

# Document sur les opérations et le processus de communication interne chez EDinstitut

## Processus d'intégration à EDinstitut

Dès mon arrivée chez EDinstitut, j'ai été chaleureusement accueilli et j'ai bénéficié d'une introduction complète aux locaux et aux personnes travaillant ici, ainsi qu'à leurs rôles et fonctions. Par la suite, j'ai participé à des réunions individuelles et à des présentations avec chaque membre de l'équipe pour comprendre leurs rôles au sein d'EDinstitut.

## Processus de communication

1. **REUNION HEBDOMADAIRE D'EQUIPE** : Chaque lundi, les membres de l'équipe remplissent un OneNote avec différents onglets couvrant différents aspects tels que Global, Succès, Accrocs, Commercial, Étude, Terrain, Finance, Communication, IT et Innovation.

Le lundi, chaque membre de l'équipe assigné à un domaine spécifique met à jour le OneNote avec les nouvelles et les sujets à discuter lors de la réunion.

Le mardi, les participants doivent se familiariser avec tous les points importants dans le OneNote avant la réunion d'une heure et demie, où des questions sont posées et des discussions ont lieu.

Chaque personne a un sujet particulier à discuter, supervisé par Nathalie Karpierz, qui surveille la charge de travail de chacun et supervise les normes de qualité ISO 9001 des études.

2. **DEPARTEMENT IT ET INNOVATION** : En tant que membre du département IT et Innovation, je participe aux suggestions d'innovation et d'automatisation soumises par les autres équipes, qui sont discutées lors de points du mercredi au vendredi quand je suis en entreprise, d'une durée de 20 minutes à 1 heure.

Je travaille sur ces suggestions et les mets en œuvre avec des mises à jour régulières, soit par l'intermédiaire de Nathanäel Mabwongo, mon mentor, soit directement avec la personne ayant soumis la suggestion.

Je livre le produit final directement au demandeur, qui peut fournir des commentaires, demander des modifications ou des instructions opérationnelles par la suite.

Je travaille 9h30 à 17h30 avec une pause déjeuner dans un espace ouvert avec des bureaux où je peux poser des questions directement à n'importe quel membre.

Je peux également contacter des individus via Slack, qui est couramment utilisé par tous les membres de l'entreprise, à commencer pour les salutations quotidiennes.

Comme EDInstitut a récemment ouvert son département d'innovation, et que je suis le seul membre, j'ai la liberté de choisir les technologies, la manière de les mettre en œuvre et différentes solutions techniques.

## Processus de communication interne

1. **REUNION HEBDOMADAIRE D'EQUIPE** : Lors de cette réunion, chaque membre permanent de l'équipe présente ses priorités hebdomadaires, et les discussions portent sur les succès et les problèmes, qui sont documentés et suivis.  
  
Les mises à jour commerciales sont fournies par les directeurs d'études, et si nécessaire, les agents d'études, le responsable études et les opérateurs de saisie de données fournissent des mises à jour sur les études en cours.
2. **CAF'INFO BIMENSUEL** : Cette réunion rassemble tout le personnel permanent pour discuter à la fois de sujets professionnels et personnels, organisés et facilités par des paires de volontaires. Elle se termine par un rassemblement social impliquant les intervieweurs.
3. **PLATEAU INFO** : Tous les membres de la plateforme téléphonique se réunissent au moins deux fois par an pour passer en revue l'activité, les études en cours et se familiariser avec l'entreprise et ses opérations.
4. **REUNION DE LANCEMENT D'ETUDE** : Avant la mise en œuvre d'un projet, le directeur d'étude, l'agent d'étude, et si nécessaire, l'agent d'étude terrain et la responsable du plateau téléphonique se réunissent pour passer en revue le contexte de l'étude, les objectifs et les domaines d'intérêt potentiels.

## Processus de mise en œuvre

EDInstitut dispose d'une structure organisationnelle en place pour assurer le contrôle sur les ressources utilisées pour mener à bien les études et la formation et pour garantir le respect des exigences de l'ISO 9001:2015. Ces dispositions couvrent tous les services fournis aux clients, la gestion des documents et du personnel.