

# **NCH COMMUNITY PROJECT**

[www.nch-community.online](http://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
<b>Standard</b>	50	1	Oui (7 langues)	21.000 DZD
<b>Premium</b>	100	2	Oui (7 langues)	28.000 DZD
<b>Gold</b>	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 :
  - Nom et prénom
  - Numéro de téléphone
  - Adresse e-mail personnelle
  - Wilaya (en Algérie)
  - 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) – Détaillé

- **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  $\leq 10$  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 complétion
  - 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 (rédacteur + relecteur)
  - Mesure NPS après chaque phase clé
  - Clôture par rapport final + archivage dossiers
- 

## **17. Indicateurs de performance (KPIs)**

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



---

## 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  $\leq 48$ h
- **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.