

## Annexe 6

### Conseils pour la formation

La première étape de l'élaboration de votre plan de formation consiste à définir les objectifs d'apprentissage de chacune des personnes mentionnées dans la procédure. En énonçant clairement ces objectifs, vous serez mieux à même d'élaborer

un plan de formation efficace et de mesurer le chemin parcouru.

#### **Vous pourriez par exemple fixer les objectifs d'apprentissage suivants.**

1. Au terme de la formation, la personne-ressource en cas de sinistre :

- connaîtra bien chacune des étapes de la procédure;
- aura désigné un remplaçant pour toutes ses absences;
- se sera familiarisée avec la trousse de rapport d'accident fournie par Markel et la liste de vérification de la personne-ressource en cas de sinistre;
- comprendra l'attitude à adopter face aux chauffeurs lors de leurs entretiens téléphoniques;
- saura quelle information recueillir et transmettre immédiatement à Markel.

2. Au terme de la formation, le chauffeur :

- connaîtra bien chacune des étapes de la procédure;
- saura exactement ce qu'il doit faire et ne pas faire en cas de sinistre;
- se sera familiarisé avec la trousse de rapport d'accident fournie par Markel;
- comprendra qu'il est crucial de recueillir toute l'information pertinente afin de la transmettre à la personne-ressource en cas de sinistre;
- maîtrisera les consignes régissant la prise de photos sur les lieux d'un sinistre.

3. Autres formations

Les gestionnaires et cadres doivent bien comprendre que la déclaration du sinistre à Markel doit passer avant la mise en place de mesures disciplinaires (par exemple, congédier un chauffeur impliqué dans un incident).

- Les responsables de la procédure doivent aussi veiller à ce que la personne-ressource en cas de sinistre ou son remplaçant soit constamment disponible pour répondre aux appels des chauffeurs.

#### **Mise en œuvre du programme de formation**

Les modalités de mise en œuvre de la formation dépendent de votre processus opérationnel. Toutes les formations doivent être dispensées en personne pour autoriser les questions et vous permettre de vérifier que vos interlocuteurs vous ont bien compris. En ce qui concerne les nouveaux employés, il est préférable de leur fournir la formation dès leur arrivée, dans le cadre de leur programme d'accueil et d'intégration dans l'entreprise. Ainsi, ils se familiariseront d'emblée avec la procédure.

La dernière étape du programme de formation consiste à mesurer les connaissances que les employés ont acquises pour déterminer si les objectifs d'apprentissage ont bien été atteints.