

GERER LE RECRUTEMENT DES AUTRES METIERS		Référence : PS1-2
		Version : V0 Date : 20/12/2024 Page : 08
Processus support	PS1 : Gérer les Ressources Humaines	
Objet : Ce document a pour objet, de définir les règles de recrutement de tous les métiers du Groupe Média Contact		
Domaine d'application Cette procédure s'applique à tous les métiers KSP - KCR de toutes les filiales, des BU de Hoope sauf les CRCD		
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	Tout le Personnel GMC	A compter de : 20/12/2024
		☒ Permanent ☐ Temporaire jusqu'au...

Evolution du document

N° de version	Date de création	Nature de l'évolution du document
V0	20/12/2024	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	8

1. DEFINITIONS/SIGLES

Sigles	Définitions
CRCD	Conseiller Relation Client à Distance
COPC	Costumer Operation Performance Center
ISO	Organisation Internationale de standardisation
BU	Business Units
KSP	Key Support Process
KCR	Key Customer Related
DARH	Direction de l'Administration et des Ressources Humaines
AAIM	Académie Africaine de L'innovation et des Métiers
DDM	Direction du Delivery et de Management
HRBP	Human Ressources Business Partner
CV	Curriculum vitæ

2. DOCUMENTS DE REFERENCE

COPC, ÉDITION 7.0 Version 1.2

ISO 9001 Version 2015

3. OBJECTIF

Ce document a pour objet de définir les règles de recrutement de tous les métiers de GMC

4. REGLES DE GESTION

Règle 1 : Pour qu'une ressource soit présélectionnée à l'entretien, les critères d'éligibilité suivants sont observés :

- Ancienneté
- Assiduité
- Discipline
- Performance (production 85% hors production 70%)

Règle 2 : Les critères d'éligibilité mentionnés dans la règle 1 s'appliquent uniquement qu'en cas de recrutement interne.

Règle 3 : Tout processus de recrutement doit être non discriminant.

Règle 4 : Le processus de recrutement chez HOOPE respecte le même principe sauf au niveau de la publication de l'appel d'offre et l'entretien de niveau 2.

Règle 5 : Chez HOOPE, pour l'ensemble des postes/métiers liés aux Kiosques ou aux agences, la présence du client DO lors des entretiens est obligatoire

Règle 6 : Chez HOOPE, les recrutements des commerciaux doit respecter le processus de recrutement susmentionné.

5. RISQUES

Recruter des ressources humaines dont les compétences ne correspondent pas aux exigences du poste.

6. SANCTIONS

En cas d'insatisfaction du DO, cela peut entraîner des malus ou rupture de contrat

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 INTERNE/EXTERNE							
1	Profils retenus	Expression de demande de recrutement Il renseigne la fiche d'expression de besoins suite à la validation du budget de recrutement	A : Pôle demandeur C : Assistant et/ou le chargé de recrutement I : DFC & DST	Fiche d'expression de besoins	Mail dans le délai	NA	Mail
2	Fiche d'expression des besoins	Préparation de l'appel à candidature - Il utilise la fiche de poste en vue de préparer l'appel à candidature 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 C : Pôle demandeur I : Assistant ou chargé de communication, DARH	Formulaire d'appel à candidature		72H	Mail
3	Formulaire d'appel à candidature	Publication de l'appel - Il intègre les données dans un format spécifique de communication - Il utilise les moyens de canaux internes pour diffuser l'information en ce qui concerne les recrutements internes - Il communique sur les réseaux sociaux sans s'y limiter pour les recrutements externes	A : Assistant ou chargé de la communication R : Chargé de recrutement sénior C : Pôle demandeur I : DARH	Support de communication		24H	Réseaux sociaux – Tableau d'affichage & groupe de communication interne
4	Réception de CV/candidatures	Présélection des profils de candidature	A : Assistant et/ou chargé de recrutement R : Chargé de recrutement sénior	CV retenus	Matrice mensuelle	10J	Fichier Excel

GERER LE RECRUTEMENT DES AUTRES METIERS

PS1-2
**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 les critères d'éligibilité mentionnés dans l'appel à candidature - Il valide ou invalide selon les critères inclus dans l'appel à candidature	C : Pôle demandeur I : DARH				
5	CV présélectionnés	Composition de tests Il effectue des Quizz, tests métiers et/ou psychotechniques qui permettent d'évaluer les aptitudes liées au poste	A : Assistant et/ou chargé de recrutement ou HRBP R : Chargé de recrutement sénior C : Pôle demandeur I : DARH	Résultat des tests	Note minimum de réussite au test	5J	Fichier Excel
6	Liste des personnes retenues pour entretien	Entretien de Niveau 1 : individuel (virtuel ou physique) Il organise la tenue des entretiens en binomage avec le Responsable du département demandeur (nom de la grille utilisée)	A : Assistant et/ou chargé de recrutement ou HRBP R : Chargé de recrutement sénior C : Pôle demandeur I : DARH	La short liste des candidatures	Grille d'évaluation	10J	Réseaux sociaux
7	Partage des CV de la short liste	Entretien de Niveau 2 (intervention de la DG) Elle intervient en cas de recrutement des Managers (qui ont des postes de responsabilité ou le Top Management) sauf TL	A : DG/DST C : DARH I : Responsable pôle demandeur	Profils retenus	Matrice mensuelle	10J	Fichier Excel

8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage
PS1-2-ENG1	Fiche d'expression de besoin	Service recrutement	Lecteur Stage RH/Recrutement	1 an	Equipe DARH	3 ans
PS1-2-ENG2	Template appel à candidature	Service recrutement	Lecteur Stage RH/Recrutement	1 an	Equipe DARH	3 ans