



Fiche Descriptive du Contexte

| | Rédaction | Vérification | Approbation |
|--------------|--|---|---|
| Nom & Prénom | Raphaël RABIER | Karim Eddine CHENNOUF | Karim Eddine CHENNOUF Raphaël RABIER |
| Date | 11-05-2023 | 11-05-2023 | 11-05-2023 |
| Signature | <p>Le Directeur Général de L'Institut de Formation Ferroviaire Signé : Raphaël RABIER</p> | <p>Le Directeur Général de L'Institut de Formation Ferroviaire Le Président du Directoire Signé: Karim Eddine CHENNOUF</p> | <p>Le Directeur Général de L'Institut de Formation Ferroviaire Le Président du Directoire Signé: Karim Eddine CHENNOUF</p> |

| | | |
|--|-------------------------------|------------------------------------|
|  | Fiche Descriptive du Contexte | Réf : ST-FDC01 V05 |
| | PS Stratégie et pilotage | Date d'application : 06/05/2019 |

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| 1. Détermination des enjeux internes et externes de l'IFF : | 3 |
| 1.1. Analyse SWOT : | 3 |
| 1.2. Analyse PESTEL : | 3 |
| 2. Analyse des PI et leurs attentes : | 5 |
| 3. Méthode et résultat de l'évaluation de la pertinence des PI : | 8 |
| 4. Domaine et Périmètre d'application : | 8 |
| 5. Cartographie des processus : | 9 |
| 6. Suivi des modifications | 10 |

| | | |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|
|  | Fiche Descriptive du Contexte | Réf : ST-FDC01 V05 |
| | PS Stratégie et pilotage | Date d'application : 06/05/2019 |


1. Détermination des enjeux internes et externes de l'IFF :

1.1. Analyse SWOT :

| | Forces | Faiblesses |
|-----------------|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> + Institut international de référence en formation ferroviaire + Réactivité et capacité de réponse sur mesure aux besoins spécifiques des clients commanditaires + Système de management aux standards ISO 21000 et engagement des équipes + Filiale atypique entre SNCF et ONCF génératrice de synergies favorables au développement et à l'innovation | <ul style="list-style-type: none"> - Dépendance vis-à-vis des actionnaires pour la charge de formation - Disponibilité des experts métier SNCF et ONCF pour l'animation et l'ingénierie - Faible niveau de digitalisation des modules de formation en langue française uniquement |
| Enjeux internes | | |
| | Opportunités | Menaces |
| | <ul style="list-style-type: none"> + Croissance générale du secteur ferroviaire + Développement des nouvelles fonctionnalités et attentes stagiaires en matière de formation | <ul style="list-style-type: none"> - Réduction de l'engagement des actionnaires en matière de commandes - Montée de la conscience écologique vs transport aérien pour les formations à Rabat des stagiaires français - Développement de nouvelles modalités d'enseignement en défaveur du présentiel |
| Enjeux externes | | |

1.2. Analyse PESTEL :


| | Opportunités | Menaces |
|----------------------|---|---|
| Politique | <ul style="list-style-type: none"> - Ouverture sur l'Afrique et l'international - Stabilité politique et économique du Maroc | |
| Economiques | <ul style="list-style-type: none"> - Prix global de la formation compétitif - Inflation maîtrisée - Développement du secteur ferroviaire en Afrique - Développement du transport guidé au MAROC | |
| Socioculturel | <ul style="list-style-type: none"> - Langue (pays francophone) - Facilité d'intégration culturelle permet de faciliter le partage | |
| Technologique | <ul style="list-style-type: none"> - Développement de la digitalisation | <ul style="list-style-type: none"> - Evolution technologique |
| Ecologique | <ul style="list-style-type: none"> - Développement ferroviaire eu égard au faible dégagement CO2. - Développement du concept RSE | <ul style="list-style-type: none"> - Réduction des déplacements liés à des protocoles écologiques par SNCF |
| Légal | <ul style="list-style-type: none"> - IFF éligible au programme de remboursement des frais de formation (CSF) - Loi stable | |

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|
|  | Fiche Descriptive du Contexte | Réf : STP-FDC01 V05 |
| | PS Stratégie et pilotage | Date d'application : 06/05/2019 |


2. Analyse des PI et leurs attentes :

| Type | Détermination de la partie intéressées | Identification des Besoins & Attentes des partie intéressées (B&A PI) | BA PI | | Actions à mettre en œuvre | Acteur | Autorité | Surveillance |
|----------|--|---|------------------|-----|---------------------------|--|-------------------------|--|
| | | | Où | Non | | | | |
| INTERNES | Actionnaires | Rentabilité | | | | Directoire | Conseil de Surveillance | Trimestrielle en réunion du CS et lors de l'AG |
| | | Pérennité et développement | * | | 3 | | | annuelle des actionnaires |
| | | Qualité et innovation de la formation | | | | | | |
| | | Respect des budgets | | | | | | |
| | | Atteinte des objectifs | | | | | | |
| | Directoire | Remontée de l'information | * | | 3 | Responsable Planification et ressources pédagogiques | Directoire | Réunion hebdomadaire IFF |
| | | Respect des procédures et instructions | | | | | | |
| | | Satisfaction des exigences des commanditaires et autres PI | | | | | | |
| | Personnel | Conditions de travail favorables | | | | | | |
| | | Détermination des rôles et des responsabilités | * | | 3 | Responsable Financier et administratif | Directoire | Entretiens annuels |
| | | Motivation, reconnaissance et développement de compétences | | | | | | |
| Typ | | | BA PI Pertinence | | Actions à mettre en œuvre | Acteur | Autorité | Surveillance |

| Externes | | | | | | | | | | |
|--|--|----|--|--|------|---------------------------------|--|--|--|--|
| Détermination de la partie intéressées | Identification des Besoins & Attentes des partie intéressées (B&A PI) | | | | Où ? | Non | IN | | | |
| Commanditaires (clients) | Respect des exigences contractuelles | * | | | 3 | Satisfaction et fidélisation | Responsable Planification et ressources pédagogiques | Directoire | Analyse des réclamations, Réunions périodiques | |
| | Retour d'information dans les délais | | | | | | | | | |
| | Réponse aux besoins spécifiques | | | | | | | | | |
| | Assistance, réactivité et écoute | | | | | | | | | |
| Stagiaires | Conditions d'apprentissage : locaux, restauration, climatisation, hygiène des sanitaires, Sécurité, sureté | * | | | 3 | Satisfaction et partage | Chargée de l'administration Des formation | Responsable Planification et ressources pédagogiques | Réunion hebdomadaire, tournée des installations Analyse des réclamations Retours des évaluations « à chaud » | |
| | Information, convocation | | | | | | | | | |
| | Qualité des formations | | | | | | | | | |
| | Accueil/ Ecoute/ Réactivité | | | | | | | | | |
| Formateurs/ Experts | Remise des livrables et des supports | * | | | 3 | Réponse aux besoins et attentes | Chargée de l'administration Des formation | Responsable Planification et ressources pédagogiques | Commentaire dans les évaluations à chaud, comités pédagogiques | |
| | Information, partage, remontée d'information | | | | | | | | | |
| | Réactivité | | | | | | | | | |
| | Conditions : moyens matériels et pédagogiques | | | | | | | | | |
| | Accompagnement et assistance | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | </ | | | | | | | | |

| | | | |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------|
|  | Fiche Descriptive du Contexte | | Réf : ST-FDC01 V05 |
| | PS Stratégie et pilotage | Date d'application : 06/05/2019 | |

| Détermination de la partie intéressées | Identification des Besoins & Attentes des partie intéressées (B&A PI) | Indicateur | Score | | | | |
|---|---|------------|-------|------------------------------|--|--|------------------------|
| Fournisseurs et prestataires de service | Paieement dans les délais | | | | | | |
| | Définition des besoins | | | | | | |
| | Respect des exigences contractuelles | * | 3 | Respect des engagements | Responsable Financier et administratif & Responsable Installations et Equipement | Directoire | Absence de réclamation |
| | Préservation de la propriété | | | | | | |
| | Conditions de travail | | | | | | |
| Autorités | Respect de la réglementation | * | 3 | Respect de la réglementation | Comptable | Responsable Financier et administratif | |
| | Déclaration CNSS, impôts, ... | | | | | | |
| Partenaires : CC, Ambassade, CGEM, GIFER | Communication externe | * | 1 | Partenariat et Communication | Responsable Communication et des ressources pédagogiques connectées | Directoire | |
| | Participation | | | | | | |
| EMI | Préservation de la propriété | * | 1 | Respect des engagements | Responsable Installations et Equipement | Directoire | |
| | Bon voisinage | | | | | | |
| Association et société civile | Contribution | * | 1 | Participation | Responsable Communication et des ressources pédagogiques connectées | Directoire | |
| | RSE | | | | | | |
| Organismes financiers : Banques, assurances ... | Respect des engagements | * | 2 | Respect des engagements | Responsable Financier et administratif | Directoire | Etats mensuels |

| | | |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|
|  | Fiche Descriptive du Contexte | Réf : STP-FDC01 V05 |
| | PS Stratégie et pilotage | Date d'application : 06/05/2019 |

3. Méthode et résultat de l'évaluation de la pertinence des PI :

| Critères de cotation des Parties intéressées | | | |
|---|--|---|--|
| NI | Niveau d'importance de la relation avec l'entreprise | 1 | Faible : la Partie Prenante n'a pas ou peu d'influence sur IFF |
| | | 2 | Moyenne : la Partie Prenante peut remettre en cause la réussite de certains projets de IFF ou impacter le chiffre d'affaire |
| | | 3 | Directe: la Partie Prenante peut remettre en cause l'ensemble des projets de IFF voire sa pérennité ou être indispensable à la réalisation de ses projets voire de sa survie |
| Seules les parties intéressées dont la cotation est égale ou supérieure à 2 seront définies comme pertinentes | | | |

4. Domaine et Périmètre d'application :

« Conception et Réalisation d'actions de formation continue destinées notamment aux entreprises ferroviaires et de transports guidés. »

Périmètre de l'IFF : Avenue IBN Sina , Agdal, RABAT

Exigences non applicables :

- 7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure :

L'IFF ne dispose d'aucun équipement de surveillance et de mesure nécessitant l'étalonnage.

- 7.2.2 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée :


La nature des prestations de l'IFF n'inclut aucune exigence liée à l'éducation spécialisée

- 8.5.1.2.2 Admission des apprenants :

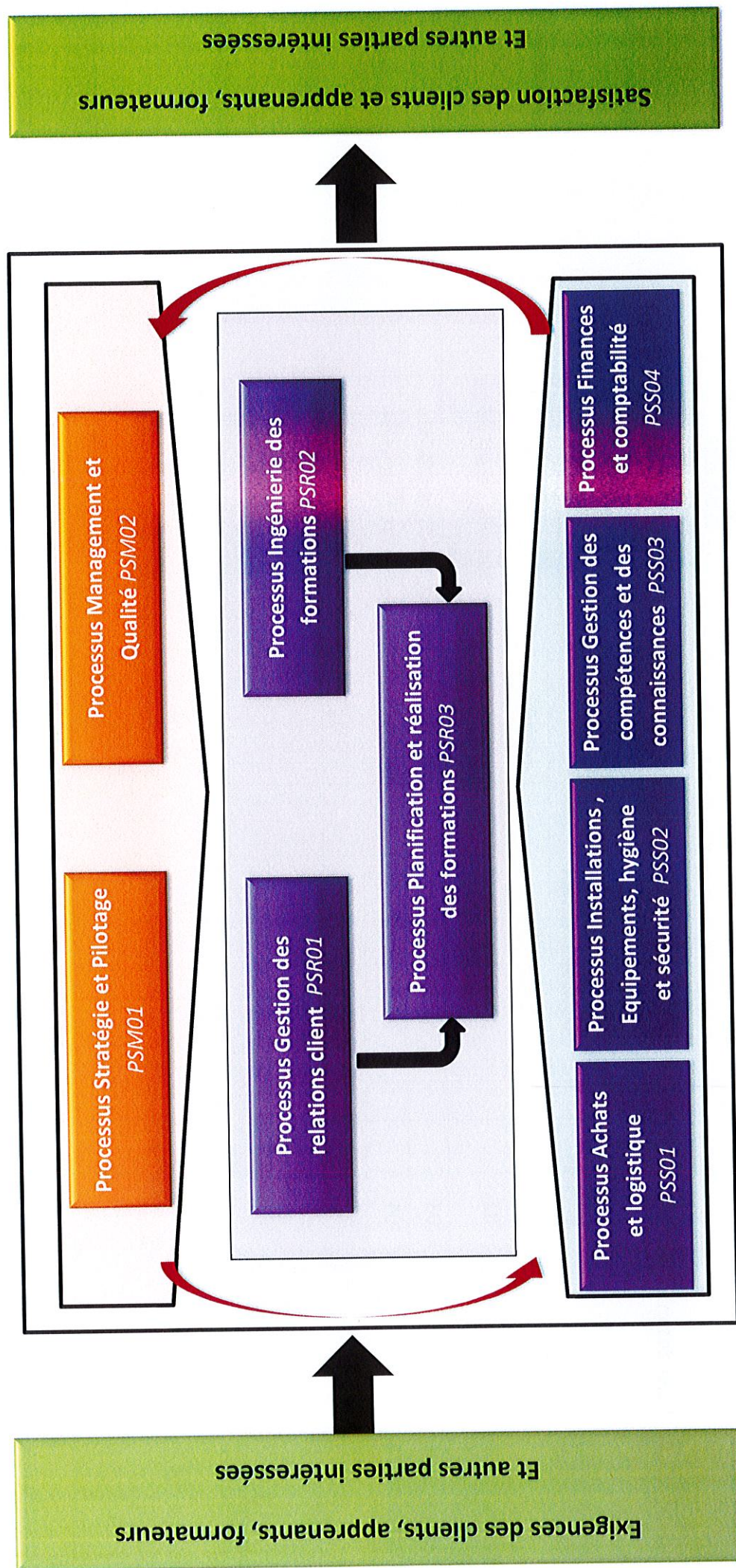
L'IFF est un organisme de formation professionnelle donc les apprenants sont désignés par le commanditaire sans aucune intervention de l'IFF quant aux conditions d'admission


- 8.5.1.6 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée

La nature des prestations de l'IFF n'inclut aucune exigence liée à l'éducation spécialisée

| | | |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|
|  | Fiche Descriptive du Contexte | Réf : ST-FDC01 V05 |
| | PS Stratégie et pilotage | Date d'application : 06/05/2019 |

5. Cartographie des processus :



| | | |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|
|  | Fiche Descriptive du Contexte | Réf : ST-FDC01 V05 |
| | PS Stratégie et pilotage | Date d'application : 06/05/2019 |

6. Suivi des modifications

| SUIVI DES MODIFICATIONS | | |
|-------------------------|------------------|--|
| Version | Date de création | Motif de mise à jour |
| 01 | Mai 2019 | Création |
| 02 | 08/07/2020 | Adaptation selon la nouvelle version de la cartographie du processus |
| 03 | 12-01-2022 | Révision de l'analyse SWOT et PESTEL |
| 04 | 20-12-2022 | Révision de l'analyse SWOT et PESTEL |
| 05 | 11-05-2023 | Révision de l'analyse SWOT |