

IFF À LA VEILLE DE LA CERTIFICATION ISO21001



Nouvelle étape dans le projet de certification de l'IFF : le premier audit interne organisé les 19 et 20 Novembre derniers. Cette composante obligatoire dans la démarche permet d'évaluer la conformité du système de management aux exigences de la norme ISO21001(version 2018) ainsi que l'efficacité de sa mise en œuvre.

Cet audit a mis en évidence un certain nombre de recommandations à mettre en œuvre avant de pouvoir solliciter l'audit de certification prévu pendant le 1^{er} trimestre de l'année 2020, et proposé par ailleurs des recommandations d'action.

Pour rappel, le projet de certification ISO21001 est une démarche structurante et rigoureuse initiée au mois d'Avril dernier et pour lequel IFF est accompagné par un cabinet international à chaque étape du processus.

La satisfaction des parties intéressées (stagiaires, collaborateurs, fournisseurs, commanditaires...) est le fil conducteur de la démarche, qui s'inscrit dans la continuité des actions de l'IFF et contribue à l'amélioration continue de son fonctionnement.

Dans ce 2^{ème} numéro spécial certification ISO21001, l'IFF a le plaisir de partager les ressentis de ses collaborateurs ainsi que les étapes-clé de ce projet.



Création de groupe IFF/ Formateurs lors du séminaire « IFF vers la certification ISO 21001 » – Avril 2019

La certification ISO 21001 , quelle plus-value pour IFF ?

D'abord il faut signaler que nous avons fait le choix de certifier IFF de manière volontariste estimant qu'après 4 ans d'activité , l'IFF a atteint un niveau de maturité qu'il faut capitaliser et pérenniser à travers la mise en place d'un système de management de qualité (SMQ).

L'ISO 21001 est le SMQ le mieux adapté à l'activité de l'IFF et qui va procurer une plus-value réelle dans ce sens où il va servir en interne comme « accélérateur de performances » et en externe en tant que « Label qualité » pour fidéliser les clients actuels et en conquérir de nouveaux.

En effet , la mise en place du SMQ va renforcer d'avantage la surveillance et le contrôle de nos processus de réalisation de « la prestation de formation » offrant ainsi plus de garantie quant à sa conformité avec les attentes des apprenants.

Les prestations ainsi réalisées par l'IFF seront efficaces et de qualité meilleure à la grande satisfaction de nos clients. »



Karim Eddine CHENNOUF
Président du Directoire IFF

Quelles sont les mesures mises en place pour répondre au mieux aux exigences de la norme ISO21001 ?

Une grande partie des exigences de la norme étaient remplies par l'IFF. C'est d'ailleurs une des motivations qui nous a poussé à engager la démarche. Cela est à mettre au crédit de toutes celles et ceux qui ont œuvré à la création de l'IFF, et mis en place les procédures permettant le bon fonctionnement de l'Institut, à tous les niveaux : pilotage et planification de la formation, réalisation de la formation, suivis et mise en qualité, gestion des installations , finance et comptabilité, Ressources humaines ... Il a fallu cependant cartographier les processus et y rattacher les procédures existantes, réaliser une étude de risques, mieux exprimer la politique de l'IFF et son engagement en terme de RSE, balayer l'ensemble du système pour vérifier qu'aucun des aspects de la norme n'était oublié ou négligé. De même, le processus de la relation client a fait l'objet d'un travail approfondi de structuration, pour répondre pleinement aux exigences de la norme.

Et surtout, il était important d'associer l'ensemble de l'équipe à cette aventure afin que chacun s'approprie la démarche et se sente totalement impliqué dans le succès de celle-ci. Une journée de travail autour des exigences de la norme a été mise à profit pour travailler ensemble spécifiquement la cartographie des processus et l'analyse des risques.

Enfin, ou plutôt devrais-je dire en premier lieu, car ce fut l'objet du séminaire de lancement du printemps, les animateurs et référents ont été « embarqués » : ce sont d'ailleurs eux qui ont fourni les premières contributions à l'issue d'une séance de travail très intense et ludique.



Christophe MARTIN
Directeur Général de l'IFF

IFF À LA VEILLE DE LA CERTIFICATION ISO21001



Quel rôle a joué la « Communication » pour supporter le processus de certification ?

La communication est la clé de voute de la transmission de la culture d'entreprise de l'IFF et de ses valeurs. Dans le processus de certification ISO 21001, elle a permis d'impliquer tous les collaborateurs de l'institut dans cet objectif ambitieux qui porte sur la satisfaction des parties intéressées.

En effet, grâce au partage d'information, des valeurs, des missions, de la vision et de la politique de l'IFF avec l'ensemble des collaborateurs et parties prenantes, il a été possible à tous de s'aligner sur un objectif conjoint, de marcher dans la même direction et d'être ainsi plus efficaces et performants.

Par ailleurs, et grâce à la communication, tout avis et retour d'expérience est pris en considération et fait systématiquement l'objet d'une étude pour dresser un plan d'action et in fine, permet d'ancrer une démarche visant constamment à l'amélioration continue, principe permanent exigé par la norme ISO 21001.

Randa BOUHLAL

Responsable Communication et des ressources pédagogiques connectées

En quoi consiste le processus que vous pilotez dans le cadre de la certification ISO 21001 ? Dans le cadre de la certification de l'IFF selon la norme ISO 21001, nous avons établi une cartographie des processus décrivant l'ensemble des activités réalisées par IFF

Pour mon cas, je pilote les 3 processus ci-après, cœurs de métier IFF, il s'agit de :

1. Processus conception et Développement des formations : qui consiste à maîtriser la démarche et les outils appliqués par IFF pour la production des programmes de formation. à savoir :

- Analyse et validation de la commande des formations par les clients (Cahiers des charges de formation)
- Elaboration en concertation avec les clients et les concepteurs les fiches de projet de développement des formations
- Production des kits de formation (Supports de formation, accélérateurs pédagogiques, Ressources matériels pédagogiques et profil des formateurs
- Réalisation des sessions pilotes et la revue du processus
- Suivi et réalisation des modifications de la conception et développement des formations

2. Processus planification et réalisation des formations: Ce processus décrit les différents étapes de la réalisation des formations et les moyens de maîtrise mis en place, à savoir :

- Définition et pilotage du calendrier des formations
- Réalisation des sessions de formation (accueil et organisation logistique et pédagogique)
- Evaluation de satisfaction des formations réalisées
- Identification et formation des formateurs

3. Processus relation clients qui a pour finalité d'identifier les attentes explicites et implicites des clients et de les satisfaire et ce à travers la mesure systématique de niveau de satisfaction des stagiaires, des formateurs et la réalisation des enquêtes de satisfaction des clients

Quel est l'apport attendu en terme d'amélioration « des outputs » de votre processus ?

Nous attendons de cette démarche de certification de :

- Structurer et harmoniser efficacement notre façon de faire avec la vision et la stratégie de l'IFF,
- Réaliser une meilleure conception et développement des modules de formation et de planification afin d'assurer un apprentissage plus personnalisé
- Une amélioration continue de notre activité et une source d'innovation
- Une meilleure image de marque et une confiance renforcée des parties intéressées



Imane CHRAGA

Chargée de l'administration des formations

Quelle est votre contribution dans le cadre de la certification ISO et votre ressenti par rapport à la démarche ?

Je me suis personnellement impliquée dans l'objectif de la validation de la norme ISO 21001 en respectant scrupuleusement les normes qualité, je me suis également intéressée aux bonnes pratiques visant à la validation de l'IFF conformément à cette norme qui contribuera directement à l'image qualitative de notre établissement.



Abderrahim EL HACHIMI

Responsable Planification et ressources pédagogiques

IFF À LA VEILLE DE LA CERTIFICATION ISO21001



Votre contribution dans le cadre de la certification ISO et votre ressenti par rapport à la démarche ? Ma contribution se situe au niveau de l'organisation du simulateur de conduite en valorisant la formation et la gestion du simulateur par la traçabilité. La démarche m'a paru assez délicate c'est pourquoi on essaye d'appliquer et de se rapprocher au mieux du contenu des formations organisées à l'IFF en lien avec le processus de certification.

Driss KINANA - Responsable Simulateur de conduite

En quoi consiste le processus que vous pilotez dans le cadre de la certification ISO 21001 ?

Le processus Finances et comptabilité consiste à garantir une situation financière saine et fiable permettant le pilotage efficace des activités conformément aux dispositifs légaux et réglementaires en vigueur, et aux exigences des parties intéressées.

Le processus Achat et Logistique consiste à mettre à disposition de l'IFF les besoins en ressources matérielles (Matériels, consommables, prestations de service ...) en conformité avec les exigences des demandeurs.

Le processus Gestion des compétences et des connaissances consiste à veiller à mettre à disposition de l'IFF des collaborateurs compétents et formés, maîtrisant leur environnement de travail et à mettre à disposition des ressources humaines et des compétences nécessaires.

Quel est l'apport attendu en terme d'amélioration « des out put » de votre processus ?

Mettre en place des outils qui garantissent la conformité et la légalité de notre système par rapport à la loi et à la réglementation en vigueur ainsi que des tableaux de bord faisant ressortir des indicateurs qui mettent l'IFF sur un axe d'amélioration continue.

Sellam DOUBLALI -Responsable Financier et administratif

Votre contribution dans le cadre de la certification ISO et votre ressenti par rapport à la démarche ? En tant que staff d'IFF, participer à la démarche de certification depuis le lancement, je sens que cette certification nous a beaucoup aidé pour améliorer notre système de qualité, par la mise en place des multiples indicateurs permettant l'amélioration continue de nos processus afin d'être en mesure de fournir des services conformes aux attentes de nos clients .

Nawal EL OUADI - Comptable



En quoi consiste le processus que vous pilotez dans le cadre de la certification ISO 21001 ? Assurer la disponibilité des équipements et des installations de l'IFF, les maintenir en bon état de fonctionnement et veiller à la propreté, sécurité et sûreté du site IFF. Et ce, par l'établissement et le suivi des contrats de maintenance et services, l'établissement des cahiers de charges pour les nouvelles acquisitions, le suivi de la réalisation des projets, l'Inventaire et le suivi des équipements.

Quel est l'apport attendu en terme d'amélioration « des out put » de votre processus ? La garantie de la disponibilité des installations et équipements , la certitude que leur maintenance est réalisée et bien réalisée. En résumé : l'efficacité organisationnelle et opérationnelle.

El Madani KHATRI - Responsable Installations et équipements

Votre rôle en tant que responsable qualité , difficultés rencontrés et défis relevés ?

Mon rôle en tant que responsable qualité a été de coordonner l'ensemble des activités relatives à la qualité du projet et la planification de ses objectifs, mais aussi, de s'assurer que les objectifs de la direction soient communiqués, compris, mis en œuvre et entretenus à tous les niveaux de l'entreprise en cohérence avec la stratégie de celle-ci.

Aussi, j'ai apporté mon appui aux pilotes de processus en veillant à la conformité aux exigences de la norme, je les ai aidés à aboutir à la satisfaction du client, à documenter le système d'organisation générale, à piloter l'ensemble des processus de l'entreprise (management, réalisation et support). Ensuite, je les ai accompagnés dans la mise en œuvre et l'amélioration de leur processus, dans la connaissance des référentiels de l'entreprise, de la réglementation applicable ainsi que des méthodes de veille normative conformément à la norme ISO 21001.

Comme c'était ma première expérience en tant que responsable qualité, j'ai eu quelques difficultés à gérer ce projet. Pour faire face à cette situation, Il s'est avéré utile d'organiser constamment des sessions de suivi de travaux permettant de mettre en place des plans d'action pour chaque processus. Je profite de l'occasion pour remercier l'ensemble de l'équipe IFF pour leur motivation et disponibilité afin d'aboutir tous ensemble à la réussite de ce projet.

Charifa EL MARAHI - Assistante pilotage des formations et du SMQ

IFF À LA VEILLE DE LA CERTIFICATION ISO21001



Salma WAHBI - Assistante administration des formations

Avez-vous entendu parler de l'engagement de IFF dans le processus de certification ISO ? qu'en pensez-vous ? Le processus de certification traduit exactement l'engagement de l'IFF depuis sa création, à savoir : la qualité des formations et la satisfaction des apprenants tout ça dans l'objectif d'illustrer une excellence de haut niveau.



Avez-vous entendu parler de l'engagement de IFF dans le processus de certification ISO ? qu'en pensez-vous ? J'ai certainement entendu parler de l'engagement d'IFF dans le processus de certification ISO depuis son lancement. Ce dernier nous permettra d'améliorer les performances de l'entreprise, d'utiliser des ressources plus efficaces et d'améliorer continuellement nos services et fournir des services qui répondent aux attentes de nos clients.

Najwa EL OTHMANI - Chargée de l'accueil



Avez-vous entendu parler de l'engagement de IFF dans le processus de certification ISO ? qu'en pensez-vous ? J'ai entendu parler de l'engagement de l'IFF en matière de certification ISO 21001 depuis son lancement. Ce dernier est extrêmement important pour améliorer la satisfaction de nos clients, développer la relation avec nos clients et les écouter, développer la culture de notre société avec les employés et contrôler les risques et minimiser leur impact.

Mohammed ALAOUI – Archivage et logistique



L'équipe IFF

IFF À LA VEILLE DE LA CERTIFICATION ISO21001



Equipe Sécurité



Equipe Restauration

Equipe Entretien des surfaces et des espaces verts



Avril 2019: Photo de groupe IFF / Formateur lors du séminaire « IFF VERS LA CERTIFICATION ISO 21001 » - Tanger

Nos équipes chargées de la sécurité, de la restauration et de la maintenance des locaux sont aussi impliquées et engagées pour la mise en œuvre et la réussite de cette démarche.

Prochaines étapes

Mise en œuvre d'actions post-audit	Décembre à mi-Janvier
Revue de direction	mi-Janvier
Soumission à l'audit de certification	mi-Février



Avenue Ibn Sina, Agdal - Rabat
contact@iff-ma.com

* Numéro spécial – IFF aux portes de la certification iso21001