat s'instaure entre les membres concernant les aspects suivants :

Les attentes des consultants membres de la Commission :

- Dans le souci de réhabiliter le rôle des Commissions (lieu d'échange sur des aspects techniques et des problématiques spécifiques), Jean-Marc PONS estime que les attentes des consultants en termes de prospection commerciale sont plus adaptées aux rencontres type after-work ou réunions d'information.
- Alain BARON rappelle que le networking des consultants a principalement lieu lorsque la Commission les sollicite pour intervenir lors des réunions d'information qu'elle organise (opportunité leur offrant une visibilité qui leur permet de mettre en avant leur savoir-faire auprès d'entreprises adhérentes).
- Les membres s'accordent sur la probabilité que les résultats du questionnaire fournissent des éléments de réponse par rapport aux attentes spécifiques des inscrits selon leur catégorie.

L'actualisation de la liste des inscrits à la Commission :

- La liste des inscrits à la Commission sera actualisée (filtre : le CRM).

Avant la clôture des discussions, Corine BENNIS informe les membres que les organisateurs du salon « Solutions RH » souhaitent solliciter l'expertise des membres de la Commission pour l'organisation de la prochaine édition de leur manifestation. Ces derniers se réjouissent unanimement de cette perspective d'étroite collaboration qui leur permettra de mettre leur savoir-faire au profit d'une rencontre d'envergure organisée par la Chambre sur des thématiques de leur ressort (réflexion sur la fonction RH, présentation de solutions innovantes et partage d'expériences).



L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.

Prochaine réunion de la Commission Enseignement, Formation et Ressources Humaines

La prochaine réunion de la Commission aura lieu le :

**Lundi 2 septembre 2019 à 18 h
Dans les locaux de la CFICM
15, Av. Mers Sultan
Casablanca**