

# IFF VERS LA CERTIFICATION ISO21001

Soucieuse de la satisfaction de ses stagiaires, formateurs, commanditaires et collaborateurs, l'IFF s'engage dans une démarche qualité pour améliorer et maintenir un haut niveau de satisfaction.

La norme ISO 21001 est un standard spécifiquement dédié aux systèmes de management des établissements d'enseignement. Elle a été réalisée à partir de l'ISO 9001 en adaptant les règles aux spécificités des organismes de formation.

Cette norme vise à l'alignement des objectifs et des activités des établissements avec des standards définis par un collège d'experts internationaux. Elle intègre la responsabilité sociétale, la conduite éthique, l'accessibilité et l'équité, la sécurité et la protection des données.

En se certifiant ISO 21001, l'IFF formulera de manière écrite son organisation. Ainsi, elle structure les directions, services, tâches et objectifs de chacun. Elle se dotera d'outils de mesure de la performance qui lui permettront à la fois de pérenniser le mode de son fonctionnement et de s'améliorer en continu.



**Karim Eddine CHENNOUF**  
Président du Directoire IFF

« Nous nous sommes engagés dans cette démarche de certification ISO 21001 en partant de notre conviction qu'elle apporte une grande plus-value pour l'IFF tant en interne qu'en externe.

C'est une démarche structurante qui nous permettra de :

- Donner plus d'assurance à nos clients.
- Augmenter l'efficacité de nos processus et améliorer la qualité de nos formations
- Mobiliser, impliquer et valoriser nos collaborateurs et nos formateurs.»



**Christophe MARTIN**  
Directeur Général de l'IFF

« La démarche de certification s'inscrit dans la **continuité des actions de l'IFF** et doit nous permettre une plus grande rigueur dans les processus internes, sans alourdir inutilement le fonctionnement de l'Institut, dont l'un des atouts est la **souplesse de fonctionnement.** »



« je note l'**Engagement effectif** du Top Management à la mise en place et à l'amélioration du système de management de l'IFF, ainsi que la **forte implication** de l'ensemble des collaborateurs à la réussite du projet. Il y a à l'IFF une vraie **maîtrise du métier** et une grande volonté d'amélioration. »

**BELLAFARI Ilham**  
Consultante, Auditrice et Formatrice en Systèmes de Management QHSE

## Consistance

**ISO 21001** porte sur les systèmes de management des organismes d'éducation/formation (SMOE) ainsi que sur l'impact de ces systèmes sur les apprenants et les autres parties intéressées pertinentes:

Elle **Spécifie des exigences** relatives à un **système de management** pour les organismes d'éducation/formation (SMOE) qui doivent :

- Démontrer une aptitude** à favoriser l'acquisition et le développement de compétences par le biais de l'éducation, de la formation, de l'apprentissage ou de la recherche;
- Accroître la satisfaction des apprenants**, des autres bénéficiaires et du personnel par l'application efficace de son SMOE

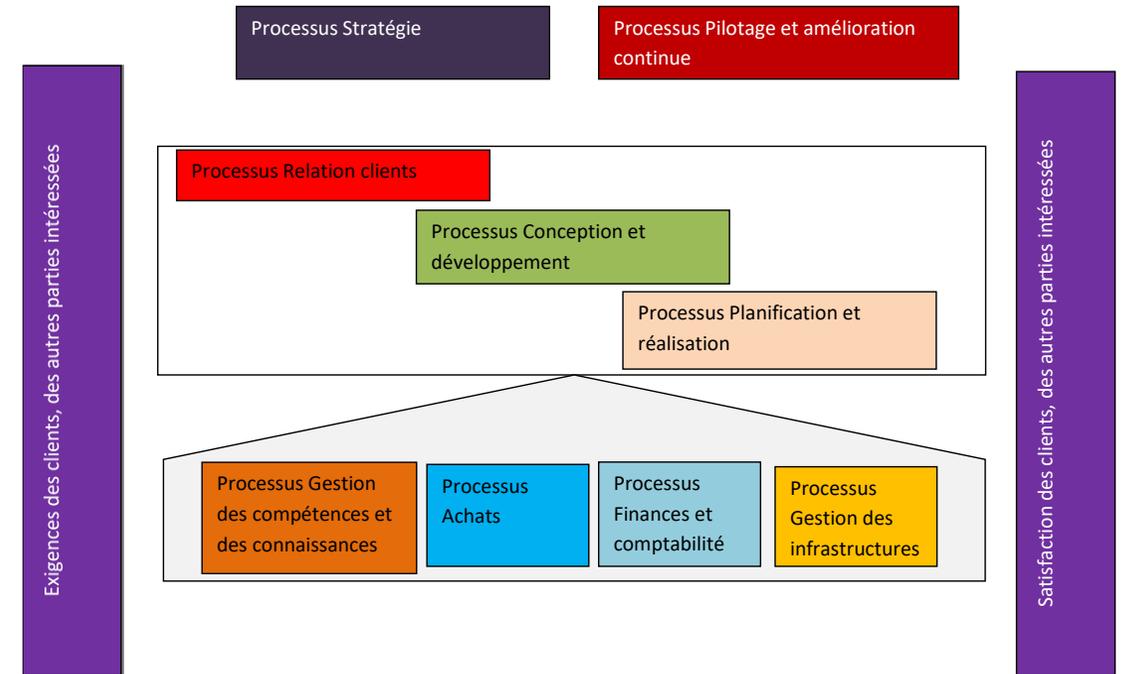
## Apports de L'ISO 21001

- ✓ **Une démarche structurée**
- ✓ **Une amélioration de la conception et du développement des modules de formation**
- ✓ **Une meilleure planification**
- ✓ **Une meilleure communication interne et externe**
- ✓ **Une amélioration de la satisfaction des parties intéressées**
- ✓ **Une meilleure gestion des risques**

## Contribution de l'IFF

- **Mettre en œuvre un Système de Management conçu conformément à la norme ISO 21001**
- **Contribuer à l'amélioration continue du système**
- **Respect des exigences de l'IFF**
- **Respect des principes d'équité et de l'éthique dans la conduite de la formation**

## Cartographie des processus



## Phasages et rétro planning

|  | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet | Septembre |
|--|------|-------|-----|------|---------|-----------|
| Phase I : Diagnostic et plan d'action  | ■    |       |     |      |         |           |
| Phase II : Formation sur les exigences de la norme                           |      | ■     |     |      |         |           |
| Phase III : Conception du système de Management: processus processus         |      | ■     |     |      |         |           |
| Phase IV: Mise en œuvre et déploiement du SM *                               |      |       | ■   |      |         |           |
| Phase V : Evaluation du SM: Audit interne, Revue de direction, Audit à blanc |      |       |     |      | +       | ■         |
| Phase VI : Audit de certification  |      |       |     |      |         | ■         |

\* Phase en cours de réalisation.

## Rencontre avec les Formateurs « IFF VERS LA CERTIFICATION ISO 21001 »



Le 13 Avril 2019, L'IFF a organisé un workshop à Tanger regroupant environ 60 formateurs et référents ainsi que ses collaborateurs.

Cette rencontre avait pour thème « **IFF vers la certification ISO 21001** » dont l'objectif est d'obtenir la certification conformément à la norme ISO 21001.

L'objectif était de permettre aux formateurs et référents de s'approprier la démarche et de mieux percevoir leur contribution.

Ce label permettra à l'IFF de valoriser la qualité des formations qu'elle dispense dans le domaine des métiers ferroviaires et ce depuis sa création, en 2015.

## POLITIQUE DE L'INSTITUT DE FORMATION FERROVIAIRE (IFF)

Spécialisé dans la **formation et le partage d'expertise** dans les métiers **ferroviaires et de transports guidés**, l'IFF a pour ambition d'être un **institut de référence** à l'international, offrant des formations spécialisées à travers un **réseau d'experts** reconnus dans le domaine.

Conscients des enjeux, des défis et de l'importance d'être à l'écoute de ses parties intéressées, nous nous sommes inscrits dans une démarche de mise en place de la norme internationale **ISO 21001**, afin d'appuyer notre slogan « **L'excellence en partage** » et de faire de l'IFF un institut de formation véritablement durable.

En adéquation avec cette vision, notre politique s'articule autour des axes stratégiques suivants :



Réaliser les prestations de formation et de partage d'expertise dans le respect des exigences clients, des exigences légales et réglementaires et de toutes les exigences applicables, et améliorer en continue la **satisfaction des stagiaires, des commanditaires et des autres parties intéressées** et gérer des relations mutuellement bénéfiques avec nos formateurs et experts.



Faire de l'IFF un institut de formation rayonnant au niveau national et à l'international et particulièrement en Afrique.



Veiller au **développement des modules** de formation et innover en continu de nouveaux programmes en anticipant les attentes de nos clients et en tenant en compte les évolutions pédagogiques, didactiques, techniques et technologiques pertinentes.



Etre à la recherche permanente de l'**excellence opérationnelle** en améliorant les performances de nos processus et assurer ainsi une organisation efficace et optimisée.

Réf :



Faire de l'IFF un **organisme socialement responsable** et faire du développement durable une priorité qui se traduit par son comportement éthique et transparent, vis-à-vis de l'impact de ses activités sur la société, l'économie et l'environnement. Nous démontrons ce comportement par la mise en œuvre d'un système de sécurité visant une meilleure protection de biens et des personnes, et par la maîtrise de notre impact sur l'environnement (traitement des rejets, optimisation des énergies...).



Mettre le **capital humain** au cœur de notre préoccupation et faire de notre capital humain un vrai levier de notre développement et un acteur principal dans la réussite de notre politique, en développant les compétences de nos collaborateurs, y compris nos formateurs, à travers la formation, la gestion de carrière et la responsabilisation et en créant un climat de travail favorable pour encourager l'engagement et l'épanouissement de chacun.

**Nous nous engageons, en tant que Directoire de l'IFF**, à améliorer en continue notre système de management, à mettre à disposition toutes les ressources nécessaires, à satisfaire au principe de la RSE pour que celui-ci soit porteur de valeur ajoutée, et à gérer et protéger la propriété intellectuelle.

Nous veillons à ce que cette politique soit comprise à tous les niveaux de l'institut et nous favorisons l'implication de tous les collaborateurs pour atteindre l'efficacité et l'efficience attendues de notre système de management.

Président du Directoire

Institut de Formation Ferroviaire  
Le Président du Directoire

Signé: Karim Eddine CHENNOUF

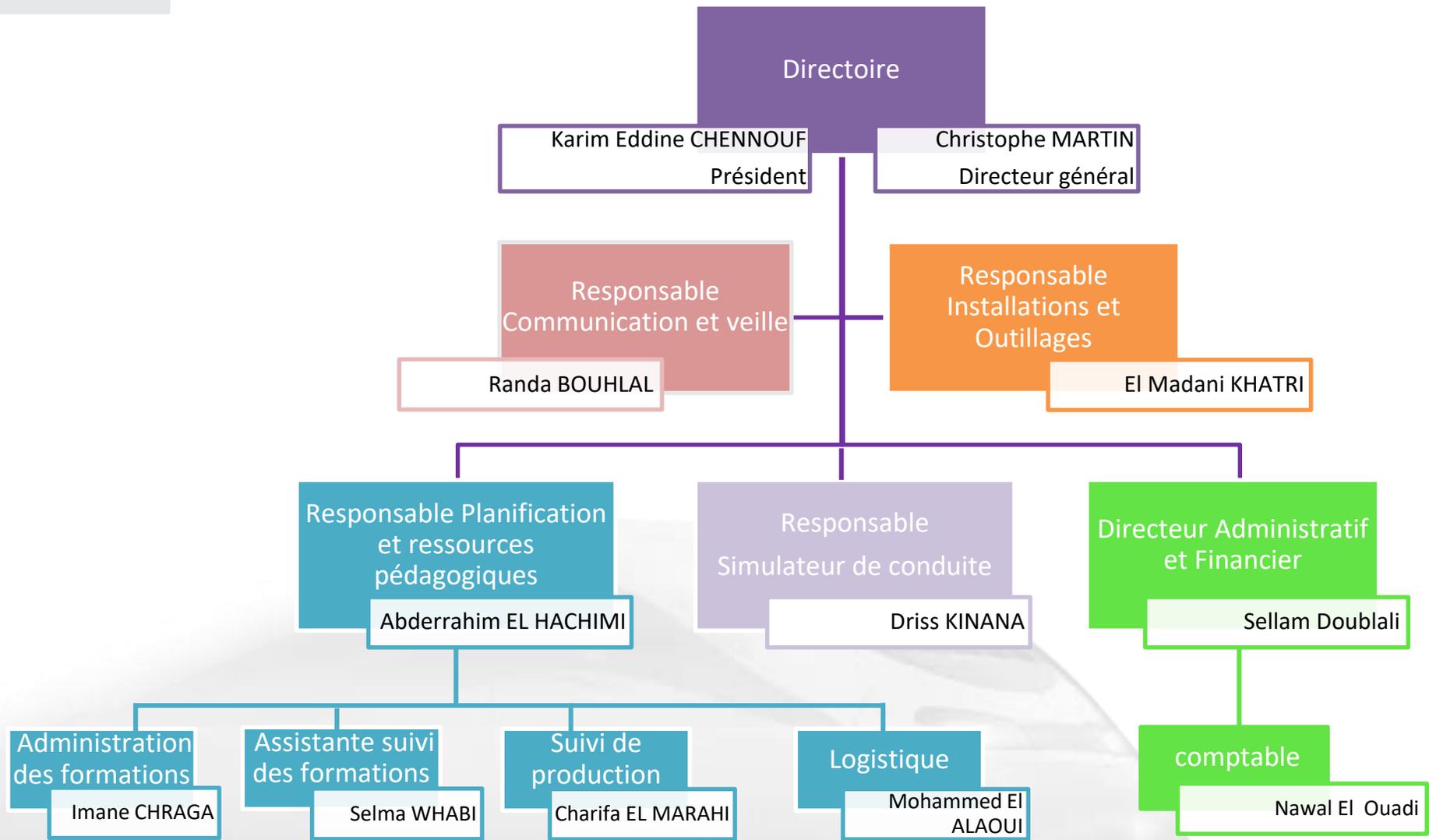
Directeur Général

Le Directeur Général de  
L'Institut de Formation Ferroviaire

Signé : Christophe MARTIN



Organigramme IFF



Version : Avril 2019



Avenue Ibn Sina, Agdal - Rabat  
[contact@iff-ma.com](mailto:contact@iff-ma.com)