



ANNEE 2024

MANUEL DE PROCEDURE SERVICE

SOMMAIRE

❖ OBJECTIF GENERAL	3
❖ GESTION DU RECRUTEMENT	4
✓ Règles générales de gestion.....	5
✓ Plan annuel de recrutement.....	6
✓ Lancement de l'appel à candidature.....	7
✓ Réception et sélection des candidatures.....	8
✓ Onboarding.....	10
✓ Constitution des dossiers du personnel et formalités administratives.....	11
✓ Assurance santé.....	12
❖ GESTION COURANTE DU PERSONNEL	13
✓ Règles générales de gestion.....	15
✓ Gestion des dossiers individuels.....	18
✓ Gestion des sanctions disciplinaires.....	23
✓ Délivrances des actes administratifs.....	24
❖ GESTION DES ABSENCES	26
✓ Règles générales de Gestion.....	28
✓ Gestion des demandes de permission/d'autorisation d'absences....	29
✓ Gestion des congés spéciaux.....	30
✓ Gestion des congés annuels.....	32

❖ GESTION DE LA PAIE	36
✓ Règles générales de gestion.....	38
✓ Préparation et établissement des états de la paie.....	40
❖ GESTION DES COMPETENCES	42
✓ Règles générales de gestion.....	43
✓ Évaluation du personnel.....	44
✓ Gestion de la formation.....	47
✓ Élaboration et exécution du plan de formation.....	48
❖ GESTION DE L'HYGIENE ET DE LA SANTE	50
✓ Règles générales de gestion.....	51
✓ Mise en place et fonctionnement du CHS.....	53
✓ Assurance maladie.....	56
❖ GESTION DES MISSIONS	57
✓ Règles générales de gestion.....	58
✓ Gestion des départs en mission.....	59
✓ Production de rapport de mission.....	60

OBJECTIF GENERAL

- La fonction RH étant une fonction stratégique au sein des entreprises, il convient donc de la formaliser et ce, dans l'observance des textes en vigueur pour une gestion efficiente.
- A ce titre, ce document a pour but de mettre en place les règles de Gestion des Ressources Humaines de Net By Us, dans l'observance des textes en vigueur pour une gestion axée sur l'efficacité.
- Le présent document permettra au Gestionnaire des Ressources Humaines de Net By Us dans un premier temps de garder en vue les fonctions Ressources Humaines à développer et dans un second temps la procédure à suivre pour leur mise en œuvre.
- Il revient donc à tout Gestionnaire des Ressources Humaines de suivre scrupuleusement ladite procédure afin de se conformer aux dispositions contenues dans les textes réglementaires en matière de droit du travail et de droit social au BENIN. Notamment :
 - La loi n°98-004 du 27 janvier 1998 portant code du travail en vigueur au Bénin ;
 - La Convention Collective Générale du Travail applicable aux entreprises relevant des secteurs privé et para-public en République du Bénin signée le 30 décembre 2005 ;
 - La loi n°2017-05 du 29 août 2017 fixant les conditions d'embauche, de placement de la main d'œuvre et de résiliation du contrat de travail en République du Bénin ;
 - La loi n°98-019 du 21 mars 2003 portant Code de sécurité sociale en République du Bénin Modifié par la loi n°2007-02 du 26 mars 2007 ;
 - Toutes notes de services ;
 - Toute autre disposition réglementaire ou conventionnelle applicable à la Société ainsi que le règlement intérieur de la Société.

GESTION DES RECRUTEMENTS

- Règles générales de gestion
- Procédure: Gestion des recrutements du personnel
- Procédure: Gestion du onboarding

Règles générales de gestion

• OBJECTIFS

- S'assurer que le processus de recrutement au sein de l'entreprise Net By Us suit les règles de transparence et d'équité en vue de doter l'entreprise des compétences adéquates selon les objectifs fixés.
- S'assurer que les besoins en effectifs supplémentaires de même que les charges induites et la masse salariale globale sont correctement identifiés, évalués et budgétisés.
- S'assurer de l'accomplissement des obligations légales en matière d'embauche au sein de la société.

Règles de Gestion

- Le recrutement du personnel est fait sur la base du plan de recrutement élaboré par la Direction Générale en collaboration avec les managers des différents départements de la société.
- Les recrutements à effectuer au cours d'une année doivent être planifiés et budgétisés avant le début d'exercice.
- Lorsque la planification n'a pas été faite, le Service des Ressources Humaines doit être informé, dès la manifestation du besoin et de la période du recrutement. Le Service des Ressources Humaines organise l'exécution de la procédure de recrutement, après avis favorable du CEO.
- Le processus de recrutement est mené par un Comité de Recrutement présidé par le CEO ou son représentant et comprenant le Chargé des Ressources Humaines, et le Chef hiérarchique au profit de qui le recrutement est opéré ou leur représentant respectif.
- Les recrutements se font sur la base des critères retenus à travers tests, entrevues, adéquation du profil de poste.
- Pour chaque poste à pourvoir, il sera procédé à une sélection des candidatures, sans discrimination de sexe, de race, de religion ou d'appartenance politique.
- Qu'il s'agisse d'un poste vacant ou à créer, Net By Us peut faire recours au mécanisme de promotion interne prévue par la convention collective générale du travail applicable au secteur privé. Elle peut se faire par annonce de vacance de poste interne. Les candidats internes expriment par écrit leur candidature et peuvent être soumis à des épreuves de test écrit et à des interviews. La Direction peut se passer de ces étapes au cas où elle estimerait que l'expérience et les compétences du ou des candidats internes lui permettent de faire un choix.
- Net By Us peut faire recours aux candidatures spontanées lors de ses processus de recrutement ou pour offrir des stages professionnels, emplois temporaires ou occasionnels

PLAN ANNUEL DE RECRUTEMENT

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
C.E.O	Planification stratégique et plan annuel de recrutement - Demande à chaque Manager, Responsable d'évaluer le besoin en personnel au niveau de son service pour l'année à venir.
Manager	- Évalue la charge de travail présente et future compte tenu des prévisions d'activités pour l'année suivante ; - Évalue le besoin en personnel par qualification professionnelle ; - Fait la synthèse à travers un mémo adressé au CEO via le Service des Ressources Humaines.
Service des Ressources Humaines	- Évalue la cohérence des besoins exprimés par rapport au plan stratégique ; - Consolide les résultats par catégorie professionnelle et par service ; - Consigne les résultats dans un mémo qu'il envoie au CEO, assorti du projet de calendrier de mise en œuvre en fonction des périodes souhaitées par les requérants.
C.E.O	- Apprécie les analyses et les propositions faites ; - Fait ses observations ou demande des clarifications ; - Apprécie puis valide les résultats ; - Intègre les résultats dans les documents budgétaires pour une étude d'ensemble et la validation au cours des débats budgétaires. - Convoque une réunion des Managers pour faire la restitution de sa décision sur le projet de plan de recrutement ; - Instruit le Service des Ressources Humaines aux fins de la poursuite de la procédure pour prise en compte dans le projet de budget de la Société.
Service des Ressources Humaines	- Finalise le plan de recrutement; - Assure le suivi et veille à la mise à jour du plan de recrutement.

LANCEMENT DE L'APPEL A CANDIDATURE

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Manager	Lancement de l'appel à candidature Suivant le calendrier de recrutement ou sur son initiative et/ou instruction du CEO : - Élabore la fiche du poste à pourvoir sur le modèle de fiche de poste de Net By Us; - Soumet la fiche de poste au Service des Ressources Humaines pour amendement ; - Fait valider le profil par voie hiérarchique / par le CEO notamment ; - Transmet la fiche de poste validée au Service des Ressources Humaines, avec en exergue les importants critères recherchés
Service des Ressources Humaines	Sur instruction ou accord du CEO et en fonction du calendrier général validé, lance le processus. - Rédige le projet d'avis de recrutement sur la base du profil recherché ; - Soumet au Manager concerné pour amendements éventuels ; - Soumet le projet d'avis avec une proposition de canaux de diffusion, à la validation du CEO.
C.E.O	- Fait procéder aux modifications éventuelles sur l'avis de recrutement ; - Autorise la diffusion et retourne l'avis au Service des Ressources Humaines pour diffusion par les voies retenues (presse écrite et/ou radio, sites web et réseaux d'emploi, tableau d'affichage).
Service des Ressources Humaines	- Lance la diffusion de l'avis de recrutement ; - Établit une fiche d'enregistrement des candidatures ; - Établit un chronogramme de déroulement du recrutement en accord avec le comité constitué ; - Prépare en collaboration avec le Manager concerné, les outils de présélection et sélection.

RECEPTION ET SELECTION DES CANDIDATURES

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
DSI	- Crée un mail de réception des candidatures ou une plateforme de dépôt de candidature en ligne; - Assiste le Service des Ressources Humaines dans la réception et la centralisation des candidatures au poste à pourvoir.
Manager demandeur	- Élabore les tests écrits/pratiques; - Soumet au CEO les tests élaborés pour validation; - Met à la disposition du Service des Ressources les tests à la veille de la composition.
Service des Ressources Humaines	- Réceptionne les candidatures des postulants au poste à pourvoir; - Enregistre l'identité des postulants sur le fichier. - Procède au dépouillement tout en identifiant les candidatures répondant aux exigences préliminaires de l'avis ; - Analyse et enregistre chaque candidature dans le tableau d'analyse validé ; - Procède à un tri en fonction des profils pouvant correspondre à celui recherché ; - Transmet au CEO le tableau renseigné et l'ensemble des dossiers de candidatures reçus, avec les observations éventuelles ; - Soumet les dossiers présélectionnés à la validation du CEO; - En absence d'observation du CEO sur la présélection, organise et supervise le déroulement des tests (techniques, pratiques, écrit,) - Organise et conduit avec le comité de recrutement les interviews.
Comité de recrutement	Décision d'embauche - Apprécie les résultats des candidats aux divers tests ; - Effectue les entretiens avec les candidats retenus à l'issue des tests de sélection ; - Procède à la notation des candidats sur la base du barème préétabli ; - Établit le Procès-verbal (PV) de sélection qui précise : ▪ le nombre de candidatures reçues pour chaque poste et le nombre de candidats répondant aux normes de présélection; ▪ le nombre de candidats retenus et les résultats des tests s'il y en a eu ; ▪ une synthèse des observations ou recommandations de façon générale ; ▪ la liste des candidats proposés par poste avec une synthèse des appréciations diverses; - Rédige un rapport de sélection contenant une synthèse des appréciations diverses aux tests et entretiens, ainsi que les recommandations d'embauche ; - Transmet via le Service des Ressources Humaines, le rapport de sélection signé de tous les membres du comité, au CEO pour approbation.

RECEPTION ET SELECTION DES CANDIDATURES (suite et fin)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
C.E.O	Décision d'embauche. - Examine le rapport et décide de rencontrer ou non le(s) candidat(s) sélectionné(s) ; - En cas d'approbation, valide la sélection et, - Autorise le Service des Ressources Humaines à poursuivre le processus.
Service des Ressources Humaines	Établissement de la lettre d'embauche - Informe le candidat par téléphone de la décision d'embauche ; - Prépare le projet de lettre d'embauche et le soumet à la signature du CEO ; - Récupère la lettre d'embauche signée ; - Enregistre la lettre et la transmet au candidat contre décharge - Peut aussi informer le candidat par voie électronique et transmettre par le même canal la lettre d'embauche contre accusé de réception.

ONBOARDING

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines	Information sur l'intégration. - Informe le CEO de l'accord du candidat sur les conditions d'embauche proposées; - Informe le CEO de la date officielle de prise de service retenue.
C.E.O	- Instruit le Service des Moyens Généraux pour les dispositions à prendre; - Instruit la DSI pour la mise en place de l'équipement informatique.
Service des Moyens Généraux	- Affecte un bureau et le mobilier nécessaire pour le nouveau collaborateur; - Informe le Service des Ressources Humaines des dispositions pratiques prises.
DSI	- Met à disposition le matériel informatique; - Crée les adresses mail et messagerie utiles pour le travail; - Informe le Service des Ressources Humaines des dispositions prises.
Service des Ressources Humaines	- Informe le personnel de l'accueil de la nouvelle recrue; - Vérifie les dispositions prises par la DSI et le Service des Moyens Généraux; - Organise une séance de présentation entre le personnel et la nouvelle recrue avant sa date de prise de service si nécessaire; - Accueil le nouveau collaborateur et l'introduit chez le CEO; - Informe le personnel de l'arrivée officielle du nouveau collaborateur; - Installe le nouveau collaborateur à son poste; - Met à sa disposition les documents nécessaires sur le fonctionnement de la société; - Un planning d'immersion est établi en collaboration avec les Managers des différents départements;
Le personnel	- Réserve un bon accueil au nouveau collaborateur - L'assiste dans sa phase d'immersion

CONSTITUTION DES DOSSIERS DU PERSONNEL ET FORMALITES ADMINISTRATIVES

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines	Création du dossier du nouvel employé. - Met à la disposition de la nouvelle recrue par tout moyen la liste des pièces à fournir; - Réceptionne les pièces à fournir; - Ouvre un dossier au nom du nouvel employé; - Classe dans le dossier, les pièces demandées;
Service des Ressources Humaines	Mise en place de l'état d'effectif - Collecte les informations nécessaires; - Analyse et traite les informations collectées; - Inscrit la nouvelle recrue dans le fichier de l'état d'effectif; - Suit les salariés et actualise le fichier de l'état d'effectif;
Service des Ressources Humaines	Immatriculation à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale - Renseigne la fiche d'embauchage sur la base des informations et pièces du concerné; - Annexe les pièces à l'avis d'embauchage; - Soumet le dossier à la signature du CEO ou de la personne désignée pour la signature des actes; - Récupère le dossier signé et le transmet à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale contre décharge; - L'embauche est réalisée dans les 48 heures qui suivent la prise de service de l'employé.
Service des Ressources Humaines	Visite médicale d'embauche Elle est réalisée avant la date de prise de service ou au plus tard dans les huit (8) jours suivant l'embauche. - Prend le rendez-vous avec le médecin du travail; - Communique à la nouvelle recrue la date de la visite médicale; - Peut accompagner la nouvelle recrue pour la visite médicale; - S'enquiert des résultats, en vue de la suite à donner, selon que l'intéressé soit déclaré apte ou inapte pour le poste.

ASSURANCE SANTE

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines	Assurance santé du personnel. - Met à la disposition de la nouvelle recrue par tout moyen la liste des pièces à fournir; - Réceptionne les pièces à fournir; - Constitue le dossier pour l'adhésion à la police d'assurance groupe de la société; - Transmet et suit avec l'assureur le dossier de la nouvelle recrue; - Réceptionne la carte d'assurance maladie et la transmet à la nouvelle recrue; - Communique à la nouvelle recrue les informations nécessaires relatives à la police d'assurance pour une bonne jouissance.

GESTION COURANTE DU PERSONNEL

GESTION COURANTE DU PERSONNEL

- Règles générales de gestion
- Procédure: Gestion des dossiers individuels
- Procédure: Gestion des cessations/rupture du contrat de travail
- Procédure: Sanctions disciplinaires
- Procédures: Délivrance des actes administratifs

REGLES GENERALES DE GESTION

OBJECTIFS

Les procédures de gestion courante du personnel visent à gérer de façon optimale les ressources humaines dans le respect de la réglementation en vigueur.

REGLES DE GESTION

Pour chaque travailleur, il est ouvert un dossier individuel comprenant les éléments suivants (non exhaustifs) :

- une fiche individuelle de renseignements avec une (01) photo d'identité de l'employé ;
- un extrait de naissance sécurisé;
- une copie de la carte biométrique, du CIP ou du passeport en cours de validité au moment du recrutement ;
- un certificat médical datant de moins de trois (3) mois délivré par un médecin agréé au moment du recrutement si possible;
- une fiche de suivi des visites médicales annuelles organisées par la société ;
- les copies légalisées des attestations et certificats de travail ou de stage délivrés par les anciens employeurs ;
- une photocopie légalisée des diplômes ;
- deux (2) photos d'identité ;
- un curriculum vitae actualisé ;
- un exemplaire de contrat de travail ;
- une copie du certificat de mariage s'il y a lieu;
- un extrait d'acte de naissance de chaque enfant à charge ;
- copie de la carte ou du carnet d'assurance de la CNSS;
- copie du permis de conduire, s'il y a lieu.

Le Service des Ressources Humaines fait une revue périodique du dossier du personnel, s'assure de sa mise à jour si nécessaire, pour avoir la situation réelle des travailleurs.

REGLES GENERALES DE GESTION (SUITE)

REGLES DE GESTION

Compte tenu de son caractère sensible et confidentiel, seules les personnes autorisées peuvent accéder au dossier ou fichier du personnel de manière à minimiser tout risque de manipulation frauduleuse et de divulgation.

- Les horaires de travail sont fixés comme suit à Net By Us:
 - Matinée : 9 H à 13 H 30 mn ;
 - Soirée : 15 H à 18 H 30 mn ;
 - Pause : 13 H 30 mn à 15 H.
- Le CEO de Net By Us est habilité à modifier ces horaires de travail pour des catégories socioprofessionnelles, selon les nécessités de travail.
- Les retards sont sanctionnés conformément aux dispositions en la matière à Net By Us.
- Les sanctions proposées dans le Code du travail sont applicables aux travailleurs de Net By Us.
- Les sanctions sont notifiées par écrit ou par mail au travailleur dans les conditions prévues par le règlement intérieur.
- Chaque travailleur a droit aux congés payés à la charge de Net By Us, à raison de vingt-quatre (24) jours ouvrables par année de service effectif. Les congés sont régis par les dispositions contenues dans la loi portant Code du travail en République du Bénin.
- Les demandes d'autorisation d'absence des travailleurs sont transmises au Service des Ressources Humaines, après visa de leur supérieur hiérarchique.
- Le planning des départs en congés des travailleurs de Net By Us est établi par le Service des Ressources Humaines, sur la base des propositions transmises par les supérieurs hiérarchiques, en accord avec les travailleurs concernés.

REGLES GENERALES DE GESTION (SUITE ET FIN)

REGLES DE GESTION

- Le planning signé est diffusé au sein du personnel par tous moyens de communication admis (affichage, mail...)
- A chaque départ en congé, une note d'autorisation de jouissance de congés signée par le CEO est remise au travailleur. Une copie de cette note est classée dans le dossier individuel du travailleur concerné auprès du Service des Ressources Humaines.
- Les jours fixés jours de fêtes légales en République du Bénin et déclarés chômés et payés doivent être communiqués au personnel par voie d'affichage ou par messagerie interne.

GESTION COURANTE DU PERSONNEL: Gestion des dossiers individuels

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines	- Classe dans les dossiers individuels des travailleurs tous les actes administratifs liés à leur carrière ; - Veille à un classement adéquat des dossiers individuels. - Adopte un mode de classement uniforme pour tous les dossiers ; - Adopte, à côté de la gestion manuelle, une gestion électronique par un logiciel de gestion des ressources humaines si possible pour faciliter la gestion des actes administratifs ; - Rend compte tous les ans au CEO sur le tableau de bord des ressources humaines
Service des Ressources Humaines	Suivi des contrats de travail et renouvellement - Consulte régulièrement voire au quotidien la situation des contrats de travail en cours ; - Établit un point trimestriel de suivi des échéances des contrats de travail ; - Alerte le CEO sur les prochains contrats de travail arrivant à échéance. Un mois avant la fin du contrat de travail à durée déterminée, - Relance le supérieur hiérarchique aux fins de procéder aux évaluations ; - Soumet à l'appréciation du CEO une note présentant les résultats de l'évaluation et son avis; - Enclenche la procédure de renouvellement en collaboration avec le Service Juridique sur la base du rapport d'évaluation du supérieur hiérarchique et l'avis du CEO;
C.E.O	- Examine le rapport du Service des Ressources Humaines ; - Retourne le rapport au Service des Ressources Humaines et instruit le Service Juridique pour la mise en œuvre de la procédure de renouvellement du contrat à durée déterminée.
Service Juridique	- Prend les dispositions pour le renouvellement du contrat.

GESTION COURANTE DU PERSONNEL: Gestion des dossiers individuels (suite)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines	Expiration du contrat Conformément aux dispositions de l'article 37 de la loi n°2017-05 du 29 août 2017 et deux semaines avant l'expiration du contrat de travail à durée déterminée, initie le projet de courrier de notification d'expiration de contrat, à la signature du CEO.
C.E.O	- Signe et adresse la lettre d'expiration de contrat au travailleur. Cette lettre rappelle clairement la date de fin du contrat et la date à laquelle le travailleur est censé ne plus se présenter dans la Société ; - Instruit le Service des Ressources Humaines aux fins d'un suivi rigoureux de la date d'expiration du contrat et les procédures y afférentes.
Service des Ressources Humaines	- Reçoit le travailleur pour une séance d'échanges sur l'évaluation finale de son séjour dans la Société ; - Rédige et soumet à la signature du CEO un projet de certificat de travail ; - Supervise la cérémonie de passation de service à la personne désignée pour remplacer le travailleur dont le contrat est arrivé à expiration ; - Calcule le solde de tout compte à verser au travailleur ; - Transmet le dossier de gestion de la fin du contrat de travail au CEO pour lui rendre compte de ses diligences.
C.E.O	- Reçoit le document et examine les éléments qu'il contient ; - Fait ses observations qu'il retourne au Service des Ressources Humaines pour lui donner des compléments d'information s'il y a lieu; - Procède à la signature des documents nécessaires ; - Affecte le dossier au Service Comptabilité pour les diligences nécessaires à effectuer.

GESTION COURANTE DU PERSONNEL: Gestion des dossiers individuels (suite)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
DSI et Les Moyens Généraux	- Reçoivent le PV de passation de service et s'assurent que les biens matériels mis à disposition du travailleur ont été réceptionnés; - Valident le PV de passation de service et notifie leur avis au Service comptabilité.
Service Comptabilité	- Reçoit le dossier et fait ses vérifications nécessaires ; - Regarde le PV de passation validé par la DSI et les Moyens Généraux ; - Vérifie si le travailleur ne doit rien à la Société ; - Fait ses observations et retourne le dossier au CEO, via le Service des Moyens Généraux, pour avis ou lui fait le point des irrégularités constatées dans le dossier.
C.E.O	- Reprend le dossier et lorsqu'il n'y a aucune irrégularité signalée, retourne le dossier au Service Comptabilité pour payer le montant du solde de tout compte au travailleur.
Service des Ressources Humaines	- Prépare le certificat de travail en vue de sa signature ; - Établit l'avis de débauchage de l'agent à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale; - Prépare s'il y a lieu, la lettre de notification à l'assureur pour son retrait de la liste des assurés ; - Établit la note d'information au personnel de la sortie de l'agent de l'effectif de la société.
Service Comptabilité	- Invite le travailleur et lui fait signer les documents comptables ; - Remet au travailleur le chèque émis en son nom ; - Rend compte de ses diligences au CEO ; - Classe les copies des pièces comptables signées; - Remet au Service des Ressources Humaines copie des pièces à classer au dossier de l'agent.
Service des Ressources Humaines	- Remet au travailleur son certificat de travail contre décharge; - Classe les copies des décharges dans son dossier; - Actualise le fichier " État du Personnel".

GESTION COURANTE DU PERSONNEL: Gestion des dossiers individuels (suite)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
C.E.O	- Lorsque toutes les conditions pour le licenciement d'un travailleur sont réunies, conformément aux dispositions des articles 28 et suivants de la loi n° 2017-05 du 29 août 2017 : - Instruit le Service des Ressources Humaines aux fins de préparer la lettre de licenciement dans les conditions de fonds et de forme requis en la matière. - Instruit le Service des Ressources Humaines et le Service Comptabilité aux fins de la poursuite de la procédure de licenciement et du paiement pour solde de tout compte dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.
C.E.O	- Démission Conformément aux dispositions de l'article 36 de la loi n° 2017-05 du 29 août 2017, lorsque le travailleur écrit une lettre de démission ou abandonne son poste de travail, - Demande au Service des Ressources Humaines d'écrire au travailleur pour accuser réception de sa lettre de démission, marquer son accord et l'inviter à observer la période de préavis inscrit dans le contrat de travail ou à verser une indemnité compensatrice sur le compte de Net By Us en cas d'absence d'accord des deux parties; - Dans le cas d'un abandon de poste, - Fait une relance, au plus tard deux (02) jours après le constat, par tous les moyens possibles ; - Constate l'abandon de poste si à l'issue des relances, il n'y a suite. - Fait constater l'abandon de poste de travail par voie d'huissier ; - Notifie par écrit, par voie d'huissier, au travailleur son abandon de poste et les conséquences qui en découlent ; - Accord des parties - De commun accord avec l'employé peuvent convenir de la rupture de leur relation de travail. Le cas échéant, il informe le Service des Ressources Humaines pour les formalités y afférentes.
C.E.O	- Fait rédiger par le Service des Ressources Humaines une lettre de rupture de contrat qui mentionne principalement son poste, le numéro de son contrat, les motifs de la rupture et l'adresse au travailleur ; - Transmet le dossier à l'Inspecteur du travail ; - Instruit le Service Comptabilité aux fins de la poursuite de la procédure et du paiement pour solde de tout compte.

GESTION COURANTE DU PERSONNEL: Gestion des dossiers individuels (suite et fin)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
C.E.O	Décès du travailleur Lorsque les ayants-droits du travailleur annoncent son décès appuyé d'un certificat de décès : - Signe une lettre de condoléances aux parents éplorés ; - Affecte le dossier au Service des Ressources Humaines pour lui faire des propositions.
Service des Ressources Humaines	- Reçoit le dossier et adresse une note au CEO pour faire ses propositions, les intervenants et les personnes associées à l'exécution des tâches découlant de la gestion du dossier, l'incidence financière s'il y a lieu et les démarches administratives requises.
C.E.O	- Reçoit le dossier, l'examine et fait des observations.
Service des Ressources Humaines	- Réexamine le dossier ; - Prend en compte les observations du CEO ou lui apporte, le cas échéant, des preuves qui confirment ses propositions ; - Retourne le dossier au CEO.
C.E.O	- Envoie une note d'informations à tout le personnel annonçant le décès du travailleur ainsi que le calendrier des obsèques ; - Signe une note de service pour attribuer les tâches telles que retenues aux intervenants avec les échéances d'exécution ; - Instruit le Service des Ressources Humaines pour exécuter les tâches liées à la gestion de la fin de carrière du travailleur défunt pour l'engagement et le paiement pour solde de tout compte.

GESTION COURANTE DU PERSONNEL: Gestion des sanctions disciplinaires

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Responsable hiérarchique de l'agent en cause	Lorsque cela s'avère nécessaire - Adresse une demande d'explication au travailleur avec ampliation à son propre supérieur hiérarchique ; - Reçoit la réponse faite à la demande d'explication ; - Transmet au Service des Ressources Humaines, une note explicative accompagnée des échanges de correspondances, avec une proposition écrite de sanction.
Service des Ressources Humaines	- Reçoit le dossier disciplinaire, l'analyse au regard de son dossier individuel; - Invite le salarié et l'écoute; - Confirme ou change la sanction proposée par le chef hiérarchique à travers une note d'appréciation ; - Lorsque la faute commise est révélée d'une grande importance, un comité peut être mis en place pour étudier le cas de l'employé
C.E.O	- Met en place un comité pour étudier et faire des propositions de sanction; - Instruit le Service des Ressources Humaines pour notification à l'employé; - Instruit le Service des Ressources Humaines pour veiller au suivi rigoureux de la sanction.
Service des Ressources Humaines	- Fait le projet de correspondance à la signature du CEO pour notification au travailleur fautif. - Suit rigoureusement la mise en œuvre de la sanction retenue.
C.E.O	- Signe la lettre de notification de sanction; - Instruit pour qu'une copie soit transmise à la Comptabilité pour les suites réservées au dossier.

GESTION COURANTE DU PERSONNEL: Délivrance des actes administratifs

OBJECTIFS

Cette procédure a pour objectif de permettre la délivrance régulière de documents administratifs (attestation de travail, attestation de départ en congés, etc.) sollicités par le personnel.

REGLES DE GESTION

- Toute délivrance de document administratif doit faire l'objet d'une demande dûment formulée par le requérant.
- Tout document administratif doit être dûment signé par le CEO ou à défaut, par son représentant désigné en fonction des délégations de signature.
- Toute demande est adressée au CEO par courrier physique ou électronique.

GESTION COURANTE DU PERSONNEL: Délivrance des actes administratives (suite et fin)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Demandeur	Établissement de la demande - Adresse au CEO un courrier de demande de documents administratifs.
C.E.O	- Affecte la demande au Service des Ressources Humaines pour nécessaire à faire.
Service des Ressources Humaines	- Analyse la recevabilité de la demande; - En cas de recevabilité de la demande, fait le projet de réponse; - Le soumet à la signature du CEO.
C.E.O	- Après signature renvoie la réponse au Service des Ressources Humaines.
Service des Ressources Humaines	- Après réception, transmet la réponse au demandeur contre décharge.

GESTION DES ABSENCES

GESTION DES ABSENCES

- Règles générales de gestion
- Procédure: Gestion des demandes de permission/autorisation d'absence
- Procédure: Gestion des congés spéciaux
- Procédure: Gestion des congés

GESTION DES ABSENCES: Règles générales de gestion

OBJECTIFS

Les objectifs de cette procédure sont de permettre une organisation rationnelle des départs en congés du personnel et une bonne maîtrise des absences exceptionnelles afin :

- de garantir la continuité d'un fonctionnement satisfaisant par une bonne planification des autorisations d'absence et départs en congés,
- de s'assurer que les congés sont conformes aux prescriptions légales en matière de congés administratifs,
- de mettre à disposition toutes les informations permettant de bien suivre les mouvements du personnel et de faire la paie des salariés (éléments variables de la paie).

REGLES DE GESTION

- Toute demande de permission ou d'autorisation d'absence, validée par le supérieur hiérarchique immédiat de l'employé, doit être soumise à l'appréciation du Service des Ressources Humaines.
- Le rejet d'une demande de permission doit être motivé et mentionné sur la fiche de demande.
- Un exemplaire de toute demande de permission acceptée doit être retourné à l'agent demandeur.
- Un exemplaire de toute demande de permission acceptée doit être conservé dans le dossier personnel de l'employé. Si la date effective de reprise de service est postérieure à la date officielle alors les jours additionnels doivent être justifiés. Sinon, ils doivent être traités conformément au règlement intérieur de la société et aux textes légaux applicables.
- La demande d'explication relève du supérieur hiérarchique et la sanction relève de la responsabilité du CEO qui peut aussi déléguer ce pouvoir en ce qui concerne les opérationnels.
- La procédure de demande de permission est la même que celle de demande de congés en dehors de la planification préalable.
- Tout certificat médical délivré par des médecins non agréé fera l'objet de vérification.
- Tout employé responsable au niveau de la Société qui est absent pour une durée de plus de trois (3) jours, pour un motif quelconque doit veiller à ce que son intérim soit assuré pendant la période d'absence.
- L'intérim d'un agent en congé est constaté par une note de service prise à cet effet par le CEO de la Société. Avant son départ en congé, l'employé procède à une passation de service avec son intérimaire à qui il doit remettre une note d'intérim suffisamment exhaustive sur l'ensemble des diligences à faire en faisant le point des principaux dossiers du service.

GESTION DES DEMANDES DE PERMISSION/D'AUTORISATION D'ABSENCES

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Employé demandeur	Formulation de la demande d'autorisation d'absence - Renseigne la fiche de demande de permission en deux exemplaires tout en précisant clairement le motif et la durée (date de départ et d'arrivée) ; - Fait viser 48 heures au moins à l'avance, par son supérieur hiérarchique
Supérieur hiérarchique	Appréciation de la demande - Reçoit la demande : ▪ Rejette, motive le rejet et la retourne à l'Agent ; ▪ Accorde, annote au besoin et transmet la demande au Service des Ressources Humaines.
Service des Ressources Humaines	- Reçoit la demande : ▪ Rejette, motive le rejet et la retourne à l'Agent, via son supérieur hiérarchique ; ▪ Accorde, annote au besoin et traite; - Classe une copie de la fiche de demande de permission dans le dossier personnel de l'employé.
Employé demandeur	Reprise de service: - Renseigne la date de reprise sur la fiche de demande et, la - Transmet à la Direction, attention Service des Ressources Humaines ; - Annexe la/les pièces justificatives éventuelles.
Service des Ressources Humaines	- Vérifie que la date de reprise correspond à la fiche de demande ; - Si la date de reprise est postérieure à la date prévue : • mentionne sur les fiches de reprise le traitement à apporter aux jours d'absence non justifiée, • vise les fiches ; - Si la date de reprise est correcte : ▪ vise les fiches ; - Soumet les documents à la signature du CEO ; - Classe la copie dans le dossier individuel de l'agent et une copie au dossier de paie en cas de défalcation à opérer sur le salaire.

GESTION DES CONGES SPECIAUX

Les congés spéciaux dont le travailleur peut bénéficier conformément aux dispositions légales : le congé de maternité pour les travailleurs de sexe féminin et le congé de maladie.

❖ Congés de maternité

Elle dure quatorze (14) semaines. Six (6) avant l'accouchement et huit (8) après l'accouchement). Cette durée peut être prolongée de quatre (4) semaines en cas de maladie résultant de la grossesse ou de l'accouchement. Quand l'accouchement a lieu après la date présumée, la femme ne reprend son travail qu'après huit (8) semaines suivant l'accouchement. Quand l'accouchement a lieu avant la date présumée, la période de congés est prorogée jusqu'à l'accomplissement des quatorze semaines auxquelles la salariée a droit. L'employée doit transmettre au Service des Ressources Humaines son certificat de grossesse indiquant impérativement la date probable d'accouchement au terme du 3^{ème} mois de grossesse.

Pendant une période de quinze (15) mois à compter de sa date de reprise de travail, elle a droit à des repos pour allaitement. La durée de ce repos ne peut dépasser une (1) heure par journée de travail.

L'indemnité de congés de maternité est remboursée partiellement à l'employeur conformément aux modalités en vigueur à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale.

La Direction Générale pourra affecter un autre agent sur le poste ou recruter un intérimaire pour la période.

❖ Congés de maladie

Pour bénéficier d'un congé de maladie ou d'un renouvellement de congé de maladie, le travailleur doit produire un certificat médical délivré par un médecin agréé. Le certificat médical doit être déposé auprès de la Direction pour enregistrement et remis à titre de compte rendu au CEO au plus tard 48 heures suivant la déclaration de la maladie. Une copie dudit certificat devra être classée dans le dossier individuel du travailleur par le Service des Ressources Humaines.

Les dispositions de l'article 38 et suivants de la Loi N° 98-004 du 27 janvier 1998, seront appliquées,

GESTION DES CONGES SPECIAUX (suite et fin)

❖ Permissions pour événements familiaux

Selon la Convention Collective Générale du Travail applicable aux entreprises relevant des secteurs privé et parapublic en République du Bénin, des congés exceptionnels sont accordés aux travailleurs comme suit :

- Décès du conjoint, du père, de la mère ou d'un enfant du travailleur : Trois (3) jours,
- Décès d'un frère, d'une sœur, du beau-père ou de la belle-mère du travailleur : Deux (2) jours ;
- Mariage du travailleur : Trois (3) jours ;
- Mariage d'un enfant, d'un frère, d'une sœur : Un (01) jour ;
- Congés de paternité en cas de naissance au foyer : Trois (3) jours, à prendre dans la limite maximale d'un mois après l'évènement qui doit être attesté par un certificat de naissance.

Toute autorisation d'absence liée aux événements familiaux doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable de la hiérarchie. Le bénéficiaire devra présenter au Service des Ressources Humaines et au plus tard dans les huit (8) jours après que l'évènement ait eu lieu, le document attestant de sa réalité.

GESTION DES CONGES ANNUELS

OBJECTIFS

Permettre une organisation rationnelle des départs en congés annuels du personnel et une bonne maîtrise des congés exceptionnels afin de :

- garantir la continuité d'un fonctionnement satisfaisant ;
- mettre à disposition toutes les informations permettant de bien suivre les mouvements du personnel.

REGLES DE GESTION

- En début d'exercice, un planning des congés doit être établi pour faciliter la continuité de service.
- Le droit au congé est ouvert dès lors que le travailleur a accompli une durée de service équivalent d'au moins un mois. Mais le droit à la première jouissance du congé n'est effectif qu'après un an de service. Cependant le travailleur peut bénéficier d'un congé par anticipation.
- Le congé annuel est accordé au travailleur conformément aux dispositions des articles 158 et suivants du Code du travail en République du Bénin réglementant les congés payés.
- Suivant l'article 165 du Code du travail, l'employeur doit verser au travailleur, pendant toute la durée du congé, une allocation qui sera au moins égale au douzième des salaires et indemnités dont le travailleur a bénéficié au cours des douze mois ayant précédé la date de départ en congés. Sont exclues de cette allocation, les indemnités ayant un caractère de remboursement de frais.
- En cas de rupture ou de fin du contrat, une indemnité compensatrice doit être accordée à la place du congé.
- Toute autorisation de départ en congés ou de permission doit être signée par le CEO et/ou suivant les délégations de signature en vigueur dans la société.
- Toute demande de départ en congés doit être établie au moins deux (2) semaines avant la date de départ et avant la période de paie précédent la date de départ en congé du demandeur.
- Le rejet d'une demande de congés doit être motivé et mentionné sur la fiche de demande.
- Un exemplaire de toute demande de congés acceptée doit être retourné à l'agent demandeur.
- Un exemplaire de toute demande de congés acceptée doit être conservé dans le dossier du personnel de l'employé. Si la date effective de reprise de service est postérieure à la date officielle alors les jours additionnels doivent être justifiés. Sinon, ils doivent être traités conformément au règlement intérieur de Net By Us et aux textes légaux applicables. Au cas où, au cours des congés, le travailleur s'aperçoit d'un quelconque empêchement à reprendre le service à la date prévue, il est alors tenu d'en informer son supérieur hiérarchique, au moins 48 heures avant la date de reprise.

GESTION DES CONGES ANNUELS (suite)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines	Établissement du planning de congés - En début d'exercice, recueille auprès de chaque membre du personnel sa date prévisionnelle de départ en congés (en accord avec leurs responsables hiérarchiques) ; - Établit le planning prévisionnel et le transmet au CEO pour appréciation; - Échange au besoin avec les employés, leurs responsables hiérarchiques et/ou le demandeur pour s'assurer de la continuité d'exploitation; - Fait viser le CEO ; ▪ En cas de rejet, procède aux ajustements demandés ; ▪ En cas d'approbation, prend les dispositions pour la diffusion (affichage, mailing); - Transmet une copie du planning visé au Service Comptabilité; - Diffuse le planning visé et approuvé ; - Ouvre un dossier « Congés annuels » et y classe une copie du planning ; - Met à jour le planning au fur et à mesure des départs et retours de congés.
Employé demandeur	Départ en congés - Formulation de la demande de congés : 15 jours avant la date prévue; - Renseigne la fiche de demande de congés en deux exemplaires et la fait viser par son responsable hiérarchique ; - Adresse la demande au Service des Ressources Humaines.

GESTION DES CONGES ANNUELS (Suite)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
CEO	- Reçoit la demande : ▪ rejette, motive le rejet et la retourne à l'Agent, via son supérieur hiérarchique ; ▪ accorde, annote au besoin et retourne la demande au Service des Ressources Humaines.
Service des Ressources Humaines	Appréciation de la demande de congés/permission - Apprécie la demande suivant le planning des congés et des contraintes de service ; - En cas de refus, ▪ notifie le motif, ▪ retourne la fiche au demandeur. - En cas d'avis favorable, ▪ appose son visa et le transmet pour la signature du CEO (ou selon les délégations de signature) - .une semaine avant la date de départ en congés de l'employé, établit un titre de congés, - Transmet au CEO, accompagnée de la fiche de demande de congés dûment signée; - Classe une copie de la fiche de demande de congés dans le dossier des variables de la paie du mois.
C.E.O	- Signe le titre de congés, s'il n'y a pas délégation de signature ; - Transmet le titre de congés au Service des Ressources Humaines.
Service des Ressources Humaines	- Fait une copie du titre de congés ; - Transmet l'original du titre à l'employé ; - Classe la copie du titre de congés dans le dossier administratif de l'employé

GESTION DES CONGES ANNUELS (Suite et fin)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Employé bénéficiaire des congés	- Reprise de service - Dès son retour de congés, signale son retour au Service des Ressources Humaines pour mise à jour de la fiche de demande de congés ; - Faire viser son supérieur hiérarchique ; - Transmet la fiche au Service des Ressources Humaines.
Service des Ressources Humaines	- Vérifie que la date de reprise correspond à la fiche de demande de congés ; - Si la date de reprise est postérieure à la date prévue : ▪ mentionne sur les fiches le traitement à apporter aux jours d'absence non justifiée, ▪ signe les fiches. - Si la date de reprise est correcte : - signe les fiches; - Classe au dossier du personnel avec copie au dossier de paie en cas de besoin.
Service des Ressources Humaines	- Fait une copie du titre de congés ; - Transmet l'original du titre de congés à l'employé ; - Classe la copie du titre de congés dans le dossier administratif de l'employé.

GESTION DE LA PAIE

GESTION DE LA PAIE

- *Règles générales de Gestion*
- *Procédure: Préparation et établissement des états de la paie*
- *Procédure : Liquidation et comptabilisation de la paie*

GESTION DE LA PAIE

OBJECTIFS

L'objectif est de formaliser et de fluidifier les différentes étapes relatives à la paie du personnel :

- s'assurer que tous les éléments variables de salaire, dûment autorisés et seulement ceux-là, sont pris en compte dans le calcul de la paie.
- s'assurer que les calculs sont corrects et que la comptabilisation des éléments de salaire est exhaustive.

REGLES DE GESTION

- La paie est gérée par le Service des Ressources Humaines. La paie une fois traitée est transmise à la Direction Générale, pour contrôle et validation.
- **La collecte et la transmission des informations RH du personnel est assurée par les Managers.**
- La mise en place d'un logiciel permettra de traiter plus facilement la paie et de déverser automatiquement les données dans la comptabilité.
- La préparation de la paie démarre le **20** du mois en cours. La période prise en compte pour la préparation de la paie part du 20 du mois N-1 au 20 du mois N.
- La date de paiement des salaires est fixée au **02** du mois N+1 au plus tard. La date de préparation des salaires est déterminée de sorte que les salaires payés par virements bancaires soient disponibles sur les comptes des bénéficiaires à cette date.
- Toutes les modifications des éléments de salaire d'un membre du personnel de la société doivent être approuvées par le CEO et obtenir sa non-objection préalable.
- Toute modification de statut concernant le salarié et portant sur les composantes de sa rémunération doit être transmise au Service des Ressources Humaines, par écrit, par la Direction Générale pour la prise en compte dans le fichier de paie et le classement dans le dossier du salarié. En outre, le salarié concerné doit en être tenu informé par écrit.
- L'accès au fichier de paie pour la prise en compte des modifications de salaire doit être « réglementé » en cas d'utilisation de logiciel intégré.
- Certaines modifications (salaire de base, indemnité et primes permanentes, etc.) ne peuvent être saisies que par le Service des Ressources Humaines.
- Le Service des Ressources Humaines s'organise de façon appropriée pour la collecte des données en fonction de la charge de travail.

GESTION DE LA PAIE (Suite)

REGLES DE GESTION

- Deux types de données sont nécessaires à la préparation de la paie : les données permanentes et les données variables.
 - Les données permanentes sont consignées dans les dossiers individuels de chaque salarié. Ce sont :
 - ✓ L'identification du salarié (Nom, adresse, numéro d'organisme de prévoyance sociale) ;
 - ✓ Les paramètres de la rémunération (salaire de base mensuel et éventuellement les accessoires tels que sursalaire, heures supplémentaires, indemnités et primes, numéro de compte bancaire éventuellement).
 - Les données variables sont les éléments qui varient d'une période de paie à une autre : absences, heures supplémentaires, retenues sur salaire (acomptes, prêts...), primes et autres indemnités, etc.

Pour pouvoir être prises en compte dans la paie, les données variables doivent être déterminées suffisamment tôt à chaque période de paie par le Service des Ressources Humaines. Toute information dont la connaissance intervient après la date fixée est à prendre en compte dans le salaire du mois suivant.

GESTION DE LA PAIE: Préparation et établissement des états de la paie

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines	Préparation de la paie - Établit l'état des variables de paie ; - Vérifie que les informations portées sur le tableau des variables sont correctes; - Traite la paie - Soumet les états à l'appréciation du CEO
C.E.O	- Prend connaissance du dossier et demande des clarifications au besoin; - Retourne le dossier au Service des Ressources Humaines.
Service des Ressources Humaines	- Finalise le traitement de la paie; - Édite les bulletins de paie; - Édite les divers états de déclarations pour le Service Comptabilité; - Transmet les Bulletins de paie et ordre de virement au CEO pour signature; - Transmet une copie des bulletins aux salariés; - Transmet une copie du journal de paie au Service Comptabilité; - Procède au classement du reste des documents.
Responsable financier/Moyens Généraux	Paie des salaires - Procède aux vérifications et vise l'état de paiement ou le livre de paie ; - Émet les titres et les ordres de paiement suivant les domiciliations ; - Soumet aux signatures appropriées (cf. règles de signatures) ; - Remet les chèques aux agents contre décharge de la copie pour ceux à payer par chèque ; - Envoie les ordres de virement à la banque ; - Remet s'il y a lieu, les espèces suivant les procédures requises (cf. Procédures de gestion de la Trésorerie) ;

GESTION DE LA PAIE: Préparation et établissement des états de la paie (suite et fin)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines	Classement - Effectue une copie des bulletins signés ; - Procède à la distribution des bulletins soit par mails, soit sous plis fermés et confidentiels ; - Classe les copies des bulletins de paie et autres (livre de paie, ...) ; - Transmet copies des ordres de virement et de chèques au service comptable.
Service Comptabilité	- Procède à l'imputation ; - Saisit les écritures et met à jour le brouillard ; - Classe les pièces au chrono approprié.

GESTION DES COMPETENCES

- *Procédures: Suivi-évaluation et accompagnement*
- *Procédure: Formation du personnel*

GESTION DES COMPETENCES

OBJECTIFS

La procédure d'évaluation du personnel vise à optimiser la gestion des ressources humaines de Net By Us par :

- la définition claire d'un processus d'évaluation acceptable par l'ensemble des acteurs ;
- l'appréciation objective des performances du personnel à travers leur contribution à l'atteinte des objectifs de la société ;
- la reconnaissance et la valorisation des compétences du personnel ;
- l'amélioration des compétences du personnel par des formations adéquates.

REGLES DE GESTION

- Tous les agents de la société sont évalués deux fois durant la première année de leur contrat de travail (d'abord à la fin de la période d'essai puis à la fin de la première année de service) et, par la suite, une fois par an à partir de la deuxième année de service, sur la base des indicateurs de performance préalablement prédéfinis.
 - Est évaluateur tout membre du personnel de la société ayant la responsabilité d'encadrement d'une équipe.
 - Les Managers sont évalués par le CEO.
 - Les évaluations sont faites sur la base de la grille d'évaluation du personnel qui est établie par rapport à l'atteinte de leurs objectifs.
 - Les sources de vérification de chaque indicateur doivent être précisées. Aucun indicateur nouveau ne pourra intervenir en cours d'année ni lors de l'évaluation. Les indicateurs seront harmonisés pour les fonctions similaires. Les indicateurs pour chaque poste font partie intégrante du contrat de travail.
 - Les degrés d'appréciation des indicateurs de performance sont les suivants :
 - lorsque **100%** des indicateurs sont remplis : **l'évaluation est jugée très satisfaisante** ;
 - lorsqu'entre **80%** et moins de **100%** des indicateurs sont remplis : **l'évaluation est jugée satisfaisante** ;
 - lorsqu'entre **60%** et moins de **80%** des indicateurs sont remplis : **l'évaluation est jugée modérément satisfaisante** ;
- lorsque moins de **60%** des indicateurs sont remplis : **l'évaluation est jugée non satisfaisante**

GESTION DES COMPETENCES: EVALUATION DU PERSONNEL

REGLES DE GESTION

- Les conséquences ci-après peuvent découler des conclusions de l'évaluation annuelle :

- lorsque l'évaluation est jugée très satisfaisante ou satisfaisante, renforcement de capacité, renouvellement de contrat ou accompagnement.
- lorsque l'évaluation est jugée modérément satisfaisante, le contrat de l'agent est renouvelé avec une clause de réserve liée à l'atteinte des objectifs du plan de redressement à hauteur d'au moins **80%**. L'évaluation du plan de redressement se fera sur une base trimestrielle. La non-exécution du plan de redressement à plus de **80%** donne lieu à une conclusion d'évaluation non satisfaisante ;
- lorsque l'évaluation est jugée non satisfaisante et en l'absence de cas de force majeure, le contrat de l'Agent n'est pas renouvelé.

Les conséquences des évaluations peuvent également consister en des récompenses (promotion, augmentation de salaire, bonus,), des sanctions (avertissement, mutation, licenciement, ...), ou à des recommandations en vue du développement personnel et professionnel de l'intéressé (formation, coaching...)

Les résultats des évaluations faites par le CEO doivent être communiqués au Service des Ressources Humaines pour avis avant renouvellement des contrats.

- Sous l'autorité du CEO, le Service des Ressources Humaines pilote le processus d'évaluation du personnel à l'exception des Managers. Il envoie à bonne date les formulaires d'évaluation.
- Tout formulaire d'évaluation transmis au CEO doit être signé par l'évaluateur et l'évalué.

Les objectifs et les critères d'évaluation doivent être arrêtés de commun accord par la Direction Générale, les agents et leurs supérieurs hiérarchiques.

GESTION DES CMPETENCES: EVALUATION DU PERSONNEL (Suite)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines	Préparation du processus d'évaluation - Améliore, au besoin et au cours du dernier trimestre de l'année, les formulaires d'entretien annuel d'évaluation par catégorie de personnel ; - Soumet les formulaires à la validation du CEO ; - L'envoie, de préférence par mail, à tout le personnel
Chaque employé	- Préparation de l'entretien - Remplit les formulaires, en y inscrivant : ▪ les objectifs fixés en début d'année ; ▪ les réalisations, ses besoins (formation, matériels de travail...) ; - Propose de nouveaux objectifs pour l'année à venir et les moyens nécessaires si inexistants (autant que possible).
Supérieur hiérarchique direct	- Étudie le formulaire et communique ses corrections à l'Agent ; - Détermine et communique le jour et l'heure de l'entretien à l'Agent. - Met à disposition de l'agent, un guide d'entretien expliquant le bien fondé de cet entretien, le déroulement et les points à discuter.
Chaque employé/Supérieur hiérarchique	Déroulement de l'entretien : - Le jour de l'entretien, l'Agent remet le formulaire à l'évaluateur ; - Réalisent l'entretien sur la base de : ▪ discussion sur l'atteinte des objectifs (bilan de l'année écoulée), ▪ la relation de l'agent avec les autres membres du personnel, ▪ l'évolution souhaitée par l'agent, ▪ la détermination de nouveaux objectifs, ▪ la détermination des moyens associés. - Se mettent en accord par rapport aux objectifs de l'année suivante ; - Déterminent les formations éventuelles.

GESTION DES CMPETENCES: EVALUATION DU PERSONNEL (Suite et fin)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Évaluateur	- A l'issue de l'entretien, porte son appréciation globale sur l'évalué ; - Signe le formulaire; - Transmet le formulaire au Service des Ressources Humaines.
L'agent évalué	- Signe le formulaire d'évaluation; - Donne son appréciation.
Service des Ressources Humaines	Exploitation des résultats de l'évaluation - Adresse une copie de l'évaluation à l'intéressé ; - Fait un rapport au CEO sur chaque agent, en y précisant les conséquences, conformément aux règles de fonctionnement de Net By Us.
C.E.O	- Apprécie les fiches d'évaluation et les rapports du Service des Ressources Humaines et fait amender au besoin ; - Instruit par écrit, le Service des Ressources Humaines et le Service Comptabilité pour la mise en œuvre de : ▪ Mesures et actions retenues (primes, formation, sanction, promotion, etc..) ; ▪ Actions de formations retenues pour l'évalué afin de les prendre en compte dans l'élaboration du plan de formation.
Service des Ressources Humaines	Sur instruction du CEO, - Prépare et soumet un mail à l'endroit de chaque Agent pour l'informer des mesures et actions retenues par rapport à son évaluation ; - Prend les dispositions pour leur mise en œuvre effective.

GESTION DES COMPETENCES: Gestion de la formation du personnel

OBJECTIFS

L'objectif de cette procédure est de gérer de façon optimale le processus de formation et d'assurer l'amélioration des compétences du personnel de Net By Us, par la réalisation des tâches critiques suivantes :

- Déceler les besoins réels de formation par le recueil d'une part des besoins de formation exprimés par chaque membre du personnel en fonction des activités à réaliser, et d'autre part de ceux qui découlent de l'écart entre le niveau de compétence actuel du personnel et celui exigé pour la maîtrise de son poste et constaté lors des entretiens annuels d'évaluation ;
- Disposer d'un plan de formation cohérent et compatible avec les besoins réels de formation de la société et les moyens financiers associés ;
- Sélectionner les meilleures structures de formation au besoin en fonction du budget de formation de la société ;
- Permettre à tous les bénéficiaires de pouvoir participer aux formations sans perturber gravement le fonctionnement de la société, par une gestion rationnelle du plan de formation.

REGLES DE GESTION

- Le plan de formation de Net By Us est élaboré par le Service des Ressources Humaines à partir des besoins recueillis auprès du personnel et validé par l'ensemble du personnel et la Direction Générale.
- Le plan de formation doit être autorisé par le CEO à travers l'approbation du plan détaillé de formation.
- La gestion opérationnelle du plan de formation est assurée par le Service des Ressources Humaines.
- Les frais de formations sont pris en charge par la société conformément au budget, aux priorités et aux règles de gestion financière de Net By Us.

EVALUATION DU PERSONNEL : Élaboration et exécution du plan de formation

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines	Recensement des besoins en formation et élaboration du plan de formation - Dans le dernier trimestre de l'année : ▪ Inventorie auprès du personnel de Net By Us, les besoins de formation pour l'exercice à venir ; ▪ Regroupe les besoins de formation découlant des évaluations annuelles. - Consolide les besoins de formation et les regroupe par thème ; - Recherche les structures de formation capables de dispenser les formations et évaluent les coûts associés, au besoin en collaboration avec le Manager concerné ; - Pour chaque formation, inscrit le personnel concerné ; - Transmet le projet de plan de formation au CEO pour validation.
CEO	- Évalue, examine le projet de plan de formation ; - Après approbation, le renvoie au Service des Ressources Humaines pour information au personnel.
Service des Ressources Humaines	- Fait diffuser le projet de plan de formation par affichage et mailing ; - Discute avec les agents de leurs observations éventuelles et en rend compte au CEO. - Apporte les corrections autorisées suivant les instructions du CEO ; - Transmet le projet de plan de formation corrigé au CEO ; - Après approbation du CEO, diffuse le plan de formation définitif ; - Procède au classement au titre des « formations à effectuer » et suivi; - Élaboration du planning de formation - Fait viser et signer le planning par le CEO et en fait diffusion. - Établit un plan de formation triennal - Transmet le plan de formation au CEO.
C.E.O	- Après amendement, - Signe et retourne la version définitive au Service des Ressources Humaines

EVALUATION DU PERSONNEL : Élaboration et exécution du plan de formation (suite et fin)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines	Réalisation de la formation - A une semaine du début de la formation, adresse une convocation aux bénéficiaires par mail ou par courrier signé du DG, ainsi qu'une copie au Service Comptabilité; Supervise l'organisation de la logistique nécessaire en collaboration avec le Service des Moyens Généraux et la Comptabilité; Classe une copie du courrier dans le dossier formation et une autre dans le dossier personnel de chaque participant; - Après validation du contenu et de la méthodologie proposés par le formateur, informe la cible sur la période et le lieu de la formation; - Veille au bon déroulement de la formation; - Veille à l'évaluation après la formation; - Fait un rapport après formation; - Soumet au CEO le rapport et les observations faites.
CEO	- Fait les amendements; - retourne le rapport au Service des Ressources Humaines.
Service des Ressources Humaines	- Prend en compte les amendements du CEO; - Transmet la version finale au CEO pour signature.
C.E.O	- Signe le rapport, - Retourne le rapport au Service des Ressources Humaines pour classement.
Service des Ressources Humaines	- Reçoit le rapport signé du CEO; - Archive le rapport.

GESTION DE L'HYGIENE ET DE LA SANTE AU TRAVAIL

- *Règles générales de Gestion*
- *Procédure: Mise en place et fonctionnement du comité Hygiène et Sécurité;*
- *Procédure : Mise en place du Service de Santé au Travail et Fonctionnement*
- *Procédure: Mise en place du Système d'Assurance maladie et assurance risque individuel accident*

HYGIENE ET SANTE AU TRAVAIL: Règles générales de gestion

OBJECTIFS

- Sensibiliser le personnel à la prévention des risques en matière d'hygiène et de conditions de travail et à l'amélioration de la santé des salariés au sein de la société.
- Assurer la prise en charge diligente des salariés pour les visites médicales, les soins infirmiers courants et d'urgence, tels qu'en cas de maladies et accidents professionnelles survenus dans le cadre du travail.

REGLES DE GESTION

- Net By Us met en œuvre toutes les mesures préventives relatives à son domaine d'activité contenues dans les dispositions légales et dans l'Arrêté n°22/MFPTRA/DC/SGM/DT/SST du 19 avril 1999 portant mesures générales d'hygiène et de sécurité au travail.
- Un Comité d'Hygiène et de Santé (CHS) est mis en place conformément aux dispositions légales dès lors que Net By Us remplit les conditions prévues par les textes en vigueur, pour veiller à l'application effective des mesures pouvant assurer la Santé et la Sécurité au travail du personnel de la société (visite médicale, conditions de travail etc..). Il contrôle le respect des règles d'hygiène au sein de la société. La composition du CHS :
 - Le CEO ;
 - Le RH ;
 - Trois (3) représentants du Personnel pour plus de 250 salariés et cinq (5) pour plus de 500 salariés ;
 - Le médecin ou l'infirmier d'entreprise ;
 - Personne-ressource en fonction de l'ordre du jour au besoin.
 - Le secrétariat du CSH est tenu par deux personnes dont un représentant du personnel.
- Les salariés doivent respecter les consignes de sécurité en vue de prévenir les accidents de travail, en particulier celles qui concernent le port de matériel de protection individuelle ; ce matériel est mis à la disposition du personnel effectuant des travaux qui en nécessitent l'emploi.
- Les machines, les outils, et les locaux de travail doivent être équipés de dispositifs de sécurité garantissant la protection collective.
- Le fonctionnement du CHS est assuré par l'employeur qui met à sa disposition les moyens matériels et financiers, qui veille à la formation et au recyclage de ses membres.
- Le CHS doit être consulté avant la prise de toute décision concernant la santé et la sécurité des travailleurs.

HYGIENE ET SANTE AU TRAVAIL: Règles générales de gestion (suite et fin)

REGLES DE GESTION

- L'éducation des travailleurs en santé et sécurité du travail incombe à l'employeur.
- Un à trois secouristes sont formés parmi les travailleurs sur chaque site suivant le nombre de travailleurs en poste.
- Les exercices de sauvetage et de lutte contre l'incendie doivent être régulièrement effectués.
- Les vestiaires, lavabos et toilettes à l'usage des femmes sont séparés de ceux à l'usage des hommes.
- Net By Us met en place au profit de son personnel un service de santé au travail. Le rôle imparti à ce service consiste à surveiller les conditions d'hygiène et de sécurité au travail de l'entreprise, les risques de contagion et l'état de santé du travailleur, de son épouse et de ses enfants et à prendre les mesures de prévention appropriées en même temps qu'à assurer les soins médicaux nécessaires en conformité aux dispositions légales en la matière.
- L'infirmier(ère) de la société assure ses missions en lien avec le médecin du travail de la société, sous la supervision du Service des Ressources Humaines.
- Les visites médicales (visite médicale d'embauche, visite annuelle, visite de reprise après une période d'absence pour maladie ou accident professionnel) sont réalisées au sein de l'infirmierie par le médecin du travail ;
- Les résultats sont transmis au Service des Ressources Humaines qui a l'obligation d'agir dans le respect de la confidentialité et du secret professionnel des données de la santé et vie privée des agents, au même titre que l'infirmier(ère) et le médecin du travail.
- Le personnel de Net By Us bénéficie d'un accès aux premiers soins en cas d'accidents de travail ou maladie professionnel, à l'infirmierie de la société.
- Lorsque l'état de santé de l'agent requiert un repos sanitaire, seul le médecin du travail peut en décider. Ce repos médical ne peut excéder quatre (4) jours renouvelables une fois, lorsque l'état de santé ne nécessite pas une hospitalisation.
- Le personnel de Net By Us bénéficie d'une couverture médicale conformément aux dispositions contractuelles entre la société et l'Assureur prestataire choisi.
- Les règles de remboursement des frais médicaux (consultation, hospitalisation, pharmacie, laboratoire...) en cas de préfinancement, sont définies conformément aux termes de l'accord entre Net By Us et l'Assureur.

HYGIENE ET SANTE AU TRAVAIL: Mise en place et fonctionnement du Comité Hygiène et Sécurité

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines	Mise en place / Composition du CHS - Initie par courrier au CEO, la mise en place des membres du CHS ; - Soumet au CEO la composition du CHS conformément aux textes pour validation, avec proposition d'une date pour les rencontres périodiques ; - Prépare en cas de validation, la note de service y relative pour signature du CEO ; - Fait afficher la note de service signée dans les lieux dédiés.
CHS	- Réunions du CHS - Se réunit périodiquement, une fois par trimestre ; - Se réunit à la suite de chaque accident de travail ou maladie professionnelle grave révélateur d'un danger pour le personnel ou l'utilisateur.
CEO via Service des Ressources Humaines	Pour les réunions ordinaires : - Adresse une convocation écrite, aux membres du CHS, quinze (15) jours avant la date fixée pour chaque réunion ; - Porte, dans ce même délai, l'information à l'Inspecteur du travail, le médecin inspecteur du travail, l'organisme de sécurité sociale, qui peuvent y assister. - Transmet aux membres du comité, en même temps que l'ordre du jour et dans le même délai, une copie anonyme de toutes les déclarations d'accidents de travail et de maladie professionnelle qui ont été adressées à la CNSS depuis la précédente réunion ; - Confirme par mail la tenue de la rencontre, 48Heures avant. - Établit un procès-verbal à l'issue de chaque réunion ; ce PV doit être adressé à l'inspecteur du travail dans un délai d'un (1) mois suivant la réunion - Adresse dans un délai d'un (1) mois, le PV de la réunion à l'Inspecteur du travail.

HYGIENE ET SANTE AU TRAVAIL: Mise en place et fonctionnement du Comité Hygiène et Sécurité

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
CHS	Missions du CHS - Étudie les conditions d'hygiène et de sécurité de travail ; - Veille à l'application des dispositions législatives et réglementaires et des consignes concernant l'hygiène et la sécurité ; - Procède aux enquêtes en cas d'accidents de travail graves et de maladies professionnelles en vue d'en déterminer les causes et de proposer des mesures propres à y remédier ; - Établit et exécute un programme d'amélioration des conditions d'hygiène et de sécurité en rapport avec les activités de l'entreprise ; - Établit les statistiques d'accidents de travail et de maladies professionnelles ; - Diffuse auprès de tous les travailleurs les informations relatives à la protection de la santé des travailleurs et au bon déroulement du travail ; - Suscite, entretient et développe l'esprit de sécurité parmi les travailleurs ; - Entreprend toute action en vue de la promotion des méthodes et des procédés de travail plus sûrs ; - Assure l'éducation des travailleurs dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité et de la santé au travail ; - S'assure de l'organisation et de l'instruction des équipes d'incendie et de sauvetage et veille à ce que les exercices de sauvetage et de lutte contre l'incendie soient régulièrement effectués ; - Participe à l'identification des facteurs de nuisance et à l'élaboration d'un plan d'intervention d'urgence.
Service des Ressources Humaines	Mise en place du service - Organise le recrutement d'un(e) Infirmier(ère) à plein temps ; - Organise le recrutement d'un Médecin du travail agréé, prestataire de services ; - Veille en collaboration avec le Médecin du travail et l'Infirmier, à l'équipement du service en matériels adéquats et consommables/produits de première nécessité ; - Assure la supervision du service et son personnel.
L'infirmier (ère)	Réalisation des visites médicales - Réceptionne du Service des Ressources Humaines la requête pour les agents devant subir la visite médicale ainsi que la liste des concernés ; - Programme en accord avec le Médecin du travail, les RDV ; - Communique les RDV au Service des Ressources Humaines pour information aux concernés ; - Reçoit les agents au RDV le jour de la visite ; - Assure les préliminaires (prise de constantes...) et introduit l'agent ; - Assiste le Médecin à la réalisation des visites en fonction des consignes.

HYGIENE ET SANTE AU TRAVAIL: Mise en place et fonctionnement du Comité Hygiène et Sécurité (suite et fin)

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Le Médecin du Travail	- Reçoit l'agent au RDV et vérifie les informations le concernant ; - Réalise la visite médicale et fait les recommandations nécessaires au besoin ; - Transmet les résultats au Service des Ressources Humaines dès qu'ils sont disponibles.
Service des Ressources Humaines	- Examine le résultat et : ▪ En cas d'aptitude, procède au classement du dossier ; ▪ En cas d'inaptitude, en fonction du type de visite et au regard de la nature de l'affection détectée : • pour l'agent en période d'essai, initie la rupture de la relation contractuelle ; • pour l'agent en visite de reprise, évalue en accord avec le supérieur et toute autre direction concernée, sous réserve de l'accord de la Direction générale, la possibilité d'affecter l'agent sur un autre poste adapté à sa situation du moment ; • en cas d'inaptitude totale, met en œuvre le processus de licenciement conformément aux textes.
L'infirmier (ère)	Mise en pratique des soins infirmiers courants et d'urgence - Assure les consultations courantes : ▪ accueille, écoute et ausculte l'agent; ▪ administre les soins et/ou prescriptions nécessaires ; ▪ oriente le patient vers un centre spécialisé au besoin. - Gère les cas d'urgence : ▪ Reçoit et examine le patient ; ▪ assure les soins d'urgence ; ▪ sollicite le Médecin du travail au besoin ; ▪ organise le transfert vers un Centre spécialisé s'il y a lieu, lorsque l'état du patient le requiert. Contribution à la prévention des risques liés à l'activité : - Participe aux réunions du CHS, pour l'analyse des accidents de travail / maladies professionnelles et la mise en place d'actions correctives ; - Propose en mettant en place en coopération avec le Comité Hygiène et Sécurité, des actions de prévention ; - Alerte et conseille les agents.

HYGIENE ET SANTE AU TRAVAIL: Assurance Maladie

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
Service des Ressources Humaines/Moyens Généraux	- Initie et suit le processus de contractualisation des Polices d'Assurance ; - Organise la vulgarisation auprès du personnel des informations nécessaires à sa bonne jouissance ; - Assure la gestion des formalités d'adhésion du personnel.
Service des Ressources Humaines	- Communique aux agents la liste des informations et documents à fournir, ainsi que le formulaire à remplir ; - Récupère le dossier dans le délai fixé à l'agent, vérifie et s'assure de l'exhaustivité des pièces et infos requises ; - Transmet le dossier ainsi constitué à l'Assureur ; - Assure le suivi jusqu'au retrait des cartes de santé ; - Transmet la carte à l'agent contre décharge ; - Récupère les cartes de santé pour transmission à l'Assureur en cas de renouvellement de la Police d'Assurance.

GESTION DES MISSIONS

- *Règles générales de Gestion*
- *Procédure: Gestion des départs en mission;*
- *Procédure: Gestion de la production du rapport de mission*

GESTION DES MISSIONS

OBJECTIFS

Cette procédure a pour objectif d'optimiser l'organisation administrative des missions effectuées par les travailleurs dans l'exercice de leurs activités.

REGLES DE GESTION

- Sauf cas de force majeure:
 - Les missions à l'extérieur du pays doivent être notifiées au collaborateur concerné au moins une semaine à l'avance;
 - Les missions hors du département du siège de la société doivent être notifiées au collaborateur concerné au moins 72h à l'avance;
 - Les missions dans le département du siège et ses environs doivent être notifiées au collaborateur au moins 48 heures à l'avance
- Les ordres de mission du personnel, à l'exception de ceux des Managers sont cosignés par le Chargé des Ressources Humaines et la Directrice pays.
- Les ordres de mission des Directeurs pays sont validés et signés par le CEO.
- Qu'elle soit à l'intérieur ou à l'extérieur du pays, les objectifs de chaque mission doivent être clairement définis et chaque collaborateur doit tout mettre en œuvre pour avoir une bonne compréhension de la mission avant son départ en mission. Toute mission mal exécutée du fait du collaborateur donnerait lieu au remboursement des frais de mission engagés par la Société.
- Les frais de mission sont financés par la Société suivant les dispositions définies par la Direction Générale,
- Les frais de mission sont remis à l'employé au moment de son départ en mission.
- Le dossier de mission y compris les TDR de la mission doivent être transmis au Service Comptable au moins trois (3) jours à l'avance pour permettre d'effectuer le décaissement à bonne date.
- Les frais engagés personnellement (faute d'avoir pris suffisamment d'avance ou d'être en situation d'urgence nécessitant une dépense par ses propres moyens...) par les employés doivent être préalablement autorisés par la Direction.
- Les frais de représentation (dépenses liées aux rencontres avec un client, un partenaire...) sont pris en charge par la société, suivant les modalités fixées par les règles de gestion financière applicables.
- Les conditions financières de prise en charge de dépenses de missions sont régies par les règles de gestion financière de Net By Us.

GESTION DES MISSIONS: Gestion des départs en mission

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
CEO	- Instruit par mail l'agent concerné par la mission; - Instruit le Service des Ressources Humaines par mail pour disposition à prendre; - Instruit le Service des Moyens Généraux par mail pour disposition à prendre; - Instruit le Service Comptabilité par mail pour disposition à prendre;
Service des Ressources Humaines	- Établit l'ordre de mission en fonction des informations reçues; - Cosigne l'ordre de mission avec la Directrice pays; - Transmet l'ordre de mission à l'agent contre décharge.
L'agent	- Est informé de la mission; - Reçoit l'ordre de mission; - Présente l'ordre de mission à la Comptabilité; - Présente l'ordre de mission aux Moyens Généraux.
Le Service moyens généraux/Financier	- Après vérification, décaisse les fonds relatifs à la mission; - Fait décharger l'agent; - Met à disposition le carburant s'il y a lieu; - Met à disposition le matériel roulant s'il y a lieu; - Fait la réservation d'hôtel.

GESTION DES MISSIONS: Production de rapport de mission

INTERVENANTS	TACHES A EXECUTER
L'agent en mission	- Trois (03) jours au plus tard, après le retour de mission, ▪ Rédige un rapport de mission; ▪ Le transmet au supérieur hiérarchique, pour ses observations.
Supérieur hiérarchique	- Apprécie le rapport de mission et y porte ses observations éventuelles; - Transmet une copie du rapport de mission au CEO; - Transmet une copie du rapport au Service des Ressources Humaines; - Conserve et classe l'original.