

DEFINIR LE CHOIX DES KANGOUROU		Référence : PS1-4-MOD1	
		Version : V0	
		Date : 11/11/2025	
		Page : 08	
Processus support		PS1 : Gérer les Ressources Humaines	
Procédure de référence		DEFINIR LE PROCESSUS D'INTEGRATION	
Objet : Ce document a pour objet d'appréhender les différents critères devant guider le choix des kangourous Domaine d'application : Ce mode opératoire s'applique à toutes les filiales du groupe média contact et à ses business units			
Rédaction		Validation	
Nurudeen SALAMI Fonction : Assistant chargé de méthodes et de procédures Contributeur : Sunday OKIE Fonction : Assistant chargé de l'amélioration continue Contributeur : Timothée YEGBEGNON Fonction : Formateur		Marcel VODOUNGBE Fonction : Formateur Visa : Thierry HOUNGA Fonction : Formateur Visa :	
Approbation		Marie Hélène GNAGNE Fonction : Responsable Ressources Humaines Région Visa :	
Gestionnaire du document		Direction du Capital Humain	
Destinataires pour action		Destinataires pour information	
AAIM DCH DO		Tout le Personnel GMC	
		Validité	
		A compter de : 26/11/2025	
		☒ Permanent ☐ Temporaire jusqu'au...	

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. SANCTIONS.....	5
7. DESCRIPTION DETAILLEE.....	6
8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE.....	8

1. DEFINITIONS/SIGLES

Sigles	Définitions
AAIM	Académie Africaine de L'innovation et des Métiers
BU	Business Unit (s)
CRCD	Conseiller Relation Client à Distance
COPC	Costumer Operation Performance Center
CRCD	Conseillers Relation Client à Distance
CR	Compte Rendu
DCH	Direction du Capital Humain
DO	Direction des Opérations/Donneurs d'ordre
DECP	Direction Expérience Client & Projet
EPC	Evaluateur de Point de Contact
GMC	Groupe Média Contact
ISO	Norme de management de la qualité
Pré Prod	Pré Production

2. DOCUMENTS DE REFERENCE

COPC, ÉDITION 7.0 VERSION 1.2
ISO 9001 VERSION 2015

3. OBJECTIF

Cette procédure a pour objectif d'appréhender les différents critères et grilles de présélection devant guider le choix des kangourous

4. REGLES DE GESTION

Règle 1 : Pour un choix efficient des kangourous, nous avons défini des critères et des grilles de présélection

Règle 2 : Pour les critères, nous distinguons 4 catégories à savoir :

- Expérience professionnelle (Minimum 1 an d'ancienneté en CDD dans l'entreprise - Excellente maîtrise du métier)
- Performance individuelle (Indice qualité au vert sur les 3 derniers mois - Objectifs opérationnels CPH atteints sur les 3 derniers mois)

- Posture et savoir-être (Exemplarité, pas rebelle, respectueux, capacité à communiquer clairement, motivation à transmettre, esprit d'équipe, disponibilité, sens de la pédagogie, etc.)
- Aptitudes pédagogiques (Goût pour la transmission, esprit structuré, capacité à vulgariser, curiosité et volonté d'apprendre à former, enthousiasme pour le partage, etc.)

Règle 3 : Pour les grilles de présélection, nous distinguons 5 catégories à savoir :

- Expertise métier relation client (Quizz) avec une pondération de 25%
- Adhésion à la culture qualité / client (Erreurs critiques et non critiques) avec une pondération de 25%
- Posture comportementale avec une pondération de 20%
- Motivation et engagement avec une pondération de 15%
- Compétences pédagogiques avec une pondération de 15%

Règle 4 : Ensuite, il faudrait smartcher les deux listes (Règle 2 & Règle 3) pour faire sortir la liste des kangourous pré sectionnés.

Règle 5 : Il faut noter que la liste est susceptible d'être actualisée chaque mois en fonction de l'ancienneté et des résultats des agents.

5. RISQUES

Evitez de mettre les nouvelles ressources en formation auprès des CRCDD non qualifiés et qui ne partagent pas les mêmes valeurs que nous et qui ne sont pas en phase avec nos valeurs

6. SANCTIONS

Avoir des CRCDD formés avec les mêmes insuffisances que les prédécesseurs

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)
DEFINIR LE CHOIX DES KANGOUROU							
1	Kangourou pré sélectionnés	Kangourou pré sélectionnés Il se base sur les grilles et les critères énoncés plus haut pour faire la sélection des kangourous	A : Formateur R : DCH I : DGA/DG	Kangourous validés	Critères et grilles de pré sélection	N/A	Mail
2	Mettre à disposition l'agent auprès du Kangourou	Mettre à disposition l'agent auprès du Kangourou - Il met les agents en formation en kangourou auprès des CRCDD définis au préalable - Il enseigne aux agents en formation la technique pour gérer les interactions, pour faire les vérifications, etc.	A : Formateur/kangourou R : TLs I : AAIM I : DCH	Agents admis en Pré Prod	N/A	15J	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)
		- Il prodigue des conseils aux nouveaux agents pour les motiver à rendre le meilleur d'eux même dans la posture de futurs de CRCDD - Il remplit la grille de kangourou qui sera mise à sa disposition					

8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage
PS1-4- ENG1						