



Quand apprendre devient un enfer

- Les enfants présentant des troubles et difficultés d'apprentissage rarement accompagnés
- Plus de la moitié des élèves en souffrent
- Des mamans de dyslexiques créent leur école!



Pages IV & V

Recrutement: Les jobboards plébiscités

UN nouveau sondage vient confirmer le leadership des jobboards en matière d'embauche. L'enquête réalisée par le site de recrutement Bayt.com, auprès de 2.491 sondés de 18 pays de la région Mena, révèle que les jobboards sont plébiscités par les employeurs, que ce soit pour dénicher des managers ou pour occuper des postes opérationnels. Les cabinets de recrutement classiques, pour leur part, continuent de perdre du terrain, et arrivent loin derrière les autres canaux de recrutement. □

Page II

- Gérer sa boîte e-mail, toute une histoire!
- Rappeler à l'ordre sans sanctionner, mode d'emploi
- Burnout au travail, ça se mesure

Page VI

Page VII

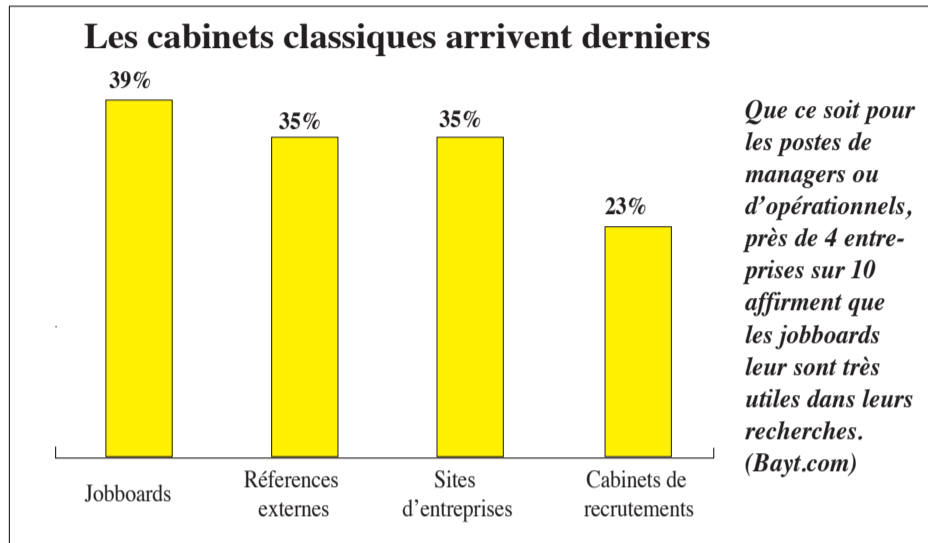
Recrutement

Les jobboards plébiscités en Afrique du Nord

■ 39% des recruteurs estiment que c'est le canal le plus efficace pour les postes managériaux

■ Les 3/4 ont besoin de 2 semaines pour prendre leur décision d'embauche

DEPUIS quelques années déjà, on observe une recrudescence des recrutements grâce aux jobboards. Ils sont de plus en plus considérés comme la manière la plus efficace de trouver un emploi. En Afrique du Nord, pour les postes de management, 39% des recruteurs estiment que les sites de recrutement en ligne sont le moyen le plus efficace pour dénicher la perle rare. Ils sont suivis des références externes et des sites des entreprises avec, 35% chacun, puis des



cabinets de recrutements (23%). C'est ce que relèvent les résultats de l'enquête du site d'emploi Bayt.com⁽¹⁾, réalisée entre mars et avril dernier.

Pour les postes opérationnels, les jobboards se placent en tête aussi. Près de la moitié des recruteurs préfèrent ce canal.

Il est suivi des références externes et des sites des entreprises. La grande majorité des utilisateurs (80%) en Afrique du Nord affirment que le recrutement en ligne a facilité le processus d'embauche des cadres, et 83% le confirment pour les profils opérationnels. «Nous avons plus de 10.000 offres d'emploi disponibles par jour sur notre plateforme. Il n'est donc pas surprenant que les jobboards soient une méthode efficace et efficiente pour les DRH», indique Suhail Masri, vice-président solutions aux employeurs à Bayt.com. «La digitalisation a touché tous les processus de l'entreprise, et depuis 5 ans

férentes tout au long du processus d'embauche. De son côté, Amine Oulahyane dit avoir besoin de 45 minutes lors d'un entretien. «Nous vérifions les aptitudes, les motivations, les valeurs et l'expertise (compétences) d'un candidat. Lors de ces entretiens, il rencontre trois personnes à savoir: le manager recruteur, le DRH et le responsable de service. C'est uniquement quand nous n'arrivons pas à trancher, ce qui est rare, que nous demandons l'arbitrage du directeur général», indique-t-il.

A l'issue des entretiens d'embauche, 75% des employeurs affirment avoir besoin de moins de 2 semaines pour prendre leur décision. Près de 9 répondants sur 10 avancent que le processus peut prendre jusqu'à deux mois, et plus de la moitié assurent que cela ne dépasse pas un mois dans leur entité. «Nous proposons aux recruteurs un aperçu complet de l'opération de recrutement. Ainsi, les entreprises peuvent mieux comprendre ce qui fonctionne et comment elles peuvent s'améliorer», indique Suhail Masri.

Après la prise de décision, 71% des sondés estiment que le téléphone est le moyen le plus pratique pour informer un candidat qu'il a été retenu. Lorsqu'il s'agit d'annoncer la mauvaise nouvelle, le téléphone et le mail sont les canaux les

Un canal efficace pour les candidats aussi

PLUS de la moitié (54%) des répondants à l'enquête de Bayt.com affirment avoir trouvé leur emploi actuel en moins de trois mois, dont le quart en moins d'un mois après avoir postulé. Seuls 46% ont dû patienter plus de trois mois avant d'être recrutés à travers un jobboard. Par ailleurs, il a été constaté que les employés en Afrique du Nord étaient plus friands d'outils numériques pour trouver un emploi. En effet, six répondants sur dix ont créé des CV publics en ligne sur les meilleurs sites d'emploi lors de leur dernière recherche. Près de la moitié (44%) ont utilisé une lettre d'accompagnement, et plus du quart (29%) ont eu recours à un service de rédaction de CV professionnel. En ce qui concerne le processus de recrutement, les deux tiers des sondés dans la région ont dû passer jusqu'à trois entretiens différents avant de trouver leur emploi actuel. Le reliquat lui a rencontré quatre recruteurs ou plus. □

il y a une accentuation particulière au niveau des ressources humaines», explique pour sa part Amine Oulahyane, DRH régional (Maroc, Afrique centrale et de l'Ouest) d'Atlas Copco, et vice-président de l'Agef (Association nationale des gestionnaires et formateurs des ressources humaines Maroc). «Aujourd'hui, quasiment tous les recrutements des profils opérationnels et managériaux se font en ligne, via notre plateforme. C'est seulement quand nous ne trouvons pas le bon profil que nous avons recours à un cabinet externe», poursuit-il.

Du côté des entretiens, la plupart des entreprises nord-africaines (84%) accordent environ 30 minutes pour chaque candidat, et les trois quarts font passer les candidats par deux ou trois personnes dif-

plus populaires avec, respectivement, 39 et 50%.

Il est bien connu que la première impression est décisive. Cette règle s'applique aussi lors des entretiens. Environ 6 répondants sur 10 jugent que les premières minutes passées avec un candidat sont très importantes, alors que près du tiers estiment que cela ne compte que modérément. Le reliquat, lui, n'accorde que peu d'importance à la première impression. □

Tilila EL GHOUARI

(1) L'enquête du site d'emploi Bayt.com a été réalisée entre mars et avril derniers, auprès de 2.491 recruteurs et professionnels employés. Les répondants viennent de 18 pays de la région Mena, dont Maroc, Algérie, Tunisie, Libye, Palestine, Syrie, Egypte, Koweït, Oman, Qatar... Les données ont été recueillies en ligne.



Dans le cadre du développement de ses activités, la CCG recrute

CADRE SPECIALISE EN COMMUNICATION DIGITALE

Vous contribuerez à l'élaboration de la stratégie digitale et des plans de communication. Vous assurerez le déploiement des plans éditoriaux et l'animation des plateformes digitales, la promotion de nos produits et services et procéderez à l'évaluation et à l'analyse de l'impact des actions initiées tout en optimisant notre E-réputation. Vous serez également en charge de la gestion des interactions avec les communautés.

Ce poste nécessite une parfaite connaissance des techniques de communication institutionnelle et digitale (animation de plateformes, création de contenus pertinents, qualitatifs et attractifs, veille, benchmark, métriques...), d'excellentes capacités rédactionnelles en français et en arabe, de réelles aptitudes à communiquer en public ainsi que de bonnes qualités relationnelles.

La bonne tenue du poste nécessite autonomie et disponibilité avec forte implication. Des déplacements sont à prévoir pour le volet événementiel.

Diplôme Bac +5 d'une école de commerce ou de management option communication digitale ou e-marketing ou similaire avec une expérience d'au moins 2 années en tant que community manager de préférence dans un établissement financier sont exigés pour le poste.

Prière d'adresser votre candidature, avant le 04 juillet 2018, (demande précisant la motivation et les prétentions salariales, C.V. détaillé et photo récente)

à
Caisse Centrale de Garantie
Centre d'Affaires, Bd Ar Ryad, Hay Ryad, B.P. 2031
Rabat

Capital humain

L'éditeur HR Maps bouscule les majors

■ La SSII progresse sur un marché dominé par les multinationales

■ Accélérateurs de croissance: les centres d'appels et les métiers mondiaux

LE développement spectaculaire de l'offshoring (6 milliards de DH de chiffre d'affaires sectoriel), de l'industrie automobile et de l'aéronautique, fait du Maroc un marché cible des éditeurs mondiaux des logiciels RH. Il bipe désormais dans tous les radars internationaux de ces sociétés. Tenez, dans le seul domaine des call centers par exemple, le vivier est de plus de 550 entreprises pour 70.000 salariés. Ce dynamisme accroît naturellement les besoins d'une vraie politique structurée des RH. Mais aussi, l'arrivée de grands groupes dans ce secteur. Avec sa filiale Axa Services, Axa Assurance connaît un développement fulgurant dans le secteur des centres d'appels après en

avoir été un des gros donneurs d'ordre. Ses centres d'appels emploient des milliers de personnes au Maroc. Avec sa solution, la société HR Maps, editrice du logiciel éponyme, se mêle à une compétition qui oppose les éditeurs mondiaux: HR Access (il vient de décrocher un gros

secteurs d'activité assez variés: industrie, distribution, banque et assurances, BTP, hôtellerie et mines. La solution HR Maps cible une large clientèle, de la PME à la très grande entreprise, assure le directeur général du franchisé marocain, Ahmed Haguig. Il constate une «accélération de

Si le marché est en ébullition, la décision d'investir elle, reste laborieuse car la solution engage l'entreprise sur plusieurs années. Il faut compter entre 12 à 18 mois pour concrétiser une grosse commande, assure Ahmed Haguig, directeur général de ISS Solutions. A une compétition très rude, HR Maps devait réduire le différentiel de notoriété spontanée et d'image de marque par rapport aux majors mondiaux sur le marché marocain. Le management a déployé un travail en profondeur au décryptage du marché, à l'adaptation aux problématiques des DRH, à la recherche de partenaires et à la formation des consultants locaux. Ses premiers projets sont en cours de lancement auprès des organisations allant de 100-150 à 5.000 salariés. □

A.S.

Une large couverture fonctionnelle

INTÉGRATION des collaborateurs, gestion des formations, gestion des carrières, des absences, gestion de la performance... La palette opérationnelle des fonctionnalités des logiciels RH est large. Mais dans certaines petites entreprises aux effectifs réduits, cela peut parfois aboutir à un investissement surdimensionné. D'où le rôle crucial des commerciaux chargés de prescrire la «bonne» formule au client. □

marché chez Attijariwafa bank), Talent Soft, SAP Success Factors, Oracle Taleco, Workday, CorneStone auxquels il faut ajouter une PME locale, Agirh, spécialisée dans les administrations publiques.

D'origine française, HR Maps est représentée au Maroc à travers un master distributeur, la société ISS Solutions. Et les débuts ont été semble-t-il, «tonitruants», selon le management. Dans son portefeuille client, la PME a aligné des

la structuration de la stratégie du Capital humain poussée par un contexte de rareté de compétences et d'une forte rotation des collaborateurs dans certains secteurs».

• Une quarantaine d'étudiants marocains aux Etats-Unis

L'Ambassade américaine à Rabat a récemment invité une quarantaine d'étudiants marocains à un tour d'orientation pour préparer leur futur séjour. Ils sont en effet sélectionnés pour se rendre, cet été, aux Etats-Unis dans le cadre de sept programmes d'échanges pour les jeunes. L'occasion pour eux de parfaire leurs compétences académiques et d'améliorer leur anglais, de développer leurs capacités de leadership, et d'approfondir leur compréhension de la culture et des valeurs américaines.

• L'Université Mohammed VI associée à la Société Marocaine de Télémedecine

La Société Marocaine de Télémedecine (SMT) vient de voir le jour. Son objectif? Mettre en place une infrastructure technologique pour le développement des activités de télémedecine au profit des populations rurales et enclavées. Soutenue par les pouvoirs publics, l'association cherche à tirer profit des nouvelles technologies en matière sanitaire, pour réduire les disparités existantes entre habitants urbains et ruraux. Cinq sites ont pour l'instant été annoncés. Leur nombre devrait être porté à une trentaine dès janvier 2019, avec un objectif à terme de 160 à l'échelle nationale. L'Université Mohammed VI des sciences de la santé (UM6SS) a été associée au projet. Elle fait partie de ses huit membres fondateurs, dont la santé, l'Intérieur, l'Education nationale, l'ANRT... □

Employabilité des jeunes

Les Career Centers dépassent la barre des 100.000 bénéficiaires

LE modèle des Career Centers séduit de plus en plus d'étudiants et de stagiaires sous nos latitudes. Le programme, conçu pour aider les jeunes dans leur transition vers l'emploi, vient en effet de dépasser la barre des 100.000 bénéficiaires. Un succès qui repose en grande partie sur une offre diversifiée et sur des services numériques ciblés.

Créés depuis mai 2016 par l'agence américaine pour le développement international (USAID) et le ministère de la Formation professionnelle et de l'Enseignement supérieur, ces centres proposent tout d'abord aux intéressés des bilans d'orientation et des conférences d'information sur les principaux secteurs du marché pour ne pas réaliser d'erreur de parcours professionnel. Egalement au programme, des séances de préparation et des formations aux soft skills pour intégrer le monde du travail en étant mieux armé. Des visites d'entreprises sont aussi incluses pour s'immerger dans le milieu professionnel. Des services auxquels les bénéficiaires peuvent accéder au sein des six centres pilotes, ayant déjà accueilli physiquement plus de 33.000 jeunes et

regroupant un total de pas moins de 400 formateurs rattachés à plus de 173 partenaires dans le secteur privé.

Les Career Centers disposent, en outre, d'une solide palette de services virtuels. Le site du groupe regroupe en effet en un seul lieu l'ensemble des offres d'emploi et de stage publiées sur Internet... Une première au Maroc! Mais pas seulement. Le modèle comporte aussi une plateforme d'orientation et de préparation baptisée «Najahi» - littéralement mon succès - qui accompagne rigoureusement les jeunes. Celle-ci propose en effet des modules d'e-learning ludiques et originaux plaçant l'utilisateur en situation réelle de recherche d'emploi. Des options qui ont déjà été essayées par pas moins de 800.000 visiteurs, dont 45.000 officiellement inscrits.

L'USAID ne compte néanmoins pas s'arrêter en si bon chemin. L'organisme, qui a atteint le nombre de 100.000 bénéficiaires prévus, compte ainsi améliorer intelligemment ses services et démocratiser le modèle sous nos cieux dans les années à venir. □

R.G. avec Karim AGOUMI

DEMANDES & OFFRES D'EMPLOI

DIRECTRICE ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

JF, diplômée de l'I.S.C.A.E, 17 ans d'expérience en Groupes Privés et Société Multinationale en finance, contrôle de gestion, Gestion budgétaire et reporting, organisation, audit et contrôle interne
Risk management et gestion de projet
Cherche poste de responsabilité

D077

GSM : 06 07 65 45 76

JH - commercial

2 ans d'expériences aux commerces achat et vente de pièces et location des matériaux de construction, commercial générales et en même temps distributeur avec voiture.
- cherche poste dans une entreprise ou commercial avec un fournisseur.

DGML

GSM : 06-52-05-72-20

JH 36 ans - Infographiste

11 ans d'exp.
maîtrise logiciels sur Mac:
InDesign, Quark, photoshop,
Freehand, Illustrator, ...
Cherche poste Free-lance

DGN

GSM : 06 63 50 77 81

JF 29 ANS

Ingénieure en Marketing
Cherche poste évolutif

DBBG

GSM : 0628 42 00 67

Troubles et difficultés d'apprentissage

Plus de la moitié des enfants touchés

■ Des maux invisibles conduisant à l'échec scolaire s'ils ne sont pas pris en charge

■ Un traitement cher, non remboursable

■ Une poignée d'experts concentrés dans quelques grandes villes

DES enfants présentant un retard de parole, d'autres qui ont du mal à constituer une phrase, à communiquer avec les autres, qui peinent à lire, à écrire, à calculer ou, encore, souffrant d'un déficit d'attention... Les troubles et difficultés d'apprentissage sont divers et, surtout, plus courants qu'on ne le penserait. Depuis 2010, l'Association marocaine des troubles et difficultés d'apprentissage (AMTDA) a dépisté des milliers d'enfants à Casablanca. «53% des enfants que nous avons examinés sont atteints», révèle Zhour Le Qouider, présidente. «Quelque 12% souffrent de troubles, environ 3% d'un retard mental et le reste de difficultés, soit près de quatre enfants sur dix», détaille-t-elle. Il convient, en effet, de distinguer entre trouble et difficulté d'apprentissage. «Le trouble est spécifique et structurel. C'est une déviation du développement. Tandis que la difficulté est un petit décalage dans le temps qui peut se rattraper rapidement», explique Sara Zarkik, présidente de l'Association marocaine des orthophonistes, section Casablanca et régions.

La spécialiste donne l'exemple des problèmes du langage oral. Il peut s'agir d'un simple retard se résorbant facilement, comme il peut s'agir d'un trouble tel que la dysphasie. C'est-à-dire que l'enfant ne comprend pas correctement le message qui lui est transmis, ou bien, lui-même ne sait pas faire part de sa pensée oralement. En matière de langage écrit, l'enfant peut présenter des faiblesses susceptibles d'être corrigées avec du coaching ou du soutien scolaire. Mais il peut aussi souffrir de dyslexie (incapacité à apprendre la lecture), de dysgraphie (inaptitude à écrire) ou de dysorthographe (défaut d'acquisition et de maîtrise des règles de l'orthographe)... Des dysfonctionnements spécifiques d'origine neurologique, nécessitant un traitement spécial sur le long terme. Ce sont, en fait, des handicaps invisibles, touchant des personnes intelligentes et normalement constituées, que seuls des experts peuvent cerner. Ils nécessitent souvent l'intervention de plusieurs spécialistes (orthophonistes, psychomotriciens, psychologues...). «Quand



Les troubles de l'apprentissage nécessitent souvent l'intervention de plusieurs spécialistes, dont des orthophonistes, des orthopédagogues, des psychomotriciens, psychologues... Le traitement, long et coûteux, reste inaccessible pour les familles démunies (Ph. F. Al Nasser)

ils ne sont pas pris en charge, et quand il n'existe pas d'aménagements spéciaux à l'école, ils mènent tout droit à l'échec scolaire. Ils peuvent également avoir des réper-

énormément. Si vous passez votre temps avec eux suspendu à votre smartphone, cela ne sert pas à grand-chose», insiste l'orthophoniste. Dans les milieux défavorisés, par

Zarkik. «D'ailleurs, avant l'âge de 3 ans, il n'est pas question de les autoriser, car c'est pendant cette période que les neurones se connectent entre eux, et ils ont besoin d'une stimulation réelle et non virtuelle», poursuit-elle.

Ce n'est donc pas vraiment une question de couche sociale. Si les enfants démunis n'évoluent pas toujours dans un environnement stimulant et attentionné, ceux des milieux aisés peuvent également être surexposés aux écrans ou négligés par des parents trop pris.

250 à 300 orthophonistes pour tout le Maroc!

L'école est également à blâmer. Scolarisés dans des classes de plus de 40 élèves, parfois de plus de 70, avec des instituteurs peu formés et dépassés, de nombreux élèves cumulent les lacunes. Jusqu'au jour où ils finissent par décrocher, sans jamais être traités. L'accès aux soins est, pour le moins, mal aisé. Il n'existe, par exemple,

Ne vous y trompez pas!

Troubles d'apprentissage

- Permanents
- Apparaissent tôt dans l'apprentissage
- Leur cause est unique: neurologique
- Provoquent, dans le cas d'une dyslexie ou d'une dysorthographe:
 - => une difficulté majeure à intégrer les processus de base permettant la compréhension
 - => une incapacité soit à automatiser la correspondance lettres-sons, soit à lire à partir de la forme visuelle des mots et à récupérer la prononciation associée aux mots
- Peuvent être diagnostiqués par un orthophoniste, un neuropsychologue ou un orthopédagogue à l'aide de tests standardisés qui évaluent le temps de lecture d'un texte donné ainsi que le nombre et le type d'erreurs

Difficultés d'apprentissage

- Souvent temporaires et peuvent parfois être corrigées
- Peuvent apparaître à différentes étapes de l'apprentissage
- Les causes sont multiples et non neurologiques:
 - => Apprentissage lacunaire en lecture ou en écriture
 - => Allophonie
 - => Problèmes de méthode de travail
 - => Trouble psychoaffectif
 - => Manque de motivation ou d'intérêt
 - => Situation socioéconomique difficile.

Source: AMTDA

cussions psychologiques», souligne Zarkik. Les élèves non accompagnés finissent par abandonner l'école. Mais encore faut-il les détecter et les diagnostiquer. D'où l'importance de la sensibilisation et de la formation des enseignants, dont la majorité en ignore même l'existence.

D'où ça vient?

A Casablanca, quatre élèves sur dix ont ainsi du mal à apprendre, même s'ils ne souffrent d'aucune pathologie ou dysfonctionnement. Une part énorme!

Qui faut-il blâmer? L'école, les parents... Plusieurs facteurs peuvent être pointés du doigt, à commencer par l'environnement familial. «Le temps passé avec les enfants et, surtout, sa qualité comptent

exemple, où les mamans sont obligées de sortir travailler, où les papas sont absents et où l'école publique ne joue pas correctement son rôle, les chances de développer des difficultés d'apprentissage sont grandes. C'est le cas de cette crèche ouverte il y a quelques mois dans un quartier difficile de Témara. «Nous recevons des enfants de 4 ans qui ne parlent pas encore, d'autres qui ont des problèmes de prononciation, de diction, d'attention...», témoigne sa jeune directrice, Farah Abdelmoumni.

«Toutefois, il ne faut pas tout mettre sur le dos des parents ou du milieu d'appartenance. La surexposition aux écrans, qui ont modifié notre environnement et qui ont un effet certain sur le cerveau, a aussi une grande influence, surtout que les technologies se sont démocratisées», prévient Sara

que quelque 250 à 300 orthophonistes pour tout le Maroc, essentiellement concentrés dans l'axe Casablanca-Rabat. Pour en trouver un, les habitants des autres villes doivent parcourir parfois des centaines de kilomètres. Les soins proposés sont, par ailleurs, coûteux et non remboursables par les organismes de sécurité sociale. Les tarifs des séances varient entre 200 et 350 DH. Quand il s'agit de troubles d'apprentissage, le processus de remédiation s'étale dans le temps et nécessite l'intervention de plusieurs spécialités. Les enfants de milieux pauvres sont ainsi automatiquement exclus des soins. D'où l'importance d'impliquer l'école, ne serait-ce que dans la détection précoce. □

Ahlam NAZIH

Troubles et difficultés d'apprentissage

Des mamans de dyslexiques inventent leur école

➔➔➔

■ Elles reprennent un établissement public abandonné et engagent des experts

■ La rééducation des élèves intégrée dans l'emploi du temps

■ Education nationale, préfecture, INDH... s'associent au projet

LES parents d'enfants souffrant de troubles de l'apprentissage vivent souvent un véritable calvaire. Pour assurer une éducation adéquate à leurs bambins, ils sont obligés de remuer ciel et terre. Dans le public, il n'existe aucun dispositif permettant de les prendre en charge correctement. Dans le privé, très peu d'établissements les acceptent.

Les troubles de l'apprentissage, pourtant courant et divers, restent peu et mal connus, y compris par le corps enseignant. Comme la dyslexie, ce dysfonctionnement neurobiologique empêchant d'appréhender la lecture, qui touche 8 à 10% de la population.

Des mamans d'enfants dyslexiques

ca. Ils opèrent dans des régions où les enfants sont issus de milieux démunis. Fortes de plusieurs partenariats (Education nationale, INDH, Fondation Mohammed V pour la solidarité, Universi-

projet, unique en son genre au Maroc, est en préparation.

La gouverneure de la préfecture de l'arrondissement de Hay Hassani, Hanane Tajani, s'y enthousiasme et

de juin. L'INDH a accordé une subvention de 4 millions de DH pour l'aménagement et l'équipement. L'ouverture est prévue pour fin octobre.

L'école, totalement gratuite, commencera avec la maternelle, le dépistage et la rééducation d'élèves, ainsi que par l'éducation non formelle, avant de monter en régime l'année suivante. Le directeur et les enseignants seront affectés par l'Education nationale. L'équipe sera renforcée par des orthophonistes, orthopédagogues, psychomotriciens et psychologues, qui interviendront même en cours, afin de former les instituteurs.

L'association est en train de négocier des subventions de l'Entraide nationale et de l'INDH pour pouvoir financer leur rémunération.

Les séances de rééducation seront intégrées dans l'emploi du temps des enfants souffrant de troubles. L'école accueillera aussi des élèves d'autres établissements de la délégation de Hay Hassani qui bénéficieront de la rééducation, et profiteront d'un transport de la wilaya.

L'école, d'une capacité de 320 élèves, abritera une salle informatique équipée d'ordinateurs utilisant un logiciel spécial offert par une entreprise française. Le programme devrait se ba-

Un terrain de recherche aussi



Ph. Al Nasser

L'AMTDA tient à faire de son école un terrain pour la recherche scientifique. Des accords ont été noués avec l'Ecole normale supérieure (ENS) et le Centre pédagogique régional (CPR) en vue d'accueillir les étudiants chercheurs. «Nous avons besoin de comprendre certains phénomènes, mais aussi de marocaniser des batteries de tests», explique Zhou Le Qouider, préparant elle-même une thèse de doctorat dans le domaine des troubles de l'apprentissage

te internationale de Casablanca, Institut européen des sciences de la santé...), les mamans rêvent de créer une école

le défend bec et ongles. Grâce à son soutien, l'AMTDA a pu décrocher une école publique à Hay Hassani,



L'école de Hay Hassani, abandonnée faute de ressources humaines, saccagée par les pilliers, sera entièrement réhabilitée. Elle sera réaménagée et équipée pour répondre aux besoins des enfants atteints de troubles de l'apprentissage, grâce à une subvention de l'INDH de 4 millions de DH (Ph. AMTDA)

ont décidé de prendre les choses en main, il y a de cela quelques années, en créant l'Association marocaine des troubles et difficultés d'apprentissage (AMTDA).

Depuis 2010, l'association a ouvert trois centres de dépistage et de rééducation des enfants atteints à Casablan-

pour tous. «Notre ambition est d'ouvrir une école spécifique et non spéciale. Un établissement qui peut prendre tous les enfants, peu importe s'ils ont des difficultés ou pas, en adaptant les conditions d'apprentissage pour tous», confie Zhou Le Qouider, présidente.

Cela fait près de deux ans que le

abandonnée faute de ressources humaines.

Le bâtiment, sur deux étages, flambant neuf mais vandalisé par des pilliers, sera réaménagé. Un appel d'offres a déjà été lancé, la sélection de la société de travaux est prévue pour la dernière semaine de ce mois

ser sur un curriculum que le ministère vient de concevoir.

Les mamans espèrent faire de cet établissement un modèle pilote, censé montrer à quoi devrait ressembler l'école de demain. □

Ahlam NAZIH

Lecture

Rappelez vos troupes à l'ordre sans les sanctionner

■ **Un ouvrage sur l'entretien de recadrage écrit par Christine Benoit**

■ **Rappel des objectifs et des valeurs, mise en confiance, bannissement des préjugés... les ficelles pour le réussir!**

DANS un contexte social qui encourage la réconciliation du salarié avec son supérieur, l'entretien de recadrage -trop souvent assimilé à la sanction et à la subordination dans l'imaginaire collectif- peut rapidement sembler déplacé, voire contre-productif. Pourtant, intelligemment mené, il s'avère redoutablement efficace pour remotiver les troupes et booster leur productivité. Un sujet abordé en détail dans l'ouvrage. «Recadrer sans démotiver» de la spécialiste en développement personnel Christine Benoit, récemment paru aux éditions Gereso. Un livre complet sur la question qui dévoile les clés pour réussir cet exercice.

Pour réussir un entretien de recadrage qui soit à la fois bénéfique pour le manager et ses équipes, l'auteur conseille ainsi de repréciser et de rappeler tout d'abord les objectifs de la mission ou du poste occupé par l'employé. Des consignes des plus stratégiques qui ont été progressivement perdues de vue par le travailleur au fil de sa carrière et qu'il convient de rappeler à juste titre. L'exercice doit également permettre de véhiculer de l'enthousiasme au salarié et de lui rappeler les bonnes pratiques à suivre au sein du groupe ainsi que les valeurs à respecter coûte que coûte. Un moyen de lui redonner confiance et de le réorienter tout en préservant une bonne ambiance de travail et en contournant les conflits internes. L'experte propose par ailleurs aux managers de réagir dans un délai ne dépassant pas les 48 heures et de convoquer l'employé dans un endroit calme et sans pollution sonore. Ce



Dans son dernier ouvrage récemment paru aux éditions Gereso, la spécialiste en santé et communication Christine Benoit dévoile les ficelles pour réussir un entretien de recadrage. Un exercice trop souvent assimilé à l'autorité et qui, intelligemment mené, peut s'avérer redoutablement efficace pour motiver les équipes (Source: La librairie RH)

dernier doit enfin laisser de côté émotions, préjugés et non-dits en trouvant le ton juste pour ne pas tomber dans l'écueil d'un discours trop moralisateur.

L'ouvrage contient également les étapes à suivre pour mener avec succès ce type d'entretien. L'auteur insiste notamment sur le rôle crucial de l'accueil et de la présentation «objective» des faits. Des bases solides qui donneront ensuite lieu à des échanges productifs entre les deux parties pour déterminer des solutions concrètes et réalisables aux dysfonctionnements énoncés.

Un guide pédagogique sur le sujet qui illustre les différents cas de figure existants, en plus de conseils avertis et utiles pour mener avec brio cet exercice.

Christine Benoit est spécialiste de santé, communication et développement personnel. Directrice d'établissements médicaux durant plus de vingt ans, elle forme et accompagne les cadres de santé au sein de leurs établissements et à travers des modules de formation continue. □

Karim AGOUMI

Apprenez à dompter votre boîte mail

■ **Un ouvrage de Romain Bisseret sur le sujet récemment paru**

■ **Inbox 0, pièces jointes, archi-vage, One Touch... les conseils pour retrouver sa liberté!**

70% des mails professionnels en entreprise sont ouverts dans les 6 secondes suivant leur réception. Un flux incessant d'informations qui font du courriel un outil formidable mais trop souvent mal utilisé, entraînant ainsi stress et perte de temps au sein des équipes. Un sujet décortiqué dans les moindres détails dans le dernier ouvrage du comédien et chef d'entreprise Romain Bisseret intitulé «60 minutes pour reprendre le contrôle de vos mails» récemment paru aux éditions Gereso. Un livre qui recèle de conseils pour changer la donne et recouvrer rapidement une réelle liberté d'action au bureau.

Pour gérer ses mails plus efficacement et éviter le piège de la connexion

permanente, l'auteur propose plusieurs bonnes pratiques à adopter à leur réception. Il est tout d'abord vivement conseillé de fixer des moments précis pour consulter sa boîte. Un moyen de rester concentrer sur les dossiers en cours sans être constamment dérangé. Autre règle à suivre, celle du «One Touch» qui consiste à ne lire ses emails qu'une seule fois. Une fois le courriel ouvert, l'employé doit en effet décider immédiatement de son utilisation pour gagner à la fois en temps de travail et en productivité. Romain Bisseret insiste également sur l'importance d'atteindre la fameuse «inbox zéro». Pour obtenir une boîte vide, l'employé doit fixer une date arbitraire et archiver ou détruire tous les courriels reçus avant celle-ci. Les mails dit «survivants» peuvent ensuite être classés par l'expéditeur par date et minutieusement archivés. L'envoi de mail doit également être soigné comme il se doit. Il faut notamment utiliser des titres clairs, parlants et concis. Enfin, l'utilisateur ne doit pas hésiter à



Dans l'ouvrage «60 minutes pour reprendre le contrôle de vos mails», Romain Bisseret délivre ses conseils pour optimiser la gestion de ses courriels et éviter le stress découlant d'un flux trop important d'informations journalières. Des règles comme le One Touch ou l'Inbox 0 qui peuvent réduire considérablement à termes le stress des équipes (Source: La librairie RH)

recourir aux options «pièces jointes» et «répondre à tous», qui apportent un véritable plus en termes de gain de temps.

L'ouvrage rappelle également qu'il existe beaucoup d'autres alternatives aux emails tout aussi utiles et performantes. Parmi ces dernières, la téléconférence et la réunion de synchronisation qui permettent de faire le point sur un sujet donné ou encore de débattre en groupe sur différents enjeux clés de l'entreprise. Surfant sur la vague 2.0, la messagerie instantanée et le réseau social d'entreprise s'avèrent également particulièrement conseillés pour échanger informations, points de vue et bonnes pratiques. Sans oublier le classique entretien «face à face», plus naturel et percutant que ses benjamins.

Romain Bisseret a occupé diverses fonctions dont notamment administrateur système, comédien, directeur de production et chef d'entreprise. Il accompagne actuellement des dirigeants et des collaborateurs pour produire efficacement et sans pression. □

K. A.



Test de Maslach

Evaluez le burnout de vos troupes!

VOS salariés semblent épuisés et avoir perdu toute motivation? Pourquoi ne pas leur redonner du sens dans leur travail à travers un questionnaire? C'est le concept à la fois original et innovant du test de Maslach. Un outil d'évaluation du burnout au travail récemment apparu sous nos latitudes et qui mesure l'épuisement ainsi que la perte d'empathie des employés. Un moyen de réduire le stress des troupes de manière efficace tout en boostant sensiblement leur moral. Une méthode qui requiert néanmoins beaucoup de transparence et d'attention pour être menée avec succès. Redouane Rizki, psychologue du travail, nous présente ce test aux enjeux des plus stratégiques pour l'entreprise.

■ Un stress test en trois dimensions

Le Maslach Burnout Inventory (MBI) est un test scientifique d'inventaire et d'évaluation du burnout créé par la chercheuse et psychologue américaine Christina Maslach. Il comporte 22 questions fermées se rapportant à trois dimensions de ce syndrome. L'épuisement émotionnel, tout d'abord, renvoie à un travail vécu comme étant trop difficile, fatiguant ou encore stressant. La dépersonnalisation, quant à elle, se caractérise par une baisse de considération positive à l'égard de ses collègues ou de ses clients. Enfin, l'accomplissement personnel rééquilibre la balance en cas d'épuisement professionnel et de dépersonnalisation. Un volet capital à ne pas négliger qui consiste à avoir un regard positif sur ses propres réalisations professionnelles.

L'avis du spécialiste: Le MBI est un outil qui sert à mesurer la sévérité du burnout au travail. Ce test permet plus concrètement de repérer au sein de l'entreprise les phénomènes empoisonnant le rapport des salariés avec le travail. L'inventaire intègre plusieurs dimensions essentielles parmi lesquelles l'épuisement, qui correspond au sentiment d'être vidé et de subir émotionnellement son travail, ou encore la dépersonnalisation, laquelle se définit par la prise de distance affective de l'employé vis-à-vis de ses collaborateurs et notamment de ses subalternes.

■ Un booster de moral pour les troupes

Le test de Maslach permet dans un premier temps de réduire le niveau de fatigue physique et mental des salariés. Cette méthode s'avère particulièrement

efficace pour détecter l'épuisement des troupes et sert d'intermédiaire stratégique pour proposer par la suite des solutions réparatrices adaptées.

L'avis du spécialiste: Ce test vise avant tout à repérer et à prévenir la présence de risques psychosociaux en entreprise. En boostant la motivation et le bien-être des employés, il permet d'instaurer un climat sain et de cultiver le bien-être au travail.

■ De l'interprétation des résultats aux actions correctives

Appliquer avec succès le test de Maslach en entreprise nécessite tout d'abord de soumettre à chaque salarié le questionnaire de la méthode, dont les «items» sont répartis suivant les trois dimensions évaluées.

Administré par un psychologue du travail ou par un psychologue consultant, le test doit être rempli par l'employé dans un créneau de moins de 15 minutes. Les questions posées prennent, quant à elles, la forme d'affirmations renvoyant aux impressions du salarié

réfère à des tableaux descriptifs et précis. Cela revient entre autres à additionner les scores obtenus pour chaque dimension et à les comparer aux tableaux d'interprétation. Les items d'épuisement émotionnel et de déshumanisation ont une connotation négative et des scores élevés sur ces échelles révèlent un état de burnout important, voire même inquiétant. A l'inverse, les items d'accomplissement personnel ont une connotation positive et des scores élevés sur ces échelles vont dans le sens d'un burnout faible, voire inexistant.

Un score élevé aux deux premières échelles et un score faible pour la dernière sont signes d'un épuisement professionnel.

L'avis du spécialiste: Si les résultats du test indiquent un taux élevé de burnout, des mesures préventives et des actions correctives peuvent être instaurées. Il peut s'agir d'un allègement réel des tâches et d'une révision complète du rythme de travail du salarié. En effet, si la charge de tâches



Redouane Rizki est psychologue du travail et responsable «Recrutement & Onboarding» au sein d'Allianz Maroc. Il emploie régulièrement le test de Maslach auprès de ses clients (Ph. TPS)

en équipe peuvent être organisés pour stimuler le soutien social et contourner l'isolement.

■ Un outil de plus en plus pratiqué sous nos latitudes

Le test de Maslach est un outil qui a déjà fait ses preuves à l'international. Au Maroc, la méthode est utilisée dans plusieurs secteurs parmi lesquels l'assurance, la banque, l'industrie et les centres d'appels. L'outil commence également à se répandre au sein des domaines de santé et de l'éducation, particulièrement au niveau des professions d'aide et d'assistance.

L'avis du spécialiste: Le Maroc, tout comme le reste du monde, n'échappe pas aux risques psychosociaux, qui entravent la qualité de vie au travail et la productivité des troupes. Dans un tel contexte, l'on comprend pourquoi un outil scientifique et facile d'utilisation comme le test de Maslach a pu aisément trouver son public. □

Karim AGOUMI

Les 3 sphères du stress test



Epuisement émotionnel
ou sentiment
d'être «vidé»

Dépersonnalisation:
prise de distance
affective du salarié vis-
à-vis de ses pairs

Accomplissement personnel:
entraîne
un regard positif
sur ses réalisations
professionnelles

De plus en plus utilisé sous nos latitudes, le test de Maslach est un outil qui mesure le degré d'épuisement professionnel des salariés au sein d'une entreprise donnée. Additionné à la prise d'actions correctives comme un allègement des tâches ou une révision du rythme de travail, il permet aux troupes de se remotiver et de retrouver leur productivité habituelle

concernant son état émotionnel, ses pratiques professionnelles ou encore ses relations avec ses clients. Les réponses sont alors cotées sur une échelle graduelle de fréquence en 7 points allant de «Jamais» à «Chaque jour».

Les résultats du test sont ensuite interprétés par le psychologue, qui se

à accomplir devient trop élevée, le travail peut devenir rapidement trop oppressant pour l'employé.

La solution peut même être plus radicale et consister en un arrêt provisoire ou un changement de poste. Enfin, des groupes d'échanges et des séances de renforcement du travail

Votre calendrier de formation

■ **Pratique de la comptabilité et fiscalité générale et immobilière, travaux d'inventaire, déclarations fiscales, états de synthèse et gestion fiscale de la paie**

Date: Juin-juillet

Tel: 0522 24 64 65

Email: m.chorfi47@gmail.com

■ **Techniques de vente et de prospection, droit de travail et GRH, coaching et gestion des équipes, gestion des achats**

Date: Juin

Tel: 05 22 48 65 79

E-mail: formation@audina.ma

■ **Audit qualité interne**

Date: 20 au 22 juin

Tel: 0522 94 55 33

Email: ghizlane.dibiche@afnor.org

■ **Comité d'hygiène et de**

sécurité: rôle, missions...

Date: 21-22 juin

Tel: 522 45 12 72

Email: acting@acting.ma

■ **Nouvelle réglementation des marchés publics et procédures de soumission**

Date: 22 juin

Tel: 0522 20 33 05

Email: serec@serec.ma

■ **Commercial pour cadres non-commerciaux**

Date: 25-26 juin

Tel: 522 45 12 72

Email: acting@acting.ma

■ **ISO 45001 V 2018:**

Lecture pas à pas de la norme

Date: 25-26 juin

Tel: 0522 94 55 33

Email: ghizlane.dibiche@afnor.org

■ **Système d'évaluation des**

performances et primes

Date: 27-28 juin

Tel: 522 45 12 72

Email: acting@acting.ma

■ **Négociation commerciale - Niveau 1**

Date: 28 et 29 juin

Tel: 0522 641 688

Email: inscription@formafrique.com

■ **Achats publics: Procédures d'achat et pilotage de l'exécution**

Date: 28-29 juin

Tel: 0522 20 33 05

Email: serec@serec.ma

■ **Maîtrise du temps et gestion des priorités**

Date: 4 à 6 juillet

Tel: 0522 641 688

Email: inscription@formafrique.com

■ **Elaborer un business plan**

Date: 5-6 juillet

Tel: 522 45 12 72

Email: acting@acting.ma

■ **IRCA ISO 9001 V 2015: Qualification d'auditeurs tierce partie**

Date: 9 au 13 juillet

Tel: 0522 94 55 33

Email: ghizlane.dibiche@afnor.org

■ **Formateur: réussir ses animations - Niveau 1**

Date: 16-17 juillet

Tel: 0522 641 688

Email: inscription@formafrique.com

■ **Norme IATF 16949: Comprendre les évolutions clés de la version 2016 (à Tanger)**

Date: 17-18 septembre

Tel: 0522 94 55 33

Email: ghizlane.dibiche@afnor.org

■ **Core tools: Maîtriser les outils qualité exigés par l'IATF 16949 (à Tanger)**

Date: 19-20 septembre

Tel: 0522 94 55 33

Email: ghizlane.dibiche@afnor.org

■ **IBQ - Master Degree (nouvelle certification)**

Date: 25 au 27 octobre

Tel: 0522 22 54 15

Email: c.talaat@almaaligroup.com

■ **Leadership et projets innovants**

Date: Octobre 2018

à décembre 2019

Tel: 0522 49 35 10

Email: contact@nl.emailingmanagement.com

Contact:

Abdelaziz OUAHID

aouahid@leconomiste.com

L'ECONOMISTE

La température augmente ?
Le nombre de solutions aussi.

APPEL À PROJETS

Proposez vos solutions business pour le climat
sur tellsarknews.com/soco avant le 28 juin 2018

SOLUTIONS
& Co by sparknews