

GERER LES DEPARTS ET LES RETOURS DE CONGES		Référence : PS1-7-MoD1
		Version : V0 Date : 04/02/2026 Page : 12
<b>Processus support</b>	PS1 : Gérer les Ressources Humaines	
<b>Procédure de référence</b>	SUIVRE LES ABSENCES ET RETARDS	
<p><b>Objet :</b> Ce document a pour objet de formaliser le cadre de gestion des départs et des retours de congés (absences légales).</p> <p><b>Domaine d'application :</b> Ce mode opératoire s'applique à toutes les filiales du Groupe Média Contact, à ses BU et à ses marques.</p>		
<b>Rédaction</b>	<b>Validation</b>	<b>Approbation</b>
<p>Nurudeen SALAMI Fonction : Assistant chargé de méthodes et procédures/SMI</p> <p>Contributeur : Sunday OKIE Fonction : Assistant chargé de l'amélioration continue/SMI</p> <p>Contributeur : Hermione TABE Fonction : Assistante chargée de méthodes et procédures/SMI</p> <p>Contributeur : Léa BATOSSI Fonction : Chargée des EPC</p>	<p>Marie Hélène GNANGNE Fonction : Directrice du Capital Humain Visa :</p>	<p>Michèle DEGBOE Fonction : Directrice Générale Adjointe / Support Visa :</p>
<b>Gestionnaire du document</b>	Direction du Capital Humain	
<b>Destinataires pour action</b>	<b>Destinataires pour information</b>	<b>Validité</b>
AAIM DCH DO	Tout le Personnel GMC	A compter de : 22/04/2026
		x Permanent <input type="checkbox"/> Temporaire jusqu'au...

Evolution du document

N° de version	Date de création	Nature de l'évolution du document
V0	04/02/2026	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..... 6
- 7. DESCRIPTION DETAILLEE..... 7
- 8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE.....12

## 1. DEFINITIONS/SIGLES

Sigles	Définitions
AAIM	Académie Africaine de l'Innovation et des Métiers
CRCD	Conseiller Relation Client à Distance
COPC	NOME de certification des centres de contacts « Customer Operation Performance Center »
DCH	Direction du Capital Humain
DECP	Direction de l'Expérience Client et Projets
DO	Direction des Opérations
DSI	Direction de Système d'Information
EPC	Evalueur de Point de Contact
GMC	Groupe Média Contact
ISO	Organisation Internationale de Standardisation
OPS	Offres Produits et Services
RH	Ressources Humaines
TL	Team Leader
WFM	Work Force Management

## 2. DOCUMENTS DE REFERENCE

COPC, ÉDITION 7.0 VERSION 1.2

ISO 9001 VERSION 2015

## 3. OBJECTIF

Cette procédure a pour objectif de formaliser le cadre de gestion des départs et des retours de congés des collaborateurs après les suspensions de travail pour motifs de congés annuels, congés de maternités, arrêt maladie de longue durée, etc.

## 4. REGLES DE GESTION

**Règle 1** : Tout collaborateur souhaitant prendre un congé est tenu de :

- Renseigner le planning de congé auprès de son manager ;
- Renseigner une demande de congé via le formulaire ;
- Notifier dans le formulaire, celui qui va assurer son intérim (hors CRCD) ;
- Soumettre ladite demande à son supérieur hiérarchique direct pour validation ;
- Transmettre la demande validée à la DCH pour enregistrement

Aucun départ en congé ne peut intervenir sans validation préalable formelle.

**Règle 2** : Tout collaborateur souhaitant prendre un congé est tenu de :

- Se présenter à la DCH afin de récupérer son titre de congés ;
- Reprendre effectivement son poste de travail à la date prévue ;
- Se présenter obligatoirement à la date effective de sa reprise à la DCH afin de récupérer son attestation de reprise de service.

**Règle 3** : Les vigies pilotes informent l'équipe planification, via les rapports, de l'effectivité ou non de la reprise du travail de l'agent.

Le manager ou le N+1 doit informer systématiquement la DCH en cas de non reprise de travail d'un collaborateur.

**Règle 4** : Avant tout départ en congé d'un CRCD, la DCH doit informer les différentes parties prenantes (Opération, WFM, DECP, AAIM, etc.) de la date de départ et de retour des congés de l'intéressé.

Pour le personnel administratif, il est rendu obligatoire dorénavant l'activation de message d'absence via son mail afin de prévenir les parties intéressées de son absence au poste.

**Règle 5** : Le départ en congé doit impérativement correspondre aux dates validées. Tout départ anticipé ou prolongation non autorisée sera considéré comme une absence injustifiée et traité comme tel conformément au règlement intérieur.

**Règle 6** : Condition de validation :

- Sera autorisé à reprendre la production tout CRCD/EPC et TL ayant obtenu une note minimum de 19/20 au test de connaissance soit 95%
- En cas de non atteinte de l'objectif, la ressource concernée (CRCD/EPC/TL) fera objet à nouveau d'un refreshment des items non maîtrisés par l'équipe dédiée (TL ou AAIM), dans les 24h avec partage d'un mail de confirmation.
- La ressource concernée (CRCD/EPC/TL) fera, au cas échéant, plusieurs fois l'évaluation jusqu'à atteindre l'objectif avant de recevoir le quitus de reprendre service.

**Règle 7** : Avant que les collaborateurs (CRCD, les EPC et les TL de retour de congés de maternité) soient autorisés à reprendre le travail, un rapport de réintégration doit être produit selon le processus décrit dans le tableau ci-dessous.

Notons néanmoins que cela s'applique uniquement aux CRCD, aux EPC et aux TL de retour de congés de maternité. Le reste du personnel est exempté de ce processus.

**Règle 8** : Est considérée comme arrêt maladie longue durée tout arrêt maladie de plus de 5 jours.

## 5. RISQUES

- Taux d'absence injustifié dû aux départs en congés
- Non-respect des dates de reprise

- Sous-effectif simultané dans un service. Absence de plan de remplacement.
- Impact sur la performance/productivité

## 6. SANCTIONS

N/A

## 7. DESCRIPTION DETAILLEE

Etapas	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)
DEPART POUR CONGES...							
1	Conditions de départ en congés	Conditions de départ en congés <ul style="list-style-type: none"> <li>Il s'assure que le solde de congés du collaborateur permet de couvrir la période d'absence souhaitée et valide le formulaire de demande d'absence</li> <li>Il établit le titre de congé à transmettre au collaborateur avant son départ</li> <li>Il déduit le solde de congé dans le fichier de suivi de solde congé puis renseigne cela dans le logiciel de paie</li> </ul>	A : Assistant RH R : DCH I : Service concerné	Titre de congé	N/A	N/A	Mail
2	Congé de maternité	Congés de maternité <ul style="list-style-type: none"> <li>Il demande à la ressource de fournir à la DCH le certificat de grossesse du T1 dès le T2 de la grossesse et au T3</li> </ul>	A : Assistant RH R : DCH C : Médecin de travail I : Service concerné	Certificat validée ou invalidée	N/A	N/A	Mail

Etapas	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)
		<p>de la grossesse, elle fournit les trois derniers certificats de grossesse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il fournit à la ressource les différents documents pour constituer son dossier à déposer à la caisse sociale (en fonction de la dénomination dans chaque pays)</li> <li>Il informe par mail la WFM, la production/manager et autres parties prenantes de la période d'absence de la collaboratrice</li> </ul>					
3	Arrêt maladie (longue durée)	<p>Congés pour arrêt maladie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il réceptionne le certificat d'arrêt de travail du collaborateur dans la durée maximum légale de chaque pays</li> <li>Il communique à l'agent l'adresse mail du médecin de travail pour envoi du rapport médical justifiant la durée d'arrêt de travail pour analyse et validation du médecin du travail</li> </ul>	<p>A : Assistant RH / Médecin de travail R : DCH I : Service concerné</p>	Certificat validée ou invalidée	N/A	N/A	Mail

Etapas	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)
		<b>NB :</b> En cas de non validation du certificat par le médecin de travail, la ressource sera donc appelée à reprendre service et toute absence dans ce cas sera considérée comme une absence injustifiée					
<b>RETOURS DE CONGES DE MATERNITE DES EPC ET DES TL</b>							
1	Retour de congés	Information <ul style="list-style-type: none"> <li>Il délivre à l'agent, de retour des congés, qui se présente à la DCH, une attestation de reprise de service.</li> <li>Il envoie un mail à l'AAIM pour informer de la reprise de service de l'EPC/TL</li> <li>Il fait un état des lieux des missions avec la ressource concernée</li> </ul>	A : Assistante RH / Chargé des EPC/Chargé des Opérations R : DCH / DECP / DO I : AAIM	Reprise de service	Titre de congé	2J	Mail
2	Refreshment	Suivi de l'EPC/TL <ul style="list-style-type: none"> <li>Il parcourt avec la ressource les différents items identifiés pour le recyclage</li> </ul>	A : Formateur R : AAIM I : DECP / DO	Rapport de réintégration envoyé	OPS	2J	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)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Il accompagne la collaboratrice pendant la période de réintégration</li> <li>Il rédige et envoie le rapport de réintégration</li> </ul>					
3	Evaluation	Evaluation par l'AAIM <ul style="list-style-type: none"> <li>Il évalue l'agent en fonction des items abordés lors du refreshment.</li> </ul>	A : Formateur R : AAIM I : DECP/DCH	Recyclage validé	N/A	1J	Mail
<b>RETOURS DE CONGES DES CRCD (Congés annuels/arrêt maladie de longue durée)</b>							
1	Retour de congés	Information <ul style="list-style-type: none"> <li>Il délivre à l'agent, de retour des congés, qui se présente à la DCH, une attestation de reprise de service.</li> <li>Il informe les différentes parties de la reprise effective de l'agent</li> </ul>	A : Assistante RH R : DCH I : Opération / DECP / WFM / AAIM	Reprise de service	Titre de congé	Jour J	Mail
2	Refreshment	Suivi de l'agent <ul style="list-style-type: none"> <li>Il identifie le manager qui doit assurer la mise à niveau de l'agent</li> </ul>	A : Chargé des Opérations/TL R : Responsable des Opérations I : DECP/AAIM	Rapport de recyclage envoyé	OPS	J+2	Mail

Etapas	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)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Il met l'agent en kangourou auprès d'un collègue reconnu comme exemplaire</li> <li>Il parcourt avec l'agent les différents items identifiés pour le recyclage</li> <li>Il rédige et envoie le rapport de recyclage/réintégration</li> </ul>					
3	Evaluation	Evaluation par l'AAIM <ul style="list-style-type: none"> <li>Il accuse réception du rapport de recyclage/réintégration</li> <li>Il évalue l'agent en fonction des items abordés lors du refreshment.</li> </ul>	A : Formateur R : AAIM I : DECP/ Opération/DCH/WFM	Recyclage validé	N/A	J+3	Mail

8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage
PS1-7-MOD1-ENG1	Template rapport de recyclage/réintégration	Managers	Lecteur	3 ans	Chargée Opération/EPC	10 ans
PS1-7-MOD1-ENG2	N°001_DG_14-01-2026_GMC NOTE DE SERVICE Procédure de départs en congés et de reprise de congés signée	DCH	Lecteur	3 ans	Secrétariat	10 ans