

DEFINIR LE PROCESSUS D'INTEGRATION		Référence : PS1-4
		Version : V0 Date : 09/12/2024 Page : 11
Processus support	PS1 : Gérer les Ressources Humaines	
Objet : Ce document a pour objet de définir le processus d'intégration des collaborateurs au sein de GMC		
Domaine d'application : Cette procédure s'applique à toutes les filiales du groupe média contact, à ses business unit et HOOPE		
Rédaction	Validation	Approbation
Nurudeen SALAMI Fonction : Assistant chargé de méthodes et de procédures Contributeur : Sunday OKIE Fonction : Assistant chargé de l'amélioration continue Contributeur : Thola Vera AGBOTON Fonction : Chargée de recrutement Groupe Contributeur : Thierry HOUNGA Fonction : Chargé de formation	Urbain AHITCHEMIN Fonction : Directeur du Capital Humain Visa : Marie Hélène GNANGNE Fonction : Responsable Ressources Humaines Région Visa :	Michèle DEGBOE Fonction : Directrice Générale Adjointe/Support Visa :
Gestionnaire du document	Direction du Capital Humain	
Destinataires pour action	Destinataires pour information	Validité
Tous les directeurs Tous les responsables de BU	Tout le Personnel GMC	A compter de : 09/12/2024
		☒ Permanent ☐ Temporaire jusqu'au...

Evolution du document

N° de version	Date de création	Nature de l'évolution du document
V0	09/12/2024	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	11

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	Customer Operation Performance Center
CC	Conseillers Clientèles/Clients
CRCD	Conseillers Relation Client à Distance
COFIFO	Comité de Fin de Formation
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
HRBP	Human Resources Business Partner
ISO	Organisation Internationale de Standardisation
Pré Prod	Pré Production
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 définir le processus d'intégration des collaborateurs au sein de GMC. C'est aussi d'aider les nouveaux collaborateurs à s'intégrer rapidement et efficacement dans leur nouveau rôle au sein de l'entreprise.

4. REGLES DE GESTION

Règle 1 : Tout collaborateur nouvellement recruté au sein de GMC doit être présenté aux interlocuteurs privilégiés à travers la visite du site, la présentation du règlement intérieur, des conditions de travail, des horaires de travail, etc.

Règle 2 : La DCH collecte les documents de demande des habilitations des applications clients des apprenants et transmet cela au département habilité à gérer ce ticket.

Règle 3 : La prise en main du planning des apprenants en pépinière sera gérée dorénavant par la WFM.

Règle 4 : La DECP en l'occurrence les EPC seront impliqués dans l'évaluation des apprenants dès la phase pépinière

Règle 5 : Vue que l'ensemble des membres du COFIFO seront désormais impliqués dans le processus de la phase pratique, le COFIFO sera donc retiré de la procédure de formation initiale.

Règle 6 : La validation ou l'invalidation d'un apprenant en production se fera désormais sur la base des notes obtenues lors des quizz de la phase théorique ainsi que des résultats relatifs aux indicateurs challengés au sein de la phase pépinière.

Règle 7 : Tout collaborateur administratif doit fournir à la fin de sa période d'intégration un rapport d'étonnement.

Règle 8 : Pour tout collaborateur administratif, la DCH et la hiérarchie du collaborateur doivent préparer un planning d'intégration/montée en compétence sur une période minimum de 1 mois.

5. RISQUES

- Manque de compréhension de la vision et de la culture de l'entreprise
- Impacte sur la performance

6. SANCTIONS

L'absence de plan d'intégration peut entraîner un volume important de non-conformité et/ou fraude et peut mettre à mal le contrat avec le DO. Cela peut aussi entraîner un taux élevé de turnover.

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)
PROCESSUS D'INTEGRATION DES CRCD							
1	CRCD admis en salle de formation	Formation métier - Il apprend aux nouveaux collaborateurs les rouages du métier de CRCD - Il décrit aux apprenants les activités qu'on mène dans un centre de contact - Il décrit aux apprenants les différentes étapes de la trame de discours	A : Assistant chargé de formation R : Chargé de formation I : DECP/DO	Formation produit et service	N/A	10 J	Mail
2	Formation produit et service/applicat ion métier, simulation	Formation produit et service - Il se base sur le kit commercial de chaque DO pour animer ces modules de formation - Il procède à une évaluation à la fin de la formation afin de jauger du niveau des apprenants NB : ✓ Ceux qui valident cette évaluation entre en pépinière	A : Assistant chargé de formation R : Chargé de formation I : DECP/DO	Pépinière	Kit commercial du DO	20 J	N/A
		Pépinière					

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	Pépinière	- Il présente des targets en fonction de chaque campagne et module de formation - Il présente les grilles d'évaluation des appels ou interactions - Il se charge (en collaboration avec les TLs) de mettre les nouveaux agents en kangourou auprès des CRCD reconnus comme exemplaires et identifiés au préalable sur la base des critères bien définis afin que les nouvelles ressources puissent apprendre les best practices - Il valide ou invalide les nouveaux CRCD sur la base des critères définis	A : Assistant chargé de formation/EPC/TL R : Chargé de formation/Chargé EPC I : DECP/DO	CRCD validés	N/A	15 J	Mail
4	Pré Prod	Suivi et autonomisation des agents - Il se charge d'encadrer les nouveaux agents, de les informer sur leurs objectifs à moyen et à long terme - Il fait les écoutes, dirige les séances de refreshing et coaching - Il leur donne des astuces sur la manière de traiter les requêtes/appels	A : TLs R : Chargé de production/Responsable production C : AAIM I : DECP	CRCD autonomes	CR suivi des agents	N/A	Mail
MOBILITE INTERNE							
1	Mobilités CRCD/EPC/TL	Formation accélérée	A : Assistant chargé de formation R : Chargé de	Validation de la formation		1 mois	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 échange avec le CRCD et/ou l'EPC sur les différentes étapes de la trame de discours du client DO - Il se base sur le kit commercial du DO pour animer ce module de formation - Il lui fait une formation application	formation I : DECP/DO		N/A		
2	Mobilités personnels administratifs	Planning d'intégration - Il s'assure que le nouveau collaborateur a reçu son planning d'intégration et veille à son respect - Il s'assure que l'ensemble des accès et outils nécessaires soient mis à la disposition du nouveau collaborateur - Il s'assure que le collaborateur rédige son rapport d'étonnement	A : Assistant ou développement RH R : Talent Manager I : DG	Prise de fonction	N/A	24H	N/A
PROCESSUS D'INTEGRATION DES TL							
1	Formation théorique	Formation des Managers - Il leur fait une formation sur le volet administratif (management en général avec tous les styles de management, la gestion des RH, etc.) - Il leur fait une formation sur le volet production (détail sur les indicateurs de production, hermès, la complexité de la production, etc.)	A : Assistant chargé de formation R : Chargé de formation I : DECP/DO	Validation formation théorique	N/A	3 mois	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)
2	Phase pépinière	Formation pratique - Il procède à la répartition des TL en formation vers les campagnes d'affectation respectives - Ils assistent les TL Juniors/Seniors dans la gestion des vacances et dans l'exécution de leurs tâches - Ils envoient les statistiques de fin de vacation aux responsables hiérarchiques - Ils sont mis dans les situations réelles en les laissant parfois gérer tout une vacation	A : Chargé des Opérations/TL en formation R : Responsable des Opérations I : AAIM/DO	TL validés	N/A	3 mois	N/A
INTEGRATION DES PROFILS EXTERNES							
1	Accueil du nouveau collaborateur	Accueil du nouveau collaborateur - Il présente le nouveau collaborateur à travers tous les canaux de communication du Groupe - Il s'assure que l'ensemble des accès et outils nécessaires soient mis à la disposition du nouveau collaborateur	A : Assistant communication et développement RH R : Talent Manager C : Secrétaire/All Directions	Planning d'intégration	N/A	24H	N/A
2	Planning d'intégration	Planning d'intégration Il s'assure que le nouveau collaborateur a reçu son planning d'intégration et veille à son respect	A : Assistant ou développement RH R : Talent Manager I : DG	Prise de fonction	N/A	24H	N/A

DEFINIR LE PROCESSUS D'INTEGRATION

PS1-4

**Diffusion
interne**

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 s'assure que l'intégration du nouveau collaborateur se passe bien <u>NB</u> : ✓ Pour les postes du Top Management groupe, une immersion est prévue sur les filiales de son champ d'intervention					

8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage
PS1-4-ENG1	Trame de discours	Chargé de formation	Lecteur	3 ans	Chargé de formation	10 ans