



**NCH
COMMUNITY**

NCH COMMUNITY PROJECT

www.nch-community.online
05 51 56 51 08



Documents Opérationnels Intégrés (2025)

Confidentiel / Interne – Usage Opérationnel et Présentation

Dernière mise à jour : 02-09-2025

1. Présentation du projet et valeur proposée

NCH Community est une plateforme numérique 100 % algérienne qui relie les chercheurs d'emploi et les volontaires aux marchés du travail internationaux.

Nous offrons un service intégré : création d'un profil professionnel multilingue, mise en correspondance intelligente avec des opportunités, envoi ciblé aux entreprises, suivi des réponses, accompagnement aux entretiens et démarches de visa.

Notre engagement :

- Simplifier le parcours client, de la collecte des documents jusqu'à l'entretien d'embauche.
 - Augmenter les chances d'acceptation grâce au matching intelligent (objectif : 60–80 % de compatibilité).
 - Garantir la transparence financière avec un contrat de garantie et remboursement intégral en cas d'absence totale de réponse sous 3 mois.
 - Offrir une expérience numérique fluide, complète et sécurisée.
-

2. Portée des services

1. Création d'un dossier professionnel complet : **CV, Lettre de Motivation, Lettre de Présentation (Cover Letter), Lettre de Confirmation, Lettre de Candidature**, avec traduction possible en **7 langues**.

2. Création d'une adresse e-mail professionnelle pour le client afin de recevoir les réponses des entreprises et gérer les échanges.
 3. Matching intelligent du profil client avec les exigences des entreprises (**Equivalence & Matching**).
 4. Envoi ciblé aux entreprises visées (HR/CEO/Recruiters) selon la formule choisie.
 5. Suivi des réponses et reporting analytique.
 6. Préparation aux entretiens (Coaching Pack en cas d'acceptation).
 7. Accompagnement visa : prise de rendez-vous et constitution du dossier.
-

3. Offres et tarifs

Formule	Entreprises ciblées	Pays	Création & Traduction du dossier	Tarif
Standard	50	1	Oui (7 langues)	21.000 DZD
Premium	100	2	Oui (7 langues)	28.000 DZD
Gold	200	5	Oui (7 langues)	35.000 DZD

Remarque : les tarifs couvrent exclusivement les services listés.

4. Parcours numérique du client – Étape par étape (de A à Z)

4.1 Inscription et lancement de la demande

1. Accès au site : page d'accueil présentant services, offres et garanties.
2. Création de compte / Demande initiale : saisie des données suivantes :
 - o Nom et prénom
 - o Numéro de téléphone
 - o Adresse e-mail personnelle
 - o Wilaya (en Algérie)
 - o Diplôme / Spécialité

- Pays souhaité(s) pour travailler

4.2 Téléversement des documents (Portail des pièces)

Documents requis :

1. Carte d'identité nationale
2. Diplôme(s) / Certificat(s)
3. Attestation(s) de travail (si existante)
4. Photo d'identité sur fond neutre

Formats acceptés : PNG ou PDF uniquement.

- Plusieurs diplômes ? → Fusionner dans un seul PDF.
- Poids max : 10 Mo par fichier.
- Résolution photo d'identité $\geq 600 \times 800$, nette et complète.
- Contrôle antivirus automatique (ClamAV).
- Chiffrement TLS 1.3 en transfert et AES-256 au repos.

4.3 Sélection de l'offre et paiement

- Choix de la formule (Standard / Premium / Gold).
- Résumé de commande : détails + conditions + contrat de garantie.
- Options de paiement :
 - **Immédiat & Sécurisé** : Carte CIB / Carte dorée (passerelle intégrée).
 - **Paiement différé** : BaridiMob / CCP (statut "En attente de virement" + instructions).

4.4 Après paiement

- Paiement immédiat validé :
 - Affichage page de succès
 - Création automatique du compte (identifiants + mot de passe + PDF téléchargeable)
 - Activation instantanée
- Paiement différé :

- Identifiants générés mais statut "En attente" jusqu'à confirmation du virement.
-

5. Dossier professionnel multilingue (7 langues)

- **Langues** : Arabe, Français, Anglais, Espagnol, Allemand, Italien, Turc
 - **CV** : format compatible ATS
 - **Lettres** : Motivation, Présentation (Cover), Confirmation, Candidature
 - **Adaptation textuelle** : par pays et secteur
 - **Personnalisation** : 1 dossier spécifique / entreprise (ex : 50 entreprises = 50 dossiers)
-

6. Workflow interne (SOP) – Détailé

- **6.1 Réception & QC ($\leq 4h$)** : contrôle identité, diplômes, clarté
 - **6.2 Création du dossier ($\leq 24h$)** : rédaction + traduction + relecture qualité
 - **6.3 Email pro ($\leq 2h$)** : création + accès sécurisé transmis au client
 - **6.4 Matching ($\leq 24-48h$)** : parsing, équivalences ESCO/ISCO, calcul score, ajustements
 - **6.5 Liste entreprises ($\leq 24h$)** : sélection + vérification contacts
 - **6.6 Envoi par vagues :**
 - V1 : 40 %
 - V2 : 40 % après 10–14 j avec optimisations
 - V3 : 20 % en réserve
 - **6.7 Après réponses (tarification distincte)** : coaching entretien, dossier visa
-

7. Définition de "Zéro Réponse" (Condition Garantie)

- Est considérée comme réponse **tout retour officiel** reçu sur l'email professionnel ou tableau de bord dans les **90 jours suivant le 1er envoi**.

- Si aucune réponse, remboursement intégral.
-

8. Procédure de remboursement – Étapes

1. Demande via tableau de bord ou contact (email/WhatsApp).
2. Vérification automatique des logs.
3. Revue manuelle sous 5 jours ouvrés.
4. Remboursement via même moyen de paiement sous 7 jours ouvrés.
5. Attestation PDF envoyée au client.

Exceptions annulant la garantie :

- Non-fourniture des documents sous 10 jours
 - Informations fausses
 - Arrêt anticipé de l'envoi sans justification professionnelle
-

11. Statuts de demande (Modèle)

1. Brouillon
2. Documents en révision
3. En traitement
4. Rédaction du dossier
5. Traduction
6. Livraison email pro
7. Matching
8. Liste entreprises validée
9. Envoi – Vague 1
10. Envoi – Vague 2
11. Envoi – Vague 3
12. Suivi des réponses

-
- 13. Acceptations / retours positifs
 - 14. Préparation entretien
 - 15. Signature contrat
 - 16. Dossier visa
 - 17. Clôture / Remboursement (si garanti)
-

12. Canaux de communication entreprises

- Email ciblé (HR/CEO/Recruitment)
 - Portails officiels de recrutement
 - LinkedIn / Sites institutionnels
 - Tracking taux ouverture/clic/réponse
 - Listes séparées par langue/pays
-

13. Plan de suivi – 3 mois

- Semaine 1 : Vague 1
 - Semaine 2 : Relance légère
 - Semaine 4 : Vague 2
 - Semaines 8–9 : Vague 3
 - Semaine 12 : Rapport final + vérification garantie
-

14. Contrat de garantie – Clauses principales

1. Durée : 90 jours
2. Condition : zéro réponse officielle
3. Moyen de remboursement : identique au paiement

4. Engagement client : fournir documents exacts, délais ≤ 10 j, pas d'interruption injustifiée
 5. Limite de responsabilité : pas de garantie d'embauche, mais garantie de service (matching + envois réels)
-

15. Gestion des risques et cas particuliers

- Documents incomplets → Ticket de compléction
 - Échec paiement → Alternatives proposées
 - Bounce email → Correction / autre canal
 - Retard client → Rappel automatique
 - Impossibilité de RDV visa → Solutions alternatives
-

16. Qualité (QA) & Clôture

- Checklist QC à chaque étape
 - Principe des 4 yeux (réacteur + relecteur)
 - Mesure NPS après chaque phase clé
 - Clôture par rapport final + archivage dossiers
-

17. Indicateurs de performance (KPIs)

- Création dossier ≤ 24 h
- Complétude dossiers $\geq 90\%$ sous 72h
- Taux de réponses par offre
- Temps remboursement ≤ 7 jours
- NPS ≥ 60

20. Annexes opérationnelles

- **20.1 Form Fields** : nom, prénom, tel (intl), email, wilaya, diplôme, pays
 - **20.2 Spécifications techniques** : PNG/PDF \leq 10 Mo, 300 DPI, nom latinisé
 - **20.3 DB Simplifiée** : users, orders, documents, emails, match_scores, dispatches, payments, refunds
 - **20.4 SLA/SLO** : délai création, email, envoi \leq 48h
 - **20.5 Checklists internes** : QC doc, CV ATS, traduction conforme, envoi valide
-

21. Avertissement professionnel

NCH Community n'est pas une agence de placement garantissant un contrat, mais un prestataire de services professionnels et technologiques visant à maximiser les chances d'acceptation. Le succès dépend du marché, du profil du client, de son interaction et du timing.

Conclusion

Le présent document constitue la référence opérationnelle et descriptive complète des services de **NCH Community**.
Toute modification légale ou fonctionnelle fera l'objet d'une nouvelle version datée.