

# JUNIOR CLASS (PILOTE)

**Nom de l'entreprise :** CTG LUXEMBOURG P.S.F.

**Secteur d'activité :** Autres activités de services

**Catégorie de l'entreprise :** Grande Entreprise

## Description de l'action

Recrutement & formation de personnes sans diplôme afin de favoriser la diversité chez CTG et promouvoir l'intégration d'un public défavorisé.

## Contexte

CTG évolue sur un marché en pleine mutation et souffrant d'une pénurie de main d'œuvre.

En parallèle, nous avons au sein de notre service Call Desk, identifié un décalage entre les compétences des employés évoluant sur cette structure et les besoins réels du service, la technicité des employés étant quelquefois en décalage avec le métier exercé.

A ceci s'ajoutent les difficultés inhérentes à la complexité horaire engendrée par le service 24/7 que nous fournissons à nos clients.

## Approche

Nous avons traité cette problématique comme un projet. La démarche globale est donc de créer des sessions de recrutement en partenariat avec l'Adem afin d'intégrer chez CTG des personnes sans diplôme et en recherche d'emploi.

Nous avons débuté par une identification sur site des postes potentiellement concernés - les team-leader étant les personnes les plus à même de se prononcer. Nous avons ensuite analysé le nombre précis de postes impactés.

Une réunion a été effectuée avec les parties prenantes afin d'établir un planning des tâches à réaliser, les délais impartis et le sponsor de la tâche en question. Un programme de formation (théorique & pratique) a été défini avec le chef d'unité, les team-leader, les gestionnaires de carrières, un recruteur et la training manager.

Le process de recrutement a débuté, l'ADEM a été intégrée au process.

Les personnes sélectionnées ont débuté leur formation et ont réalisé des évaluations intermédiaires afin de s'assurer de l'acquisition des connaissances.

## Objectifs

L'objectif est qu'il y ait une meilleure adéquation entre les besoins du service et le niveau technique des employés.

S'en suivront logiquement une plus grande motivation des personnes, que nous allons former à ces métiers et une baisse du turn-over qui reste élevée dans ce type de fonction.

La priorité est donc pour CTG de recruter en premier lieu des personnes motivées et désireuses d'apprendre.

## Impact

Deux personnes ont été recrutées dans ce cadre.

L'expérience va être reconduite en 2017 avec 8 personnes.

## « A faire »

- Impliquer le management
- Formaliser le projet
- Réaliser des plannings de formation sur le long terme
- Anticiper les recrutements, et avoir un vivier de candidats en cas de désistement
- Impliquer les agents sur site qui formeront les nouveaux arrivants
- Communiquer en amont avec l'Adem

## « Ne pas faire »

- Réaliser une évaluation des compétences trop tôt
- Ne pas faire un planning que sur les premières semaines : le détailler le plus possible afin que les nouveaux arrivants se projettent sur le long terme