



WEBINAIRE  
Le Digital Learning à l'IFF  
Bienvenue au futur !

**● Jeudi 4 MARS 2021**  
10:00 – 11:30



**MERCI DE PATIENTER**  
**On vous connecte dans**  
**quelques instants**  
**LE WEBINAIRE COMMENCE**  
**DANS**  
**00:14:43**





WEBINAIRE

# Le Digital Learning à l'IFF

**Bienvenue au futur !**



**Jeudi 4 MARS 2021**

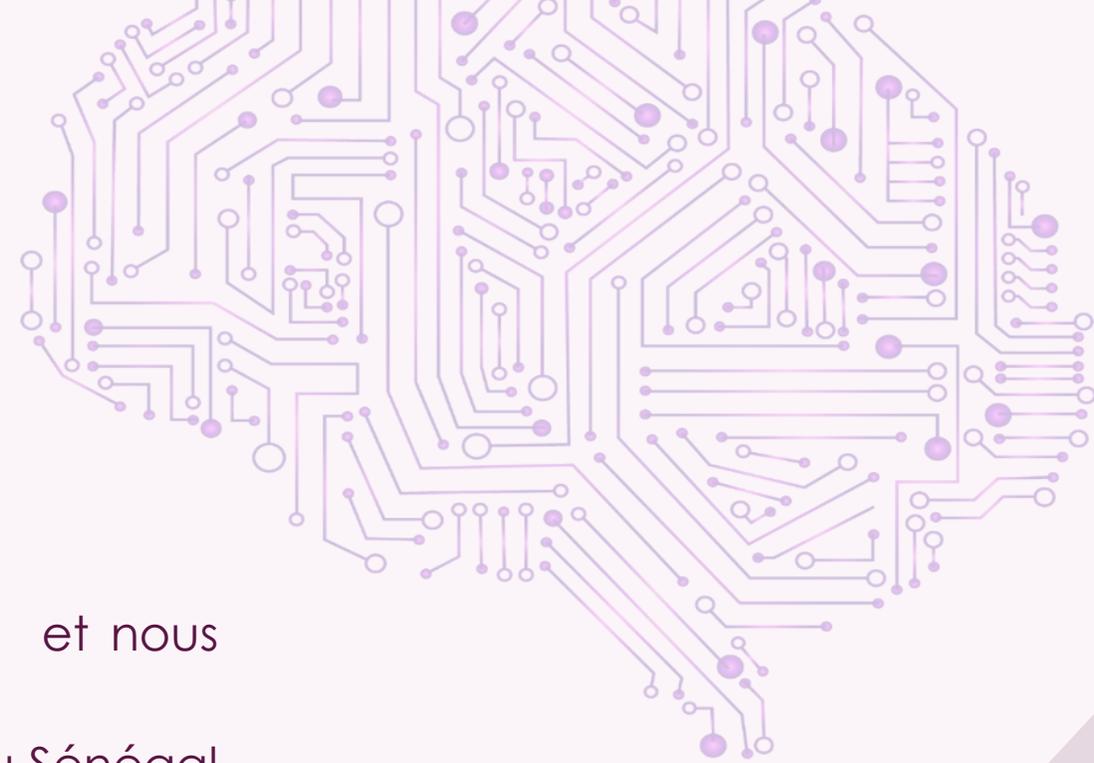
10:00 – 11:30



**IFF VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE À CE WEBINAIRE  
PLACÉ SOUS LE THÈME  
“LE DIGITAL LEARNING À L’IFF : BIENVENUE AU FUTUR”**

Karim Eddine CHENNOUF /Président directoire IFF

Christophe MARTIN /DG IFF



Vous êtes plus de 80 à prendre part à ce webinaire et nous vous en remercions.

Des participants du Maroc , de France , du Gabon , du Sénégal et de Cote d'Ivoire.

Des partenaires fidèles aux RDV IFF.

Toute l'équipe IFF est mobilisée pour la réussite de cette rencontre.

# PROGRAMME DU WEBINAIRE

**Jeudi 4 MARS 2021**

**10h00 Ouverture**

**« IFF@Digital », un des axes de développement stratégique de l'IFF**

Karim Eddine CHENNOUF, Président du Directoire – IFF

Christophe MARTIN, Directeur Général – IFF

**10h10 Les projets Digital Learning de l'IFF**

Luis CAMACHO, Expert international en transformation digitale du dispositif de formation

**10h30 Panel 1- Grandes étapes du projet et partage d'expérience des formateurs IFF**

**10h40 Panel 2- Partage d'expérience venues d'ailleurs**

**Digital Learning by UDS**

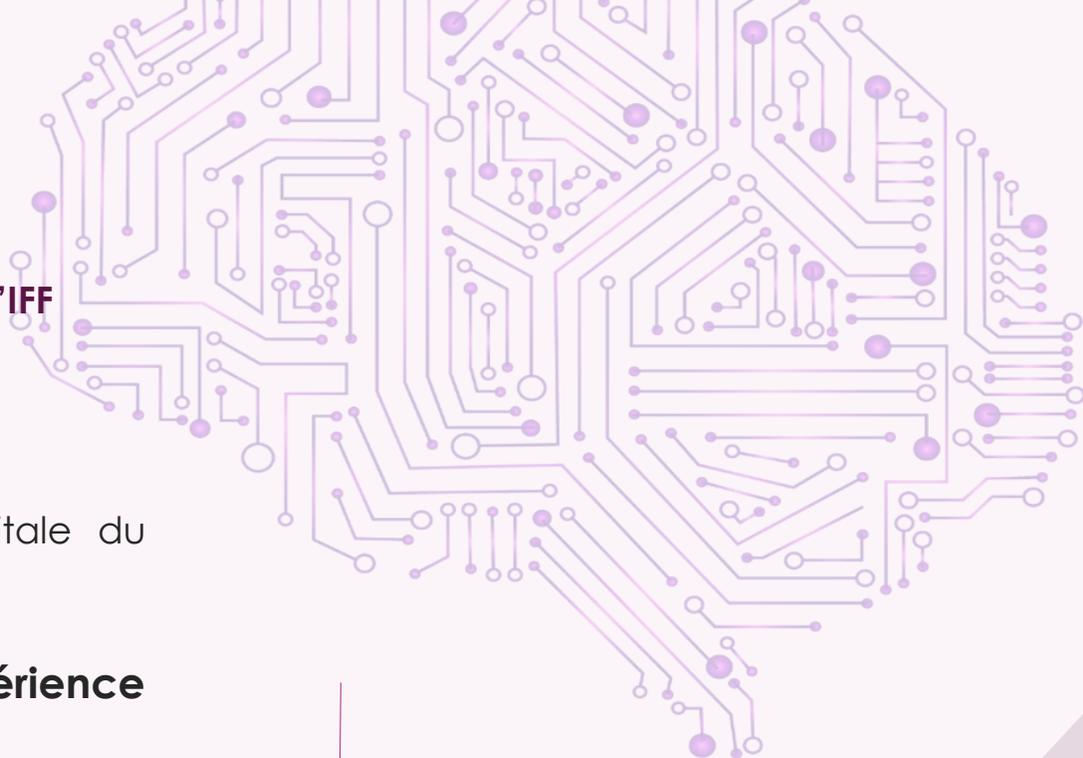
Aurélie CHEFIRAT, Manager Equipe Conception et Expérience Apprenant – Université du Service SNCF

**Expérience digitale GONOGO Formation**

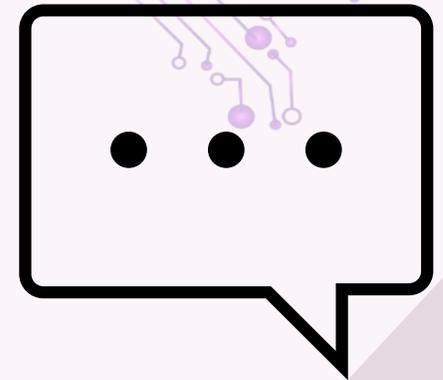
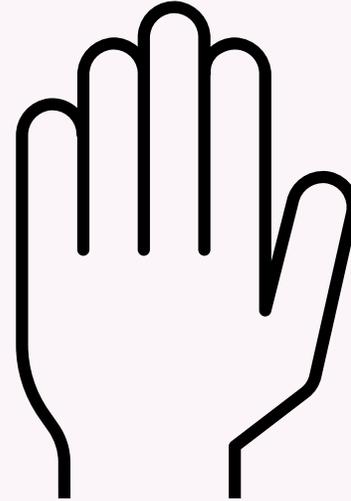
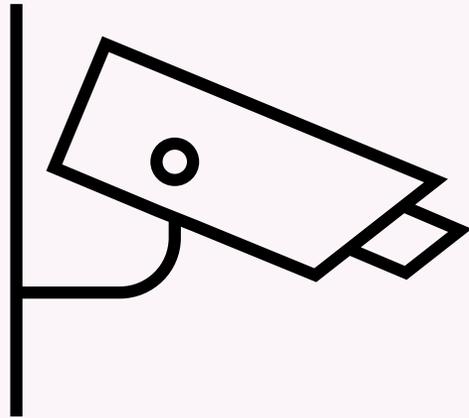
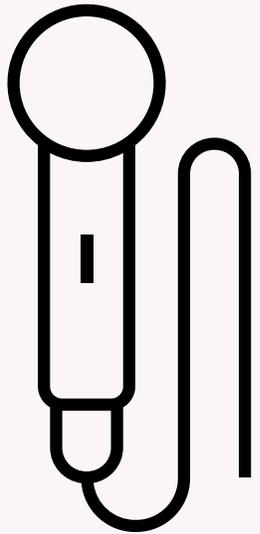
Amaury Du CREST, Consultant formateur indépendant – GONOGO Formation

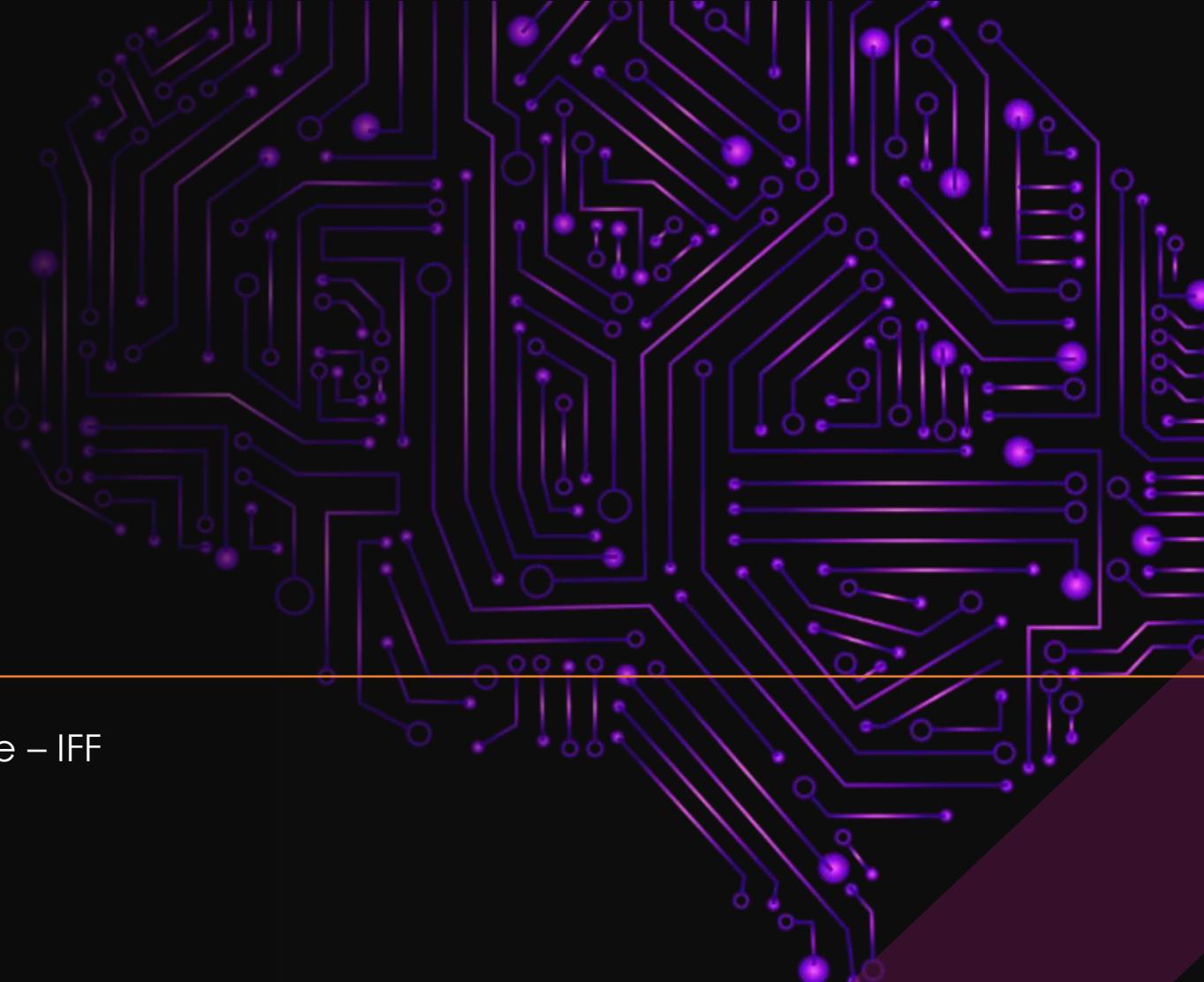
**11h10 Parole aux participants**

**11h25 Clôture**



## QUELQUES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT





# IFF EN BREF

---

Karim Eddine CHENNOUF, Président du Directoire – IFF  
Christophe MARTIN, Directeur Général – IFF



**Film institutionnel IFF**

<b>2015</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite officielle de la délégation du ministère des Infrastructures et du transport du Sénégal.</li> <li>• Participation des responsables de réseaux africains au 1er congrès international IFF.</li> </ul>
<b>2016</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des premiers stagiaires de SETRAG et SITARAIL.</li> </ul>
<b>2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation de la Journée Portes Ouvertes à l'intention des opérateurs Africains.</li> </ul>
<b>2018</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite du DRH de SETRAG – Gabon, et signature convention coopération IFF/SETRAG.</li> </ul>
<b>2019</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démarrage du projet de restructuration du centre de perfectionnement ferroviaire de Franceville de la SETRAG.</li> <li>• Visites officielles de la délégation du ministère des infrastructures et du transport du Sénégal.</li> <li>• Organisation du 5<sup>ème</sup> congrès mondial de l'UIC sur la formation ferroviaire avec participation du réseau africain.</li> <li>• Formation des premiers stagiaires de SETER Sénégal.</li> </ul>
<b>2020/</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuation de formation de stagiaires</li> </ul>

**Vidéo Coopération Afrique**

The background features a stylized brain shape composed of intricate purple and white circuitry patterns, resembling a neural network or a digital brain. The brain is set against a dark background with a purple-to-black gradient. A diagonal purple band runs across the bottom right corner.

iff@DIGITAL

# Un des axes de développement stratégique de l'IFF

---

Karim Eddine CHENNOUF, Président du Directoire – IFF  
Christophe MARTIN, Directeur Général – IFF

## AXES DE DÉVELOPPEMENT POUR 2021-2025

### AXE 1

- Fidéliser les clients actuels

### AXE 2

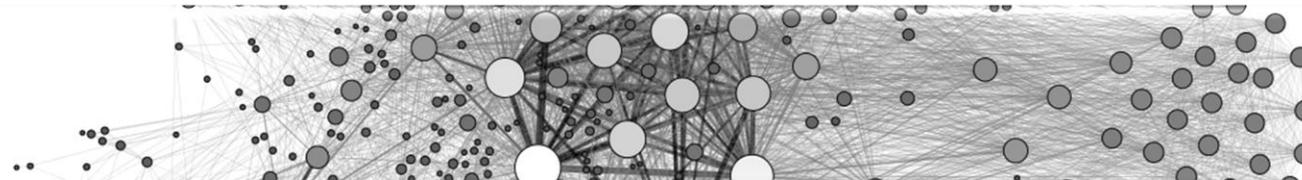
- Développer la demande des clients actuels

### AXE 3

- Capter de nouveaux clients de l'Afrique

### AXE 4

- Développer des modules destinés au Tramway



### AXE 5

Développer le Digital Learning

## LE DIGITAL LEARNING, POURQUOI ?

### Pour l'IFF

#### Opportunité de développement

- Capturer une part du marché via le digital Learning en plein essor
- Disposer d'un catalogue de formation à distance à proposer aux clients éloignés géographiquement

#### Une nécessité

- L'IFF doit anticiper la digitalisation de ses modules pour accompagner la transformation digitale de ses clients
- Prise de conscience suite à l'impact de la crise sanitaire 2020 sur l'activité de l'IFF

#### Commodité

- Le Digital Learning offre plus de flexibilité pour personnaliser le parcours de formation
- Plus de souplesse pour la planification des sessions
- Plus de souplesse sur le calendrier des formateurs

## INITIER LE DIGITAL LEARNING À IFF

- Lancer un groupe de 8 à 10 formateurs motivés pour « digitaliser un de leur modules de formation. »
- Les former à la digitalisation (Programme **FormAction** par **L.CAMACHO**)
- Associer systématiquement les référents
- Favoriser des réalisations rapides : quick win, test and learn, nécessitant de faibles investissements
- Tester de 1 à 3 modules de formations digitalisé fin 2020
- Communiquer sur les réalisations, les formateurs impliqués vers le groupe de formateurs, de référents, les clients, les actionnaires,
- Créer une communauté de formateur « digitaux »
- Prévoir une deuxième vague sur d'autres formations.



# Les projets Digital Learning de l'IFF

---

Luis CAMACHO, Expert international en transformation digitale du dispositif de formation

## LA TRANSFORMATION DIGITALE A L'IFF EN MODE AGILE

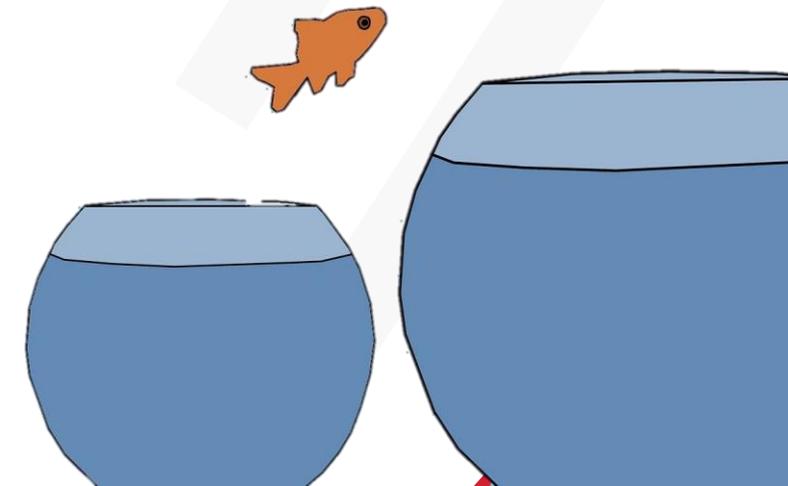
- ✓ Un « buzzword » qui est sur toutes les lèvres.

Transformation digitale vs transformation numérique : que nous disent ces deux notions ?

- **La transformation numérique décrit** l'avènement d'Internet et l'utilisation de la machine et des technologies, c'est-à-dire l'intégration totale des technologies digitales dans les activités de l'entreprise.
- **La transformation digitale** décrit plus précisément l'utilisation par l'humain du numérique par l'usage qu'il en fait, c'est-à-dire la mise en œuvre des changements organisationnels nécessaires pour exploiter ces outils numériques.

### Les enjeux pour l'IFF :

- ✓ **Vision**
- ✓ **Crédibilité**
- ✓ **Dynamique**
- ✓ **Performance**
- ✓ **Avantage différentiel/concurrentiel**



## Vision

Une image claire et convaincante du futur qui inspire confiance et motive le changement :

Une vision digitale : pour fédérer l'entreprise autour d'objectifs clairs et définis.

- ✓ Un Leadership "sensibilisé" et engagé
- ✓ Une démarche partagée
- ✓ Une approche positive et inspirante
- ✓ "Pas un pari sur l'avenir"...
- ✓ Une mise en œuvre pertinente



## Crédibilité

1. En matière d'offre :
2. En matière de relation client :
3. En matière de vente et de visibilité en ligne :
4. En matière de communication (réseaux sociaux, médias, BtoB,...) :

Plus la visibilité de la marque est importante et plus son image et sa notoriété s'en trouvent renforcées.



## Dynamique

pour l'IFF, opérer la transformation digitale, c'est :

- ✓ s'engager dans « une révolution »,
- ✓ maintenir la démarche d'amélioration continue,
- ✓ préparer le renouvellement de son modèle commercial.

La mise en mouvement de cette dynamique, signifie des équipes "boostées", une motivation et un engagement renouvelés, et des résultats à la clé.



## Performance

Une récente étude récente de McKinsey (Enjeux & perspectives 2022) révèle que « les entreprises européennes championnes du digital sont 3 x plus rentables que leurs homologues moins digitalisées et croissent 4,5 x plus vite ».

- ✓ Qualité
- ✓ Création de valeur
- ✓ Economies
- ✓ Bien-être



### **Avantage différentiel/concurrentiel**

- Obligation versus concurrentiel.

La transformation digitale n'appartient déjà pas au passé.

L'IFF a pris l'initiative de créer de nouveaux usages du digital afin de proposer une offre distincte, encore plus innovante, encore plus attrayante à la fois pour ses clients mais également pour ses équipes.



## Le « CAS » IFF

- La vision digitale :
  - ✓ Formation
  - ✓ Prise en compte des besoins clients : au cœur de la stratégie de l'IFF
  - ✓ Une vitesse de mise en œuvre exceptionnelle
  - ✓ Rénover et innover

L'IFF a non seulement accepté mais a choisi de refondre complètement son modèle en place.



# Panel 1- Grandes étapes du projet et partage d'expérience des formateurs

---

Vidéos et témoignages

## LES GRANDES ÉTAPES DU PROJET & MODE DE PILOTAGE

1. **« Form'Action »** : Co-construction en mode agile.
  - ✓ Témoignages des formateurs.
2. **Veille, benchmark et accompagnement** en mode opérationnel dans le cadre de la création d'un Digital Lab.
  - ✓ Le Digital Lab, plus qu'une initiative, une dynamique et une ambition partagée
3. **Pilotage et choix techniques : une posture stratégique.**
  - ✓ Une plateforme LMS fait par IFF en cours de déploiement : plateforme LMS + Mobiteach



## LES GRANDES ÉTAPES DU PROJET & MODE DE PILOTAGE

1. « **Form'Action** » : co-construction en mode agile.

Deux groupes de formateurs volontaires se sont engagés dans cette « aventure » digitale.

- ✓ Réingénierie de la formation et co-construction des ressources



## LES GRANDES ÉTAPES DU PROJET & MODE DE PILOTAGE

- ✓ Le Digital Lab, plus qu'une initiative, une dynamique et une ambition partagée
  
- 2. **Veille, benchmark et accompagnement** en mode opérationnel dans le cadre de la création d'un Digital Lab.
  - ✓ Veille technologique avec les équipes en charge de la transformation digitale,
  - ✓ Benchmark des solutions techniques et organisationnelles plus à même de répondre au projet de l'IFF.
  - ✓ Sélection des outils, ressources et orientations techniques.



**Expérience formateurs**

## LES GRANDES ÉTAPES DU PROJET & MODE DE PILOTAGE

3. **Pilotage et choix techniques : une posture stratégique.**
  - ✓ Une plateforme LMS pour répondre aux besoins de déploiement de l'IFF
  - ✓ Une solution d'animation du présentiel et du distanciel : Mobiteach



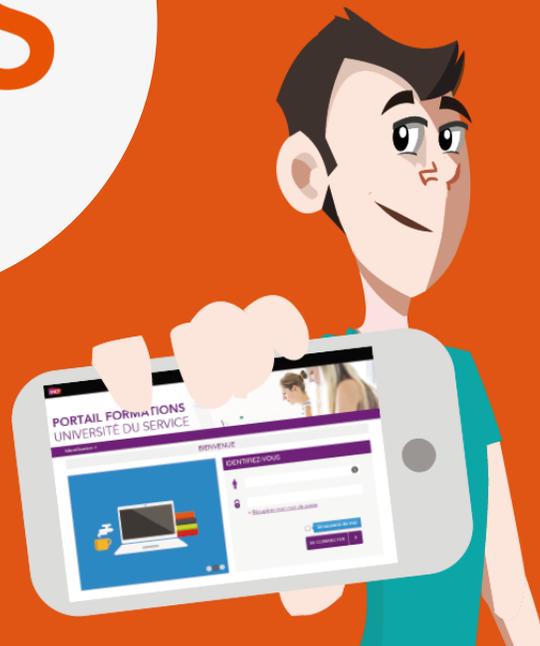
# Panel 2- Partage d'expérience venues d'ailleurs

---

**Aurélie CHEFIRAT**

Manager Equipe Conception et Expérience Apprenant - Université du Service SNCF

UDS



SE FORMER PARTOUT,  
TOUT LE TEMPS,  
SUR TOUT ÉCRAN.

## Comment la réalité virtuelle peut contribuer au développement des compétences?



## Pourquoi choisir d'utiliser la réalité virtuelle?

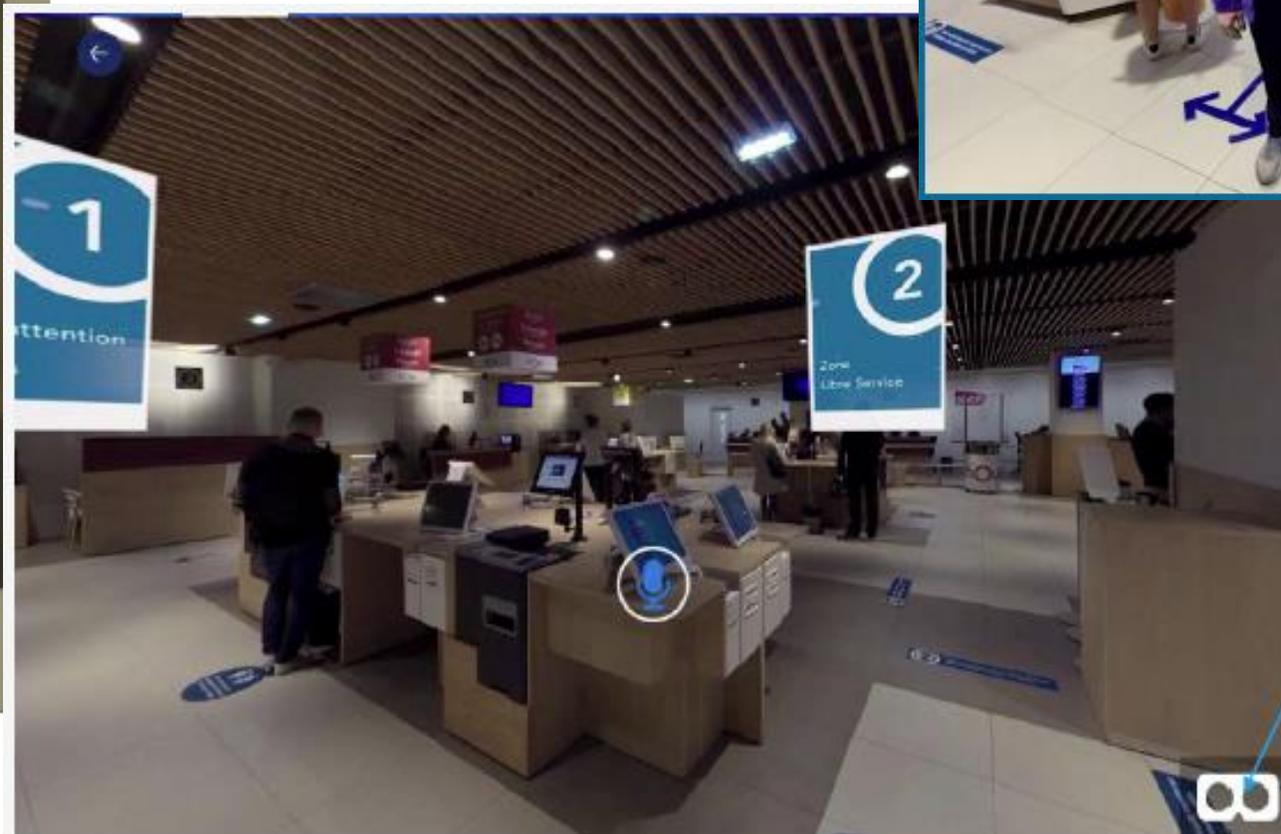
- Une formation à destination des animateurs de l'espace de vente : **accueil et orientation clients en milieu ouvert**
- Compétences à travailler : **savoir-faire** (dialogue client) et **savoir-être** (relation client)
- Notre constat : **complexe et chronophage** à travailler en salle



## Les choix UDS

- Le matériel : **casques Oculus Quest**
- Une **solution d'immersive learning**, portée par le prestataire Pitchboy, constituée :
  - D'un environnement **vidéo à 360°**, permettant d'évoluer dans un espace de vente
  - D'un **simulateur de conversation**, permettant d'interagir avec des clients

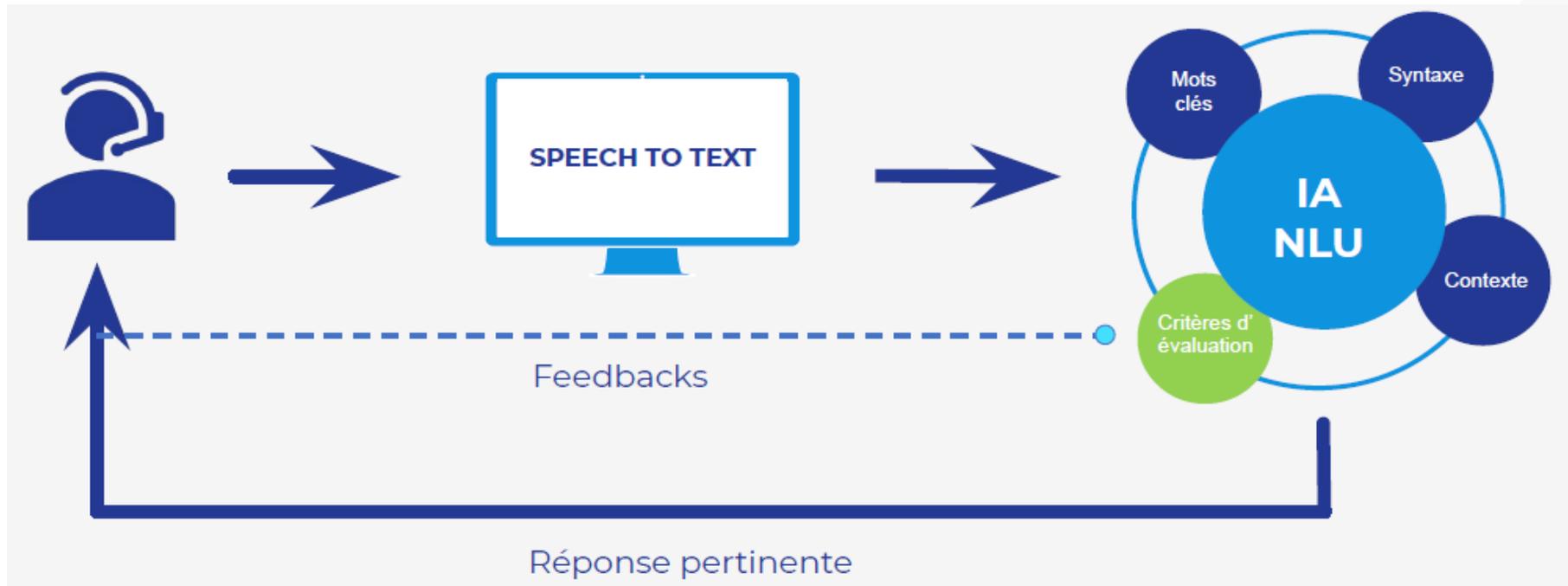




Auréli CHEFIRAT - Manager Equipe Conception et Expérience Apprenant - Université du Service SNCF

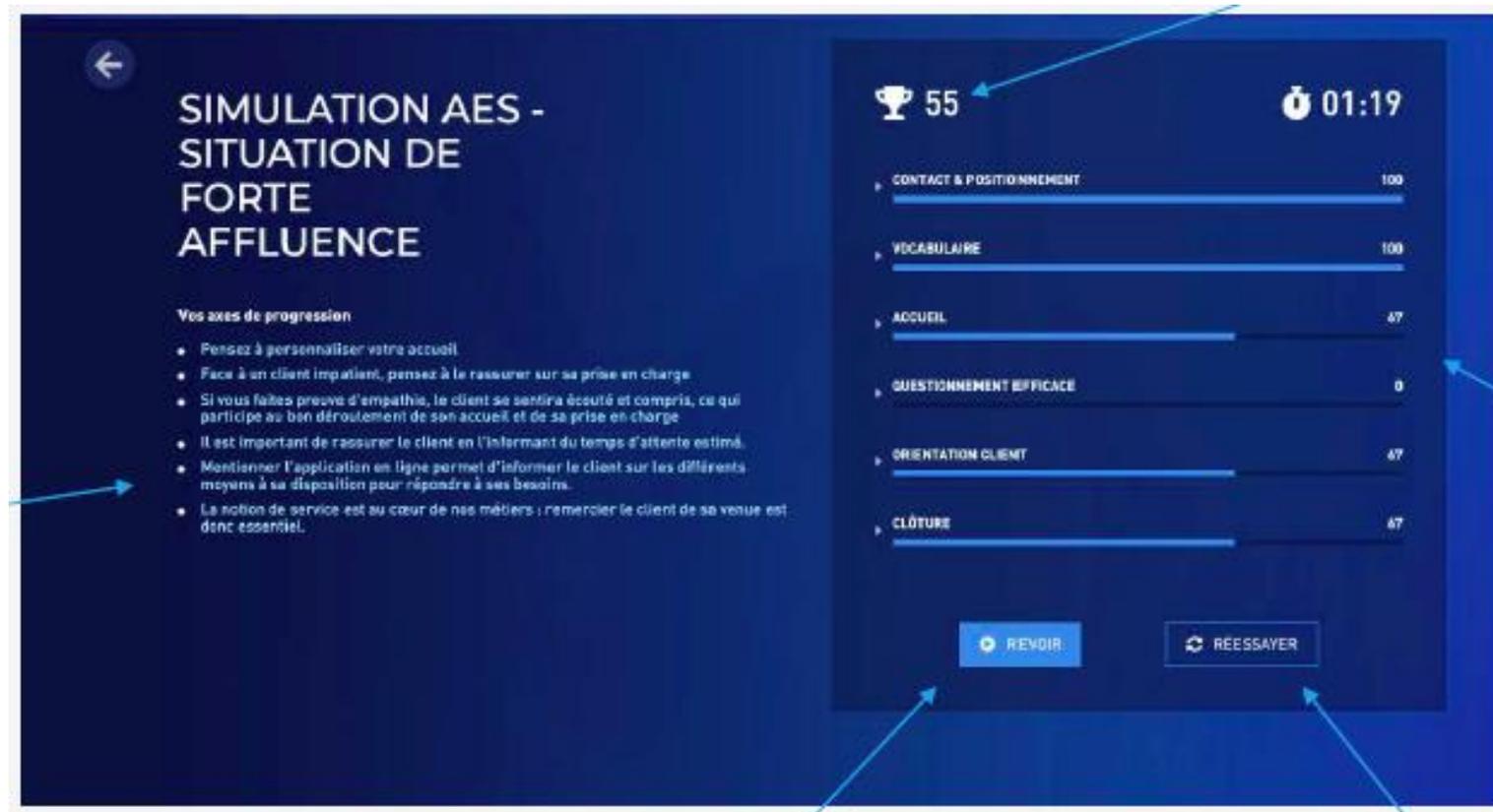
## Les simulations Pitchboy

- **2 scénarios sur-mesure**, conçus en collaboration avec l'équipe UDS
- Des **algorithmes d'intelligence artificielle** vont **analyser** ce que disent les apprenants, **comprendre** leurs intentions, et **répondre** en fonction



## Les simulations Pitchboy

- **Analyse personnalisée** de la performance
- **Points forts** et **points d'amélioration**, note sur 100
- Possibilité de se **réécouter** et de **réessayer** immédiatement



## Des retours très positifs des apprenants



NPS\*  
60



Taux de recommandation  
100%



Moyenne totale  
8.93 / 10



## Les points de vigilance :

- Soigner la **conception des dialogues**
- Maîtriser les **aspects techniques** (tester et s'entraîner)
- A la fin de l'animation de la séquence, prendre **un temps d'échange et de synthèse avec les apprenants**, mettre en évidence les **apprentissages**



## Nos pistes de développement en 2021 :

- Etudier le recours aux **simulations sur-mesure**, au **cas par cas**
- Développer l'usage **d'applications sur catalogue** (achat ou location de licences)

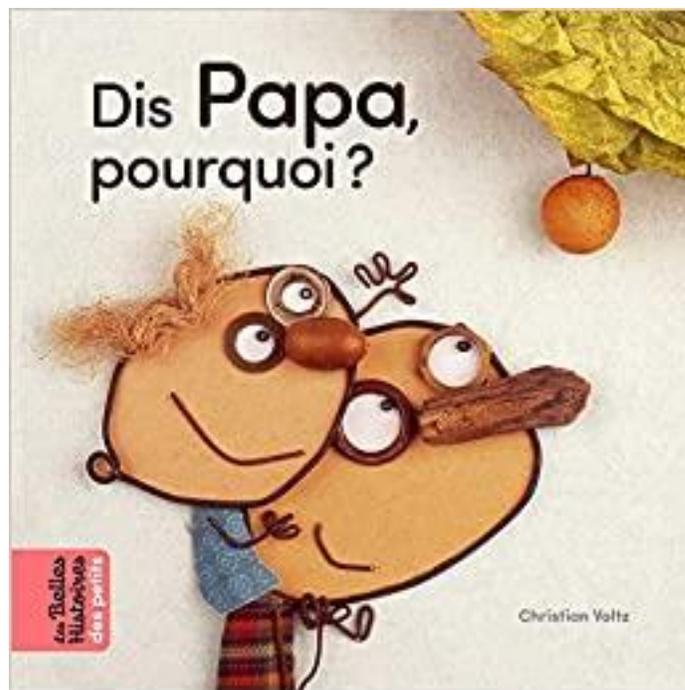


# Panel 2- Partage d'expérience venues d'ailleurs

---

**Amaury Du CREST**

Consultant formateur indépendant - GONOGO Formation



## La digitalisation du module de formation

ADAPTER SA COMMUNICATION POUR GAGNER EN EFFICACITE GRACE AUX PROFILS DE DIAMANT

**L'OPINIATRE**  
Sérieux, fidèle, fiable, observateur, tenace... L'OPINIATRE est un bâtisseur qui s'inscrit dans la durée.

**LE SPONTANE**  
Joyeux, impulsif, bavard, enthousiaste, insoumis... LE SPONTANE est un éternel adolescent qui aime l'humour et la nouveauté.

**LE BATTANT**  
Combatif, provocateur, dominateur, impatient, séducteur... LE BATTANT aime relever des défis avec une énergie communicative.

**LE SPENSIF**  
Réserve, rêveur, absent, indécis, secret... LE SPENSIF excelle par sa minutie et ses capacités d'analyse.

**LE EMOTIF**  
Humain, empathique, sensible, chaleureux, attentionné... L'EMOTIF a besoin d'une relation affective forte et sincère.

**LE CARTESIEN**  
Logique, concret, objectif, réfléchi, rigoureux... LE CARTESIEN se caractérise par sa capacité de travail et son côté structuré.

**L'EMOTIF**  
Humain, empathique, sensible, chaleureux, attentionné... L'EMOTIF a besoin d'une relation affective forte et sincère.

**LE SPONTANE**  
Joyeux, impulsif, bavard, enthousiaste, insoumis... LE SPONTANE est un éternel adolescent qui aime l'humour et la nouveauté.

**LE BATTANT**  
Combatif, provocateur, dominateur, impatient, séducteur... LE BATTANT aime relever des défis avec une énergie communicative.

**LE CARTESIEN**  
Logique, concret, objectif, réfléchi, rigoureux... LE CARTESIEN se caractérise par sa capacité de travail et son côté structuré.

**L'OPINIATRE**  
Sérieux, fidèle, fiable, observateur, tenace... L'OPINIATRE est un bâtisseur qui s'inscrit dans la durée.

GONOGO  
CONSEIL ET FORMATION

### 7 points importants

- Avoir la volonté de changer
- Se faire accompagner par un expert
- Repartir des objectifs pédagogiques
- Imaginer une nouvelle approche pédagogique
- S'appuyer sur des outils performants
- Faire travailler en sous-groupes
- Prévoir des temps de déconnexion

ADAPTER SA COMMUNICATION POUR GAGNER EN EFFICACITE GRACE AUX PROFILS DE DIAMANT

**L'OPINIATRE**  
Sérieux, fidèle, fiable, observateur, tenace... L'OPINIATRE est un bâtisseur qui s'inscrit dans la durée.

**LE SPONTANE**  
Joyeux, impulsif, bavard, enthousiaste, insoumis... LE SPONTANE est un éternel adolescent qui aime l'humour et la nouveauté.

**LE BATTANT**  
Combatif, provocateur, dominateur, impatient, séducteur... LE BATTANT aime relever des défis avec une énergie communicative.

**LE SPENSIF**  
Réserve, rêveur, absent, indécis, secret... LE SPENSIF excelle par sa minutie et ses capacités d'analyse.

**LE EMOTIF**  
Humain, empathique, sensible, chaleureux, attentionné... L'EMOTIF a besoin d'une relation affective forte et sincère.

**LE CARTESIEN**  
Logique, concret, objectif, réfléchi, rigoureux... LE CARTESIEN se caractérise par sa capacité de travail et son côté structuré.

**L'EMOTIF**  
Humain, empathique, sensible, chaleureux, attentionné... L'EMOTIF a besoin d'une relation affective forte et sincère.

**LE SPONTANE**  
Joyeux, impulsif, bavard, enthousiaste, insoumis... LE SPONTANE est un éternel adolescent qui aime l'humour et la nouveauté.

**LE BATTANT**  
Combatif, provocateur, dominateur, impatient, séducteur... LE BATTANT aime relever des défis avec une énergie communicative.

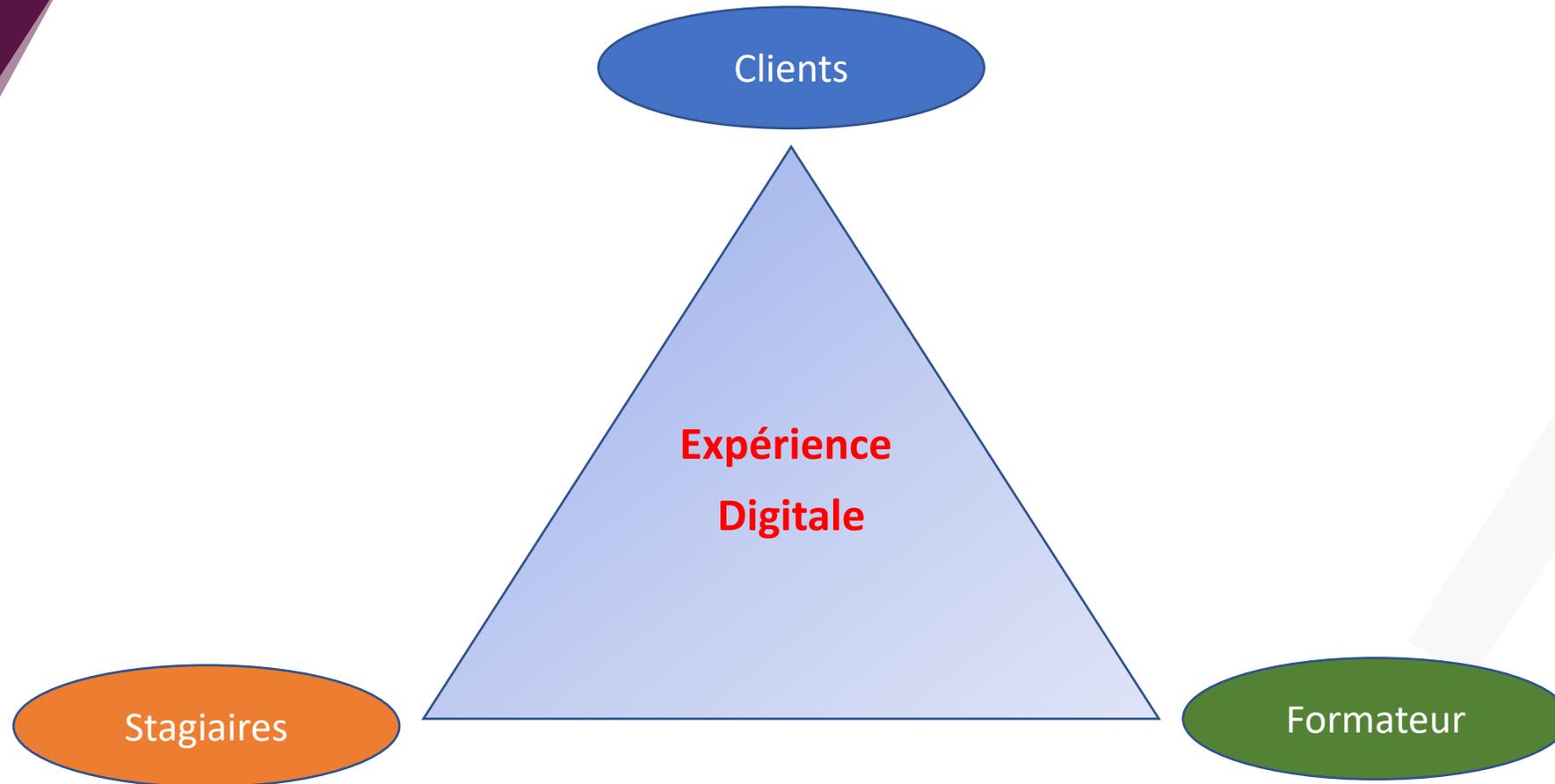
**LE CARTESIEN**  
Logique, concret, objectif, réfléchi, rigoureux... LE CARTESIEN se caractérise par sa capacité de travail et son côté structuré.

**L'OPINIATRE**  
Sérieux, fidèle, fiable, observateur, tenace... L'OPINIATRE est un bâtisseur qui s'inscrit dans la durée.

GONOGO  
CONSEIL ET FORMATION

Rien ne change mais tout est différent !

## Retours d'expériences





# Parole aux participants

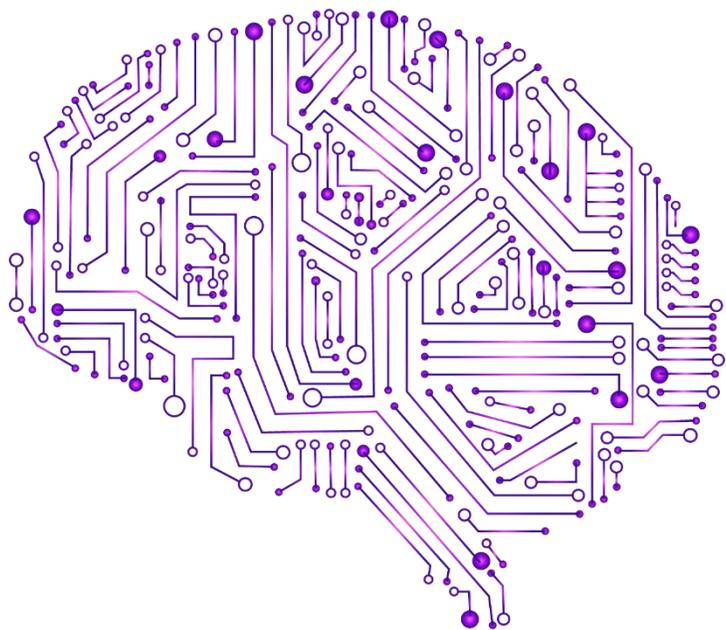
---

QR et suggestions

# Clôture

---

Mot de fin



**iFF@DIGITAL**  
Bienvenue au futur