

ASSURER LE CALIBRAGE DES AGENTS		Référence : PS1-1-IT1
		Version : V0
		Date : 11/11/2025
		Page : 10
Processus support	PS1 : Gérer les Ressources Humaines	
Procédure de référence	GERER LE RECRUTEMENT DES CRCD	
Objet : Ce document a pour objet, de présenter les différentes étapes de la démarche suivie par l'AAIM pour le calibrage des agents Domaine d'application Cette Instruction de Travail s'applique à toutes les filiales du Groupe Média Contact et à ses Business Unit		
Rédaction	Validation	Approbation
Nurudeen SALAMI Fonction : Assistant chargé des méthodes et procédures Contributeur : Sunday OKIE Fonction : Assistant chargé de l'amélioration continue Contributeur : Thierry HOUNGA Fonction : Formateur Contributeur : Thola Vera AGBOTON Fonction : Chargée de recrutement Groupe	Timothée YEGBEONON Fonction : Formateur Visa : Marcel VODOUNGBE Fonction : Formateur Visa :	Marie Hélène GNAGNE Fonction : Responsable Ressources Humaines Région 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...

ASSURER LE CALIBRAGE DES AGENTS

PS1-1-IT1

diffusion
interne

Evolution du document

N° de version	Date de création	Nature de l'évolution du document
V0	11/11/2025	Création du document

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	10

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 Général (e) Adjoint (e)
GMC	Groupe Media Contact
ISO	Organisation Internationale de Standardisation
PV	Procès-verbal

2. DOCUMENTS DE REFERENCE

COPC, ÉDITION 7.0 VERSION 1.2

ISO 9001 VERSION 2015

3. OBJECTIF

Ce document a pour objet, de présenter les différentes étapes de la démarche suivie par l'AAIM pour le calibrage des agents. C'est donc une description des étapes du calibrage des agents telles qu'appliquées par l'AAIM.

4. REGLES DE GESTION

Règle 1 : Notons que dans notre environnement au GMC, le calibrage est une étape nécessaire avant l'entrée en formation des ressources. Outre les aspects administratifs et conventionnels du recrutement évalués par le service chargé du recrutement, l'AAIM doit recevoir dans le processus recrutement les candidats présélectionnés.

Règle 2 : Le calibrage des agents est un processus qui se déroule en deux phases : la plénière collective et l'entretien individuel.

Notons que la plénière collective une séance au cours de laquelle l'AAIM briefe tous les candidats sur le déroulé du calibrage.

Règle 3 : Après chaque séance de calibrage, un PV doit être envoyé à la DCH au plus tard 24h ouvrable après la tenue de la séance

5. RISQUES

- Recrutement des CRCD sans les prérequis d'embauche.
- Recrutement de CRCD qui auraient du mal à s'adapter à notre environnement spécifique de travail au centre de contact
- Détection tardive des risques comportementaux ou d'attitude
- Augmentation du taux d'abandon en formation (turnover)
- Maintien de profils avec des incohérences entre discours et compétences réelles

6. SANCTION

N/A

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	Convocation des candidats - Il établit la liste des personnes concernées - Il contacte chaque candidat par le canal approprié et s'assure que l'information lui est parvenue - Il envoie la liste des personnes contactées à l'AAIM au plus tard la veille de chaque séance de calibrage - Il s'assure que l'information est partagée par tous les acteurs impliqués - Il prépare la liste de présence des candidats prévus pour chaque session de calibrage (avant le début de l'activité)	A : Assistant/Chargé de recrutement R : DCH C : AAIM	Accusé réception de la convocation	N/A	J0	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)
		NB : ✓ En parallèle, l'AAIM prépare la grille de calibrage selon l'activité à exécuter (émission, réception, digital, etc.) par les candidats à recruter.					
2	Déroulement du calibrage	Déroulement du calibrage - Il accueille et installe les candidats dans la salle mise à disposition par les moyens généraux - Il veille à la circulation de la liste de présence pour l'inscription des candidats ; la liste de présence devra comporter à minima les informations suivantes : nom, prénom (s), numéros de téléphone, signature, langues parlées, observations.	A : Assistant/Chargé de recrutement R : DCH I : AAIM	Mis en place effectué	N/A	J+1	Mail
		- Il déroule la plénière collective le jour du calibrage pour notamment expliquer le contexte de cet entretien - Il procède aux entretiens individuels en notant chaque candidat sur la base	A : Formateur R : DCH I : AAIM	Calibrage effectué	Grille de calibrage		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)
		des critères prédéfinis sur la grille de calibrage <u>NB :</u> Les critères suivants sont notamment appréciés par le jury : ✓ Les éléments relatifs à la voix (articulation, diction, volume, débit, intonation) ; ✓ La connaissance de l'entreprise ; ✓ L'attitude du candidat (résistance au stress, l'expression corporelle, etc.) ; ✓ La réactivité et le dynamisme ; ✓ Le niveau de langue (l'expression orale, la cohérence des idées, l'enchaînement des phrases, la capacité de réponse, les tics de communication, etc.) ✓ L'argumentaire et la logiques des idées.					

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)
3	Délibération du Jury	Délibération du Jury - Il établit en commun accord avec les autres membres du Jury la liste des candidats retenus - Il envoie la liste des dits candidats accompagnée de commentaires individuels	A : Formateur R : DCH I : AAIM	Candidats retenus	N/A	J+2	N/A
4	Procès- verbal du calibrage	Procès-verbal du calibrage Il établit et envoie le PV de la séance	A : Formateur R : DCH I : AAIM	Agents admis en formation	N/A	J+2	Mail

ASSURER LE CALIBRAGE DES AGENTS

PS1-1-IT1

diffusion
interne

8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage
PS1-1-ENG1	Grille de calibrage	Formateur	Lecteur	3 ans	Formateur	10 ans