

GERER LE RECRUTEMENT DES CRCD		Référence : PS1-1
		Version : V0
		Date : 18/11/2024 Page : 10
Processus support	PS1 : Gérer les Ressources Humaines	
Objet : Ce document a pour objet, de décrire les différentes phases pour un processus de recrutement efficace, et des profils de CRCD répondants aux exigences de GMC, et de ses donneurs d'ordre. Domaine d'application Cette procédure s'applique à toutes les filiales du Groupe Média Contact.		
Rédaction	Validation	Approbation
Nurudeen SALAMI Fonction : Assistant chargé de méthodes et de procédures Contributeur : Marie Hélène GNAGNE Fonction : Responsable Ressources Humaines Région Contributeur : Thola Vera AGBOTON Fonction : Chargée de recrutement Groupe	Urbain AHITCHEMIN Fonction : Directeur de l'Administration et des Ressources Humaine Visa : Raïssa KASSI Fonction : Directrice de la Qualité et de l'Expérience Client Visa :	Théophile AMANI Fonction : Directeur de la Stratégie Visa : Claude PADONOU Fonction : Président Directeur Général Visa :
Gestionnaire du document	Direction de l'Administration et des Ressources Humaine	
Destinataires pour action	Destinataires pour information	Validité
DARH DDM AAIM	Tout le Personnel GMC	A compter de : 18/11/2024
		☒ Permanent ☐ Temporaire jusqu'au...

GERER LE RECRUTEMENT DES CRCD

PS1-1

diffusion
interne

Evolution du document

N° de version	Date de création	Nature de l'évolution du document
V0	18/11/2024	Création du document

GERER LE RECRUTEMENT DES CRCD

PS1-1

diffusion interne

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
CRCD	Conseiller Relation Client à Distance
HRBP	Human Ressources Business Partner
COPC	Costumer Operation Performance Center
KCR	Key Customer Related
DO	Donneurs d'Ordre
DDM	Direction du Delivery et de Management
BU	Business Units
RH	Ressources Humaines
CV	Curriculum vitæ
TL	Team Leader
AAIM	Académie Africaine de l'Innovation et des Métiers

2. DOCUMENTS DE REFERENCE

COPC, ÉDITION 7.0 VERSION 1.2
ISO 9001 VERSION 2015

3. OBJECTIF

Ce document a pour objet de rendre efficace et efficient le processus de recrutement des CRCD

4. REGLES DE GESTION

Règle 1 : Le recrutement des CRCD est réalisé au fil de l'eau en vue d'avoir un vivier prêt à l'emploi. Néanmoins la procédure ci-dessous s'applique aussi dans le cas où le nombre de ressources du vivier prévu serait insuffisant.

Règle 2 : Pour toutes les demandes de recrutement de CRCD, le responsable de recrutement ajoutera une marge minimum de 10% ou 20% maximum sur le nombre de CRCD prévu en vue de combler les éventuels cas de turnover et les départs lors de la formation.

Règle 3 : Les entretiens de niveau 2 se feront soit en groupe ou individuellement en tenant compte des volumes de CRCD présélectionnés sur la période.

Règle 4 : Toutes filiales qui passent de Medium à Premium basculent sur le processus de recrutement des CRCD Premium.

Règle 5 : Tout processus de recrutement doit être non discriminant

Règle 6 : La capacité de recrutement des services RH se limite à un maximum de 100 recrues par mois

5. RISQUES

- ❖ Recrutement des CRCD sans les exigences de connaissances et compétences minimales d'embauche.
- ❖ Turnover élevé
- ❖ En cas d'insatisfaction du DO, cela peut entraîner des malus et/ou rupture de contrat.

6. SANCTION

NA

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/plateformes/ procédure)
RECRUTEMENT DES POSTES KCR – CRCD Filiale Premium							
1	Capacitaire	Expression de demande de recrutement Il renseigne la fiche d'expression de besoin suite à l'approbation du capacitaire	A : Chargé de la planification R : DDM C : Toutes les directions et BU I : Toutes les filiales et BU	Fiche d'expression des besoins	Mail dans le délai	M-3 Chaque 3 mois avant	Mail
2	Fiche d'expression de besoins exprimée	Préparation de l'appel à candidature Il utilise la fiche de poste en vue de préparer l'appel à candidature CRCD en prenant en compte les compétences et connaissances minimales d'embauche Il transmet le formulaire d'appel à candidature à la communication pour publication	A : Assistant et/ou le chargé de recrutement R : Chargé de recrutement sénior I : Assistant ou chargé de communication, DARH	Formulaire d'appel à candidature		72 Heures	Mail
3	Formulaire d'appel à candidature	Publication de l'appel Il intègre les données dans un format spécifique de communication Il communique sur les réseaux sociaux sans s'y limiter	A : Assistant ou chargé de la communication R : Chargé de recrutement sénior I : DARH	Support de communication		24 Heures	Réseaux sociaux
4	Réception de CV	Présélection des profils de candidature	A : Assistant et/ou chargé de recrutement	CV retenus		5J	Fichier Excel

GERER LE RECRUTEMENT DES CRCD

PS1-1

**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/plateformes/ procédure)
		Il analyse les profils des candidats selon : niveau d'étude, habitation géographique, etc. Il valide ou invalide selon les critères inclus dans le formulaire d'appel à candidature	R : Chargé de recrutement sénior I : DARH		Matrice mensuelle		
5	CV retenus	Entretien de niveau 1 : téléphonique Il effectue des appels pour information et validation de RDV pour les entretiens de N2 Il valide ou invalide selon les critères suivants : élocution, disponibilité.	A : Assistant et/ou chargé de recrutement ou HRBP R : Chargé de recrutement sénior	Liste des candidats retenus			Fichier Excel
6	Entretien de présélection	Entretien de niveau 2 : Groupe ou individuel Il présente l'entreprise et le parcours professionnel du CRCD Il vérifie la motivation du candidat Il invite les postulants à réaliser le test d'aptitude à travers un lien partagé Il évalue les compétences et les connaissances du CRCD et confirme les profils retenus NB : ✓ Toutes les exigences de compétences et connaissances nécessaires à l'embauche sont contrôlés à cette étape	A : Assistant et/ou chargé de recrutement / TL sénior / Formateur / HRBP R : Chargé de recrutement sénior	Candidats présélectionnés	Fiche d'évaluation individuelle	5J	Mail
7	Entretien de validation	Entretien de niveau 3 : individuel	A : Formateur R : Chargé de recrutement sénior	CRCD retenus	Rapport d'évaluation		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/plateformes/ procédure)
		Il vérifie et confirme les aptitudes identifiés chez les candidats présélectionnés					
RECRUTEMENT DES POSTES KCR – CRCD Médium							
1	Capacitaire	Expression de demande de recrutement Il renseigne la fiche d’expression de besoin suite à l’approbation du capacitaire	A : Chargé de la planification R : DDM C : Toutes les directions et BU I : Toutes les filiales et BU	Fiche d’expression des besoins	Mail dans le délai	M-3 Chaque 3 mois avant	Mail
2	Fiche d’expression de besoins exprimée	Préparation de d’appel à candidature Il utilise la fiche de poste en vue de préparer l’appel CRCD en prenant en compte les compétences et connaissances minimales d’embauche Il transmet le formulaire d’appel à candidature à la communication pour publication	A : Assistant et ou le chargé de recrutement R : Chargé de recrutement sénior I : Chargé de la paie et du contentieux RH	Formulaire d’appel à candidature		72 Heures	Mail
3	Formulaire d’appel à candidature	Publication de l’appel Il intègre les données dans un format spécifique de communication Communique sur les réseaux sociaux sans s’y limiter	A : Assistant chargé de la communication R : Chargé de recrutement sénior I : Chargé de la paie et du contentieux RH	Support de communication		24 Heures	Réseaux sociaux
4	Réception de CV	Présélection des profils de candidature	A : Assistant et ou le chargé de recrutement R : Chargé de	CV retenus		Mois -1 (3 ^e semaine du mois en	Fichier Excel

GERER LE RECRUTEMENT DES CRCD

PS1-1
**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/plateformes/ procédure)
		Il analyse les profils des candidats selon : niveau d'étude, habitation géographique Il invite les candidats pour un entretien	recrutement sénior I : DARH			cours)	
5	Candidats retenus	Entretien de niveau 2 : individuel Il présente l'entreprise et le parcours professionnel du CRCD Il invite les postulants à réaliser le test d'aptitude à travers un lien partagé NB : ✓ Toutes les exigences de compétences et connaissances nécessaires à l'embauche sont contrôlés à cette étape	A : Assistant et ou le chargé de recrutement / TL sénior / Formateur R : Chargé de recrutement sénior	CRCD retenus	Fiche d'évaluation individuelle	5 J	Fichier Excel

8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage
PS1-1_V0				-		-
PS1-1_V0				-		-