



معهد التكوين السككي  
INSTITUT DE FORMATION FERROVIAIRE

L'EXCELLENCE  
EN PARTAGE

# CATALOGUE DE FORMATION

VOLUME 6

**FRET LOGISTIQUE**

Edition 2020





# SOMMAIRE

---

	Page
NAISSANCE DE L'IFF .....	1
MISSIONS ET VALEURS .....	2
SE FORMER A L'IFF.....	3
ILS RECOMMANDENT NOS FORMATIONS.....	5
ILS NOUS FONT DÉJÀ CONFIANCE.....	6
MOT DE LA DIRECTION.....	7

## FICHES PRODUIT – FRET LOGISTIQUE

IFF FL01 - INITIATION AUX ACTIVITÉS ET MÉTIERS DE LA LOGISTIQUE	9
IFF FL02 – RESPONSABLE ENTREPOTS LOGISTIQUES	10
IFF FL03 – GESTIONNAIRE D'OPERATIONS DOUANIERES SUR SITE LOGISTIQUE FERROVIAIRE	11
IFF FL04 – PROCESSUS DE PRODUCTION	12
IFF FL06 – TECHNIQUES DE COMMUNICATION COMMERCIALE	13
IFF FL07 – TECHNIQUES DE PROSPECTION DE VENTE	14
IFF FL08 – ECONOMIE ET ORGANISATION DU TRANSPORT FERROVIAIRE DE MARCHANDISES	15

# NAISSANCE DE L'IFF

ONCF et SNCF, engagés dans un partenariat **durable**, ont permis la mise en exploitation couronnée de succès de **la première liaison à Grande Vitesse du continent Africain**.

**Avril 2013**

Protocole d'accord définitif de création de l'IFF

**30 Mars 2015**

Début des formations



**Octobre 2007**

Accord intergouvernemental pour la création de la LGV Tanger-Casablanca

**Septembre 2011**

Protocole d'accord préliminaire de la création de l'IFF

De ce partenariat au service du succès de la LGV est né l'Institut de Formation Ferroviaire, qui a eu le privilège de se voir confier **la formation des opérateurs de la Grande Vitesse**.

L'Institut a la vocation d'être un **acteur de référence** dans les formations ferroviaires. Il offre un vaste catalogue portant sur l'ensemble des compétences utiles à l'exploitation ferroviaire de **fret** et à la **logistique**, mais également déclinable au **transport urbain et péri-urbain**.

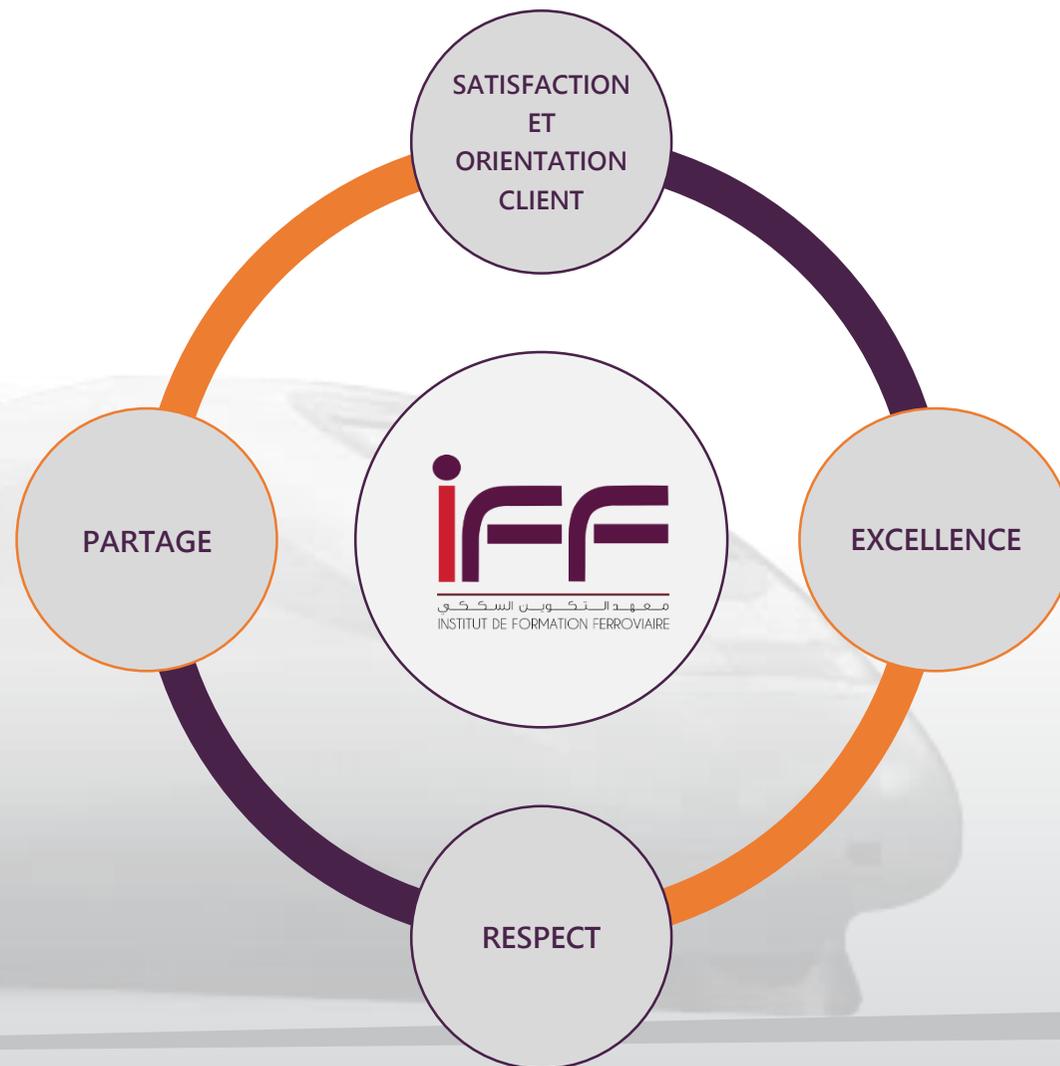
Les formations dispensées par l'IFF visent **l'excellence** et sont destinées aux collaborateurs de tous les acteurs du transport ferroviaire ou guidé.

# MISSIONS ET VALEURS

Quatre valeurs guident notre action :  
**L'orientation client, le partage, l'excellence et le respect.**

Nous les avons définies conjointement avec les formateurs et référents qui interviennent, et c'est dans cet esprit que nous dispensons les formations et partageons notre expertise.

Leur traduction concrète fait l'objet de toute notre attention.



# SE FORMER À L'IFF

Rabat, **capitale du Maroc** est le grand centre politique et administratif du pays, où se trouve la palais royal, les instances gouvernementales et les ambassades.

Rabat est aussi une ville commerciale et industrielle où le tourisme et l'artisanat local jouent un rôle économique majeur.

Située dans le Nord du pays, sur la **côte Atlantique**, sur la rive gauche de l'embouchure du **Bouregreg** et face à la ville de **Salé**, Rabat est une capitale où il fait bon vivre.

Elle est le siège de l'Université Mohammed V et de plusieurs instituts culturels et d'enseignement, comme **l'IFF depuis 2015**.



Kasbah des Oudayas



Centre ville de Rabat



## Climat méditerranéen

- Température maximale moyenne: 21,9 °C
- Température minimale moyenne: 12,5 °C



## Langues officielles

- Arabe
- Amazighe

## Langue parlée

- Français



## Devise

- Dirham marocain (MAD)



## Sites d'intérêt

- Tour Hassan
- Kasbah des Oudayas
- Chellah
- Bibliothèque Nationale
- Théâtre National
- Etc.

# SE FORMER À L'IFF

## 📍 Une situation géographique idéale

Situé au cœur du quartier de l'**Agdal** à Rabat, l'Institut de Formation Ferroviaire est 5 minutes à pied de la **Gare Rabat-Agdal**.

Le quartier est également bien desservi par les transports en commun :

- **Tramway**, station Avenue de France
- Diverses lignes de **bus et de taxis**



## 📖 Ressources pédagogiques

D'une superficie de **3000m<sup>2</sup>**, l'IFF a été pensé pour proposer à ses stagiaires un accueil chaleureux et un cadre de travail propice à l'apprentissage,

- **18 salles de formation** dont 8 équipées de tableaux numériques interactifs (TNI) réparties sur 2 étages
- **7 salles de travaux pratiques** avec maquettes pédagogiques
- Un **simulateur de conduite multifonctionnel** composé de :
  - 6 cabines de conduite indépendantes
  - 2 postes instructeurs
  - 1 poste observateur

Il permet de reproduire les pupitres de conduite de plusieurs engins dans des configurations variées, telles que:

- **Locomotive E1400 ONCF** (locomotive ALSTOM Prima II) en configuration Fret ou Voyageurs
- **Automotrice « Z2 »** (ANSALDO-BREDA) en unité simple ou double
- **Rame Grande Vitesse Maroc** (ALSTOM) en configuration simple et double
- Une **connexion wifi** à disposition de tous les stagiaires
- Un **espace de restauration** entièrement rénové en 2019

# ILS RECOMMANDENT NOS FORMATIONS

**Jean Robert AVATOLI** – DRH de chemin de fer au Gabon

« La présentation des modules de formation dispensés et les moyens pédagogiques modernes font de l'IFF un cadre de développement des compétences d'excellence ».

**Ahmed MOKHFI** – Cadre à l'ONCF

« Cette formation représente une période d'interaction conviviale, des moments agréables d'échanges et de mise en pratique des techniques pédagogiques ».

**Houria BENNI SADOUKI** – Responsable des formations pour la SNCF

« En tant que sponsor de ce nouveau voyage apprenant, j'ai pu constater qu'au-delà de la thématique, ce travail de groupe permet aux participants un vrai travail collectif qui développe leur capacité d'écoute, d'analyse et un environnement de travail multiculturel. L'appui et la méthodologie de l'animateur/coach facilitent la prise de recul et font de cette expérience un vrai moment de développement personnel ».



**Ahmed BENS Aid** – Chef de gare

« Au nom de notre promotion de chef de gare 2019 je tiens à vous remercier pour les efforts déployés afin de nous permettre de passer de bons moments à l'IFF. Cette formation s'est passée dans de bonnes conditions et ce grâce aux magnifiques animateurs et personnels de l'Institut ».

**Christian MAGNI** – Adjoint au Directeur Général de SETRAG

« J'ai été heureux de passer deux mois de formation à l'IFF pour me permettre d'acquérir des connaissances dans le domaine de l'exploitation. C'est grâce à cette formation que je viens d'être nommé Adjoint au DG de SETRAG ».

\*L'ensemble des modules que nous proposons sont systématiquement soumis à un test de satisfaction des stagiaires.

## ILS NOUS FONT DÉJÀ CONFIANCE



# MOT DE LA DIRECTION



Représentée par  
**Monsieur Karim Eddine  
CHENNOUF**



**Président du Directoire**



Représentée par  
**Monsieur Christophe  
MARTIN**



**Directeur Général**

50%



50%

*L'IFF est une société anonyme de droit marocain à directoire et à conseil de surveillance, détenue à parité par l'ONCF et par la SNCF.*

## INSTITUT DE FORMATION FERROVIAIRE L'EXCELLENCE EN PARTAGE

L'IFF a ouvert ses portes le **30 mars 2015** à Rabat.

L'engagement de toute l'équipe a permis, dès les premiers mois, de faire de notre Institut un succès. Avec **95% d'avis positifs**, les stagiaires expriment leur ressenti sur la qualité des formations. Ce haut niveau de satisfaction, non démenti dans le temps, illustre l'ambition d'excellence qui nous anime.

Ces résultats sont partagés par les commanditaires qui font confiance à l'IFF. Ainsi, depuis 2015, ce sont près de **6000 stagiaires chaque année**, issus de la SNCF et de l'ONCF, qui profitent de nos formations. En 2018, plus de **7000 journées de formation** ont été dédiées à la préparation de l'exploitation de la Grande vitesse au Maroc.

Co-développées par la SNCF et l'ONCF, ces formations –plus d'une centaine– ont pour objectif. d'être **innovantes**. Elles sont animées par les meilleurs spécialistes issus des deux entreprises, ainsi que par des partenaires sélectionnés.

Depuis sa création, l'IFF a su attirer la **confiance** de nouveaux opérateurs de France, du Maroc et de l'Afrique Francophone.

Nous sommes fiers de cette confiance, et des résultats obtenus. Vous trouverez dans cette plaquette des éléments d'information sur notre institut et notre offre, qui, nous l'espérons, vous inviteront à nous confier la formation de vos collaborateurs, dans un objectif d'excellence et de partage, au-delà des frontières.

# FICHES PRODUIT

---

## FRET LOGISTIQUE

Cette formation permettra aux stagiaires de connaître les fondements de la logistique, de maîtriser le langage du métier, de s'initier aux opérations et tenir compte des contraintes liées au métier de la logistique et de définir les règles théoriques qui fixent la stratégie d'implantation, de développement et de gestion d'un entrepôt logistique. Elle permettra aussi de connaître l'ensemble des utilisations des outils informatiques relatifs aux opérations douanières, des opérations de gestion de flux, des opérations de préparation des commandes clients, de calculer et optimiser l'ensemble des coûts à l'unité de production logistique, de maîtriser les coûts de la gestion et de la production (notamment la gestion opérationnelle de la chaîne de production, l'amélioration continue, et la gestion et rationalisation des ressources). Développer une relation commerciale Win Win.

In Fine, Les stagiaires pourront élaborer un plan de prospection et appliquer les méthodes de préparation d'entretiens de prospection et de vente.



### PUBLIC CIBLÉ

Cadres embauchés ou promus depuis environ 3 années.



### OBJECTIFS

- S'initier aux fondements de la logistique et visualiser l'ensemble de la chaîne logistique.
- Connaître les différents métiers et activités pratiqués au sein de la logistique et des sites de production logistique.



### PRÉREQUIS

Aucun.



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices, exposés théoriques, études de cas, visites de chantiers de l'ONCF, échanges d'expérience d'autres pairs.



### DURÉE: 4,5 JOURS



### PROGRAMME

- Comprendre la notion, les domaines et les métiers de la logistique, les étapes de la logistique;
- Connaître les tendances actuelles de la logistique, les impacts sur les métiers et les organisations du Supply Chain Management ;
- Identifier les enjeux et les problématiques de la logistique dans l'entreprise, connaître les aspects réglementaires de la logistique;
- Connaître les différents moyens de manutention, les différentes solutions de stockage, les différentes infrastructures liées à la logistique, les conditions de stockage et de préservation, les principes d'organisation du stock physique;
- Comprendre la gestion des opérations d'approvisionnement et d'achat et le processus de la préparation des commandes et les indicateurs de suivi de ce processus;
- Connaître le processus de la réception et savoir réagir aux dysfonctionnements et la gestion des opérations d'expédition.

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Oui**

# IFF FL02

## RESPONSABLE ENTREPOT LOGISTIQUE



### PUBLIC CIBLÉ

Les responsables d'équipe et/ou responsables d'exploitation.



### OBJECTIFS

Acquérir les connaissances nécessaires pour la gestion opérationnelle d'un site de production logistique (pilotage économique, réglementation, pilotage de la production par indicateurs, savoir adapter l'organisation d'un site, manager les équipes).



### PRÉREQUIS

- Disposer d'une expérience en tant que chef d'équipe / gestionnaire de stock.
- Avoir des connaissances de base dans les domaines du management de la gestion opérationnelle et économique d'une activité logistique.
- Avoir suivi la formation IFF FLOI « Initiation aux activités et aux métiers de la logistique ».



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, études de cas, échanges entre pairs.



DURÉE: 4,5 JOURS



### PROGRAMME

- S'initier au métier de responsable logistique (périmètre d'intervention, missions responsabilités).
- Maîtriser les différents processus logistiques (IN, Out, Storage, Cross Docking).
- Apprendre l'ingénierie logistique: calcul des productivités.
- Connaître les méthodes de calcul des effectifs.
- Définir et calculer les surfaces logistiques.
- Externaliser une activité logistique: connaître les enjeux techniques et financiers.
- Connaître les différents types de contrats logistiques.
- Connaître les systèmes d'informations: WMS, TMS et ERP.

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Oui**

# IFF FL03

## GESTIONNAIRE D'OPERATION DOUANIERES SUR SITE LOGISTIQUE FERROVIAIRE



### PUBLIC CIBLÉ

Opérationnels ayant exercé au minimum pendant une année une fonction dans un service logistique.



### OBJECTIFS

Maîtriser la procédure douanière et ses rouages à l'importation et à l'exportation.



### PRÉREQUIS

- Avoir les connaissances et les compétences initiales dans les domaines des activités logistiques et/ou transports routiers ou multimodaux et connaître les fondamentaux des notions d'exportation et d'importation et de commerce international.
- Avoir suivi la formation IFF FL01 « Initiation aux activités et aux métiers de la logistique ».



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, études de cas, échanges entre pairs.



DURÉE: 4,5 JOURS



### PROGRAMME

- Connaître les règles juridiques (conduite en douane des marchandises, mise en douane, à l'importation, à l'exportation, par bateau, par voie terrestre...).
- Comprendre les modalités de fonctionnement du Magasin et Aire de Dédouanement (MEAD).
- Etablir et déposer une Déclaration Unique de Marchandise (DUM).
- Apprendre à gérer des Incoterms.
- Savoir gérer les procédures simplifiées de l'admission temporaire des conteneurs.
- Maîtriser les Régimes Economiques en Douane (RED).

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➡ **Oui**

# IFF FL04

## PROCESSUS DE PRODUCTION



### PUBLIC CIBLÉ

Collaborateurs chargés de la gestion de la production: cadres et/ou maîtrise (chef de gare, superviseur d'exploitation, encadrant).



### OBJECTIFS

Maîtriser des outils de la gestion de la production.



### PRÉREQUIS

Maîtrise de la formation des trains.



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, quiz, cas pratiques, échanges entre pairs.



### DURÉE: 4,5 JOURS



### PROGRAMME

- Définir et identifier les enjeux d'une gestion optimale de la production.
- Etablir un programme des trains à travers des prévisions à court et très court terme.
- Etablir un standard, le mettre en place et le contrôler.
- Effectuer un ordonnancement des tâches sur la base d'un standard existant.
- Définir et identifier les enjeux du processus d'amélioration continue.
- Savoir cartographier les processus.
- Savoir utiliser des méthodes d'analyse (PARETO, ISHIKAWA).
- Définir et identifier les enjeux du retour d'expérience.
- Comprendre les différentes étapes de la gestion de la production ferroviaire et leurs interactions.

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Oui**

IFF FL06

# TECHNIQUES DE COMMUNICATION COMMERCIALE



## PUBLIC CIBLÉ

Commerciaux chargés de la promotion et de la vente de services (chefs de marché et assimilés).



## OBJECTIFS

Commerciaux et maîtriser les techniques de communication en vue d'établir une relation commerciale positive avec les clients.



## PRÉREQUIS

Maîtriser la technique de la vente « fret ».



## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, vidéo-projection, jeux de rôles et mises en situation suivis d'un débriefing en groupe, échanges de pratiques, réflexions en groupes et débats.



**DURÉE: 4,5 JOURS**



## PROGRAMME

- Définir les enjeux de la communication interpersonnelle et en identifier toutes les dimensions, dans le cadre d'une relation commerciale (écoute active, empathie...).
- Apprendre les techniques de prise en rendez-vous avec les clients.
- Préparer et structurer l'entretien de vente.
- Comprendre et maîtriser les règles et les techniques d'argumentation.
- Utiliser les méthodes de négociations commerciales.
- Gérer l'étape de la conclusion au terme du processus de vente.
- Réaliser un suivi de la vente et gérer les différents aspects liés à l'après-vente.

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Oui**

# IFF FL07

## TECHNIQUES DE PROSPECTION DE VENTE



### PUBLIC CIBLÉ

Commerciaux chargés de la promotion et de la vente de services (chefs de marché et assimilés).



### OBJECTIFS

Comprendre et maîtriser les techniques de prospection et de vente en vue de mettre en place une relation commerciale gagnant-gagnant avec les clients.



### PRÉREQUIS

Maîtriser la technique de la vente « fret ».



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, vidéo-projection, jeux de rôles et mises en situation suivis d'un débriefing en groupe, échanges de pratiques, réflexions en groupe et débats.



### DURÉE: 4,5 JOURS



### PROGRAMME

- Mettre en place un plan de prospection commerciale.
- Appliquer les méthodes de préparation d'entretiens de prospection et de vente (approfondissement du module FL06 « Techniques de communication commerciale »).
- Appliquer les méthodes d'élaboration d'une stratégie de négociation (approfondissement du module FL06 « Techniques de communication commerciale »).
- Fidéliser les clients.
- Gérer efficacement la négociation.



• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Oui**

# ECONOMIE ET ORGANISATION DU TRANSPORT FERROVIAIRE DES MARCHANDISES



## PUBLIC CIBLÉ

Cadres de profil Commercial ou production train ferroviaire marchandise.



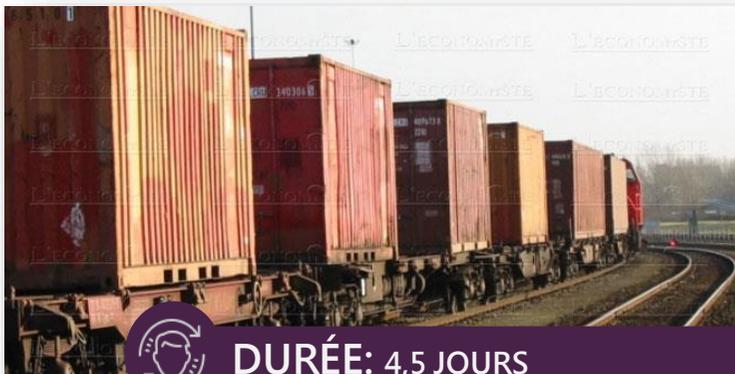
## OBJECTIFS

- Permettre à chaque participant d'intégrer la vision globale dans son propre périmètre
- Permettre aux participants de dégager des idées novatrices réalisables à son niveau



## PRÉREQUIS

Maitriser la technique de la vente « fret ».



**DURÉE: 4,5 JOURS**



## PROGRAMME

### Volet Organisation

- Les évolutions des Organisations sectorielles du transport Ferroviaire (benchmark : Angleterre-Allemagne ; France - ...)
- Focus sur la partie Transport Fret et Parties prenantes du système de transport Marchandise (Chargeurs, Logisticiens, Intermédiaires...)

### Volet Production

- Système de production de transport Marchandise et Fret (transport combiné ; Manœuvre automatique, triages automatisés...)
- Les fondamentaux du mode ferroviaire (Gabarits, charges à l'essieu, ...) et les incidences sur la productivité et la performance du transport de fret

### Volet Economie du transport

- Composantes du cout de transport (cout des amortissements, couts du cycle de maintenance, cout de sillonn, autres charges ...)
- Tarification du transport ferroviaire de marchandises

### Innovation en fret ferroviaire

- Nouvelles solutions de transport du transport de Fret
- Innovation au service de la performance technique et économique



## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, vidéo-projection, jeux de rôles et mises en situation suivis d'un débriefing en groupe, échanges de pratiques, réflexions en groupe et débats.

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Oui**

# NOUS CONTACTER



## LOCALISATION



**Avenue Ibn Sina - AGDAL**

Rabat, Maroc

Géolocalisation GPS : 34°00' 00.59"N 06°51'05.57'W



## FORMATION SUR MESURE

Vous recherchez **une formation adaptée à vos besoins ?**  
Contactez nous pour plus d'informations.



## HORAIRES DE LA FORMATION

Du Lundi au Vendredi : **8h30-17h00**  
Fermé le week-end



## À DISTANCE

- +212 (0) 537 68 00 33
- [www.iff-ma.com](http://www.iff-ma.com) (*site internet*)
- [contact@iff-ma.com](mailto:contact@iff-ma.com) (*E-mail*)



Page LinkedIn

**Institut de Formation Ferroviaire**



معهد التكوين السككي  
INSTITUT DE FORMATION FERROVIAIRE

L'EXCELLENCE  
EN PARTAGE