

GERER LES PLANS DE FORMATION		Référence : PS1-8
		Version : V1
		Date : 26/11/2025
		Page : 11
Processus support	PS1 : Gérer les Ressources Humaines	
Objet : Ce document a pour objet, de décrire les différentes étapes pour mener à bien le plan de formation Domaine d'application Cette procédure s'applique à toutes les filiales du Groupe Média Contact, à ses Business Unit & Hoope.		
Rédaction	Validation	Approbation
Nurudeen SALAMI Fonction : Assistant chargé des méthodes et procédures Contributeur : Sunday OKIE Fonction : Assistant chargé de l'amélioration continue Contributeur : Marcel VODOUNGBE Fonction : Formateur Contributeur : Thierry HOUNGA Fonction : Formateur Contributeur : Timothée YEGBEGNON Fonction : Formateur	Urbain AHITCHEMIN Fonction : Directeur du Capital Humain Visa :	Michèle DEGBOE Fonction : Directrice Générale Adjointe / Support Visa :
Gestionnaire du document	Direction du Capital Humain	
Destinataires pour action	Destinataires pour information	Validité
DCH AAIM	Tout le Personnel GMC	A compter de : 26/11/2025
		☒ Permanent ☐ Temporaire jusqu'au...

GERER LES PLANS DE FORMATION

PS1-8

**diffusion
interne**

Evolution du document

N° de version	Date de création	Nature de l'évolution du document
V0	07/07/2025	Création du document
V1	26/11/2025	Actualisation du document : réorganisation du COFIFO Actualisation des Règles de Gestion : on passe de 5 à 6 règles de gestion

SOMMAIRE

1.	DEFINITIONS/SIGLES.....	4
2.	DOCUMENTS DE REFERENCE.....	4
3.	OBJECTIF	4
4.	REGLES DE GESTION	4
5.	RISQUES.....	5
6.	SANCTION	5
7.	DESCRIPTION DETAILLEE	6
8.	ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE	11

1. DEFINITIONS/SIGLES

Sigles	Définitions
AAIM	Académie Africaine de l'Innovation et des Métiers
BU	Business Unit
COPC	Customer Operation Performance Center
CRCD	Conseillers Relation Client à Distance
DCH	Direction du Capital Humain
DG	Directrice/Direction Générale
DGA	Directeur/Directrice Générale Adjoint (e)
DO	Donneur d'Ordre
GMC	Groupe Media Contact
ISO	Organisation Internationale de Standardisation

2. DOCUMENTS DE REFERENCE

COPC, ÉDITION 7.0 VERSION 1.2
ISO 9001 VERSION 2015

3. OBJECTIF

Ce document a pour objet, de décrire les différentes étapes pour mener à bien le plan de formation. C'est aussi de développer les compétences des employés afin d'améliorer les performances de l'entreprise et de favoriser leur évolution professionnelle.

4. REGLES DE GESTION

Règle 1 : Cette procédure fait suite aux procédures « DEFINIR LE PROCESSUS D'INTEGRATION » & « GERER LE CALIBRAGE DES AGENTS ».

Règle 2 : Notons que dans notre environnement au GMC, le calibrage est une étape nécessaire avant l'entrée en production. Outre les aspects administratifs et conventionnels du recrutement évalués par le service chargé du recrutement, l'AAIM doit recevoir en post recrutement les candidats présélectionnés.

Règle 3 : Après le calibrage, les candidats retenus sont intégrés en formation.

Règle 4 : La DCH collecte les documents de demande des habilitations des applications clients dès la phase de validation des apprenants.

Elle identifie le demandeur des habilitations chez le client DO et lui confie les dossiers des apprenants dès l'entrée de ces derniers en salle de formation.

Règle 5 : La formation initiale correspond à la formation de base, suivie avant d'entrer dans l'effectif des Conseillers Relation Client à Distance (CRCDD) au sein de l'entreprise. Elle sert à acquérir des connaissances et des compétences nécessaires pour exercer cette fonction.

Règle 6 : La formation continue est un processus d'apprentissage qui permet à tout collaborateur travaillant au sein de GMC d'acquérir de nouvelles compétences.

5. RISQUES

- Inefficacité des investissements en formation
- Perte de motivation des employés
- Risque d'erreur et/ou difficultés à atteindre les objectifs (stratégiques)

6. SANCTION

NA

7. DESCRIPTION DETAILLEE

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plate formes/ procédure)
FORMATION INITIALE							
1	Candidats présélectionnés	Calibrage des candidats mis à disposition par la DCH - Il procède à un tri final via une phase d'entretien individuel des candidats - Il fait un tri des candidats et sélectionne ceux qui affichent les meilleures prédispositions pour exercer le métier de CRCD et peuvent s'adapter efficacement aux valeurs de l'entreprise <u>NB</u> : ✓ Les candidats retenus à la fin de ce processus sont intégrés à la formation	A : Formateur R : DCH C : All Directions I : DGA/DG	Candidats sélectionnés	Grille de calibrage	2J	N/A
2	Déroulement de la formation	Déroulement de la formation Il anime les modules de formation en suivant les étapes ci-dessous :	A : Formateur/EPC R : DCH/DECP	Intégration du nouveau	Modules de	30J	N/A

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plate formes/ procédure)
		la première semaine) et transmet les constats à l'AAIM, qui à son tour, met en œuvre les actions correctives au cours de la deuxième semaine. Il effectue une évaluation finale, courant la troisième semaine, pour prises en compte lors de la validation. NB : Confère la procédure « Définir le processus d'intégration » pour plus de détails sur ces modules de formation.					
FORMATION CONTINUE							
1	Expression de besoin	Expression de besoin - Elle exprime son besoin en remplissant la fiche d'expression de besoin de formation - Elle envoie un mail de demande de formation à l'AAIM avec en pièce	A : All Directions R : DCH C : Formateur I : DGA/DG	Analyse du besoin	Fiche d'expression de besoin	J0	Mail

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plate formes/ procédure)
		jointe la fiche d'expression de besoin de formation					
2	Accusé réception de la demande	Accusé réception de la demande + Analyse du contenu - Il accuse réception de la demande d'expression de besoin de formation - Il formule une réponse dans le délai correspondant à la nature de la formation	A : Formateur R : DCH C : All Directions I : DGA/DG	Analyse du contenu	N/A	1 – 3J	Mail
3	Validation des éléments du menu formation	Validation des éléments du menu formation + réponse à la direction bénéficiaire - Il s'accorde avec la direction bénéficiaire pour l'harmonisation des points mentionnés sur la fiche d'expression de besoin de formation - Il s'accorde toujours avec la direction bénéficiaire sur les réajustements organisationnels à entreprendre afin de mener à bien cette formation	A : Formateur R : DCH C : All Directions I : DGA/DG	Module déterminé	N/A	3 – 7J	Mail

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plate formes/ procédure)
4	Déroulement de la formation	Déroulement de la formation selon le mode choisi par la Direction bénéficiaire - Il se base sur les éléments du menu formation pour déterminer les modules appropriés pour ce type de formation - Il utilise les modules et outils de formation adéquate pour mener à bien cette activité	A : Formateur R : DCH C : All Directions I : DGA/DG	Formation réalisée	Modules de formation	N/A	Mail

GERER LES PLANS DE FORMATION

PS1-8

diffusion
interne

8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage
PS1-8- ENG1	Fiche d'expression de besoin de formation	Formateur	Lecteur	3 ans	Formateur	10 ans