

## Certification

## Groupe scolaire La Farandole tire ses standards vers le haut



Voir la vidéo sur [lematin.ma](https://lematin.ma)



<https://lematin.ma/qr/1719>

## Secouer le cocotier !



Seuls des changements majeurs pouvaient ouvrir la voie de l'excellence au GSEA. Et c'est normal, car le secteur de l'enseignement privé au Maroc est devenu, au fil des années, très concurrentiel avec des exigences qui ne cessent de monter. Selon des données récentes du bilan du secteur de l'éducation nationale, au cours de la saison scolaire 2019-2020, l'enseignement privé a atteint 1.105.182 élèves garçons et filles, ce qui représente 17,65% du nombre total de 6.260.414 des élèves. Le taux de scolarisation au cours de cette même saison scolaire dans le privé a atteint 17,8% dans le primaire. Pour La Farandole, dont le chiffre d'affaires annuel est de moins de 3 millions de DH, l'enjeu de la rentabilité et de la performance ne peut que coexister. Raison pour laquelle Salma et son équipe de 40 personnes ont décidé depuis novembre 2020 de démarrer la «grande machine» afin de s'aligner sur la norme de l'ISO 21001:2018.

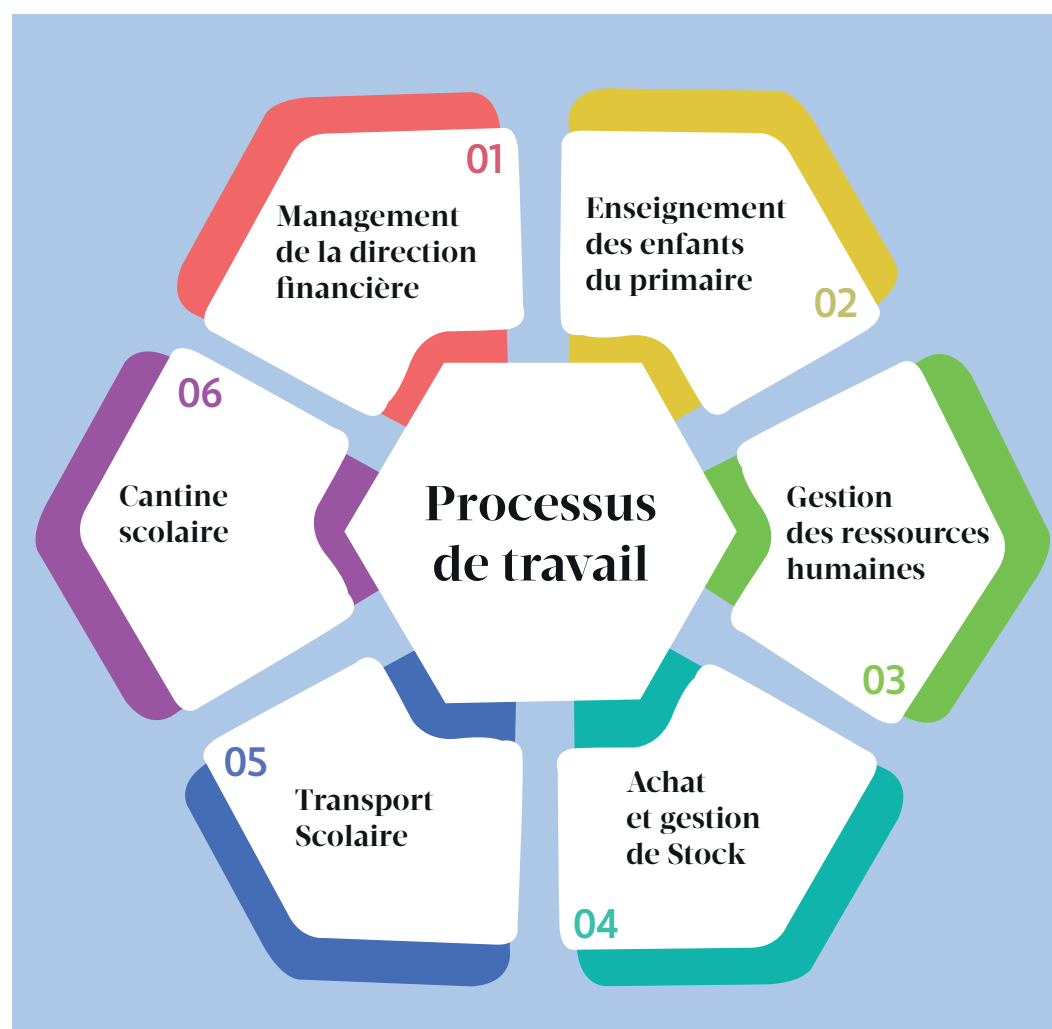
Sa particularité ? Elle spécifie les exigences relatives à un système de management pour les organismes d'éducation/formation (SMOE) lorsqu'un tel organisme doit démontrer son aptitude à favoriser l'acquisition et le développement des compétences par le biais de l'éducation, de la formation, de l'apprentissage ou de la recherche. Cette norme est également dédiée à un organisme qui vise à accroître la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel par l'application efficace de son SMOE, y compris les processus pour l'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences des apprenants et des autres bénéficiaires. «Avec la norme de l'ISO 21001, on nous proposait les outils pratiques, des tableaux, des procédures de travail. Nous avons commencé par élaborer nos processus et cela nous a été d'un grand renfort. Je ne vous cache pas qu'on les ignorait auparavant», nous indique la gérante.

À travers cette certification, délivrée par le cabinet allemand TÜV Nord Group en collaboration avec le cabinet T Cert Morocco, La Farandole arrive enfin à déterminer 6 processus de travail. Il s'agit d'abord du management de la direction financière, de l'enseignement des enfants du primaire, de la gestion des ressources humaines, des achats et gestion de stock, du transport scolaire et de la cantine scolaire. «Nous avons établi un nouvel organigramme et des fiches de postes. Il fallait, de fait, attribuer des casquettes à chacun. L'outil informatique permet un suivi dématérialisé et une grande traçabilité entre autres», commente Salma Chabach.

Dossier réalisé par Ilham Lamrani Amine

Et si la crise était l'occasion de modifier en profondeur les pédagogies et les modes de gestion à l'œuvre dans l'enseignement privé ? En tout cas, les outils mis en place au mois de mars 2020 ont été apprivoisés, de nouveaux ont émergé et les établissements scolaires marocains ont bien investi dans la qualité de leurs enseignements. Parmi ces entités figure le groupe scolaire la Farandole, qui est même allé jusqu'à l'obtention de la certification ISO 21001:2018. Pour en savoir davantage, «Le Matin» est parti à la rencontre du management pour comprendre ses réelles motivations à s'aligner sur une norme internationale. Les détails.

Cette fois, «Le Matin» a choisi de faire son immersion chez une PME marocaine dans le domaine de l'enseignement privé. Groupe scolaire La Farandole (GSEA) nous a ainsi reçus, en



## Un grand déclin en 2014

Avide d'excellence, le Groupe décide dès 2014 de se faire diagnostiquer par un cabinet externe, le but ayant été d'évaluer ses forces et ses faiblesses. Il aspirait également à un changement de ses modes managériaux et organisationnels. GSEA a, du coup, procédé à l'embellissement de sa façade, le renouvellement de son parc de transport scolaire, mais aussi à la formation du personnel en s'appuyant sur l'OFPPPT et la CNSS. «Cela nous a servi à nous remettre en cause par rapport à l'outil de travail. La traçabilité était devenue un objectif de taille, nous avons connu nos points forts et nos points faibles. En revanche, on manquait encore de process et de procédures de travail», confie notre interlocutrice.

ce début du mois, dans ses locaux situés sur le boulevard Abdelhadi Boutaleb à Casablanca. L'occasion est particulière, du fait que cette structure est désormais certifiée ISO 21001-2018. Le groupe devient la première école primaire au Maroc et en Afrique à détenir ce certificat, et ce depuis le 20 avril 2021.

«L'application de cette norme a donné un véritable coup de fouet à l'ensemble du personnel. Elle a constitué le virage le plus important que nous avons pu emprunter afin de procéder à de profonds changements organisationnels et structurels», nous confie la gérante de l'école, Salma Chabach, provoquant de facto notre curiosité à comprendre les réels enjeux de cette certification, mais aussi les motivations de cette structure de taille moyenne, où 250 élèves du primaire et de

la maternelle sont scolarisés, à investir du temps et de l'argent afin de s'aligner sur une norme internationale.

Mais nous savions depuis le début de la rencontre que Salma est la fille du fondateur de l'école feu Ahmed Chabach. Après une belle carrière dans le département des impôts, feu Ahmed Chabach décidait en 2006 d'investir sa retraite anticipée dans le domaine de l'enseignement.

«Il aimait beaucoup son pays, il voulait lui rendre hommage en s'investissant dans la formation des générations de demain», se remémore Salma, les larmes aux yeux. L'établissement bâti sur une superficie de 1.075 m avait alors démarré avec une centaine d'élèves et moins de 20 personnes entre les corps pédagogique, administratif et le personnel chargé du transport et de la cantine. ■

## Convertir la crise en opportunité



Le groupe devient la première école primaire au Maroc et en Afrique à détenir ce certificat, et ce depuis le 20 avril 2021. Ph. DR

Encore une entreprise marocaine qui a su transformer la crise en opportunité même si, pratiquement sans surprise, son chiffre d'affaires a baissé de plus de 50% en 2020. Il semble que le passage au «distantiel», à cause du confinement, n'a pas réellement bouleversé les modes d'apprentissage proposés par La Farandole. «Quand l'enseignement a été mis en rude épreuve pendant le confinement, et après, nous étions prêts à faire le distantiel sans problème, car les enseignants et les élèves étaient déjà familiarisés avec la technologie et l'outil informatique».

Grâce aux outils déployés, les corps administratif et pédagogique ont pu assurer la continuité des cours à travers la plateforme digitale de l'école. Les parents et les tuteurs légaux des enfants pouvaient par la même occasion accéder à des espaces réservés. Salma et son équipe s'étaient appuyés sur des questionnaires et des études internes afin d'accompagner les changements provoqués par la crise, et répondre au mieux aux nouvelles attentes des parents. «Nous nous sommes rendu compte qu'en plus de l'enfant scolarisé chez nous, les parents et les tuteurs devaient aussi rester au centre de nos préoccupations et actions», décrypte la gérante du Groupe. Et déterminé à poursuivre son développement, le Groupe aspire, à l'horizon de 2022, d'obtenir une nouvelle certification ISO 29994:2021. Relative à l'éducation et aux services de formation et d'enseignement à distance, «cette nouvelle certification permettra au GSEA de garantir aux élèves et à leurs parents et tuteurs légaux une meilleure qualité des services éducatifs à distance», nous explique Salma.

## Des tableaux interactifs pour commencer

Pendant ce temps, Salma s'était consacrée à ses études en ingénierie informatique. Elle a également fait des études de gestion d'entreprises commerce et ventes, avant de «bifurquer» vers le commerce électronique. «Pluridisciplinaire, j'ai apporté cette vision à mon défunt père. Je lui ai dit, en 2012, qu'il fallait commencer à préparer l'avenir», narre Salma. C'est alors que les gérants décidaient d'investir quelque 80.000 DH afin de se procurer des tableaux interactifs, des PC et des rétroprojecteurs. La modernisation commence !

Il faut dire que le développement des outils pédagogiques lui tenait, particulièrement, à cœur, mais la voie de l'excellence était encore «floue» pour GSEA. «Depuis 2012, les enseignantes pouvaient utiliser les outils informatiques. Pour la nostalgie, nous avons conservé des petits tableaux et de la craie. Nous travaillons avec trois éditeurs, et nous suivons le niveau de la mission. En clair, nous sommes un système bilingue. Nous avons renforcé le français, tout en gardant le niveau de l'arabe et nous implémentons l'anglais à partir de la grande section».

