

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES



DIRECTION GÉNÉRALE DU TRÉSOR  
ET DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE



RÉPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE  
Union - Discipline - Travail

# GUIDE D'ACCUEIL

## ET D'INTÉGRATION DU NOUVEL AGENT



Octobre 2022

# SOMMAIRE

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL .....	3
INTRODUCTION .....	4
I. OBJECTIFS .....	5
II. ENJEUX DE L'ACCUEIL.....	5
III. CHAMPS D'APPLICATION DU GUIDE.....	6
IV. ÉTAPES CLÉS DE LA PROCEDURE D'INTÉGRATION.....	6
IV-1 PRÉPARER L'ACCUEIL DU NOUVEL AGENT.....	6
IV.2 ACCUEILLIR LE NOUVEL AGENT.....	8
IV.3 FORMER LE NOUVEL AGENT.....	10
IV.4 CONFIRMER L'AGENT EN POSTE SUITE À LA PÉRIODE DE PROBATION.....	11
IV.5 CONSTITUER LE DOSSIER ADMINISTRATIF DU NOUVEL AGENT.....	12
TABLEAU RÉCAPITULATIF.....	15
CONCLUSION .....	22
ANNEXE .....	23



## MOT DU DIRECTEUR GENERAL



L'un des piliers de la stratégie de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique (DGTCP) est de disposer de ressources humaines aux compétences variées capables d'accompagner le changement et maintenir la performance enclenchée par la certification à la norme ISO 9001 version 2015.

Dans ce contexte, il est nécessaire de doter le personnel y compris les nouveaux agents, de formations adéquates afin de pérenniser les acquis et la culture institutionnelle au Trésor Public.

S'inscrivant dans cette perspective, le présent guide vise l'harmonisation et l'amélioration du processus d'accueil des agents.

Il s'agit d'un outil didactique qui a l'avantage d'aborder la question de l'intégration des nouveaux agents dans les services de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique sous tous ses angles.

Cette initiative offre l'opportunité d'améliorer le dispositif actuel afin de mettre à la disposition des services des nouveaux agents dont les compétences et capacités ont été mises à jour, dans l'optique du maintien du niveau de performances du Trésor Public plus performant.

En conséquence, j'invite les responsables de service et chefs de poste à s'appropriier ledit document et d'en faire une large communication auprès de leurs collaborateurs.

**ASSAHORÉ Konan Jacques**  
Directeur Général du Trésor et  
de la Comptabilité Publique

## INTRODUCTION

La Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique (DGTCP), Administration certifiée à la norme ISO 9001 version 2015, fait de la qualité de l'accueil et de l'intégration du nouvel agent, un indicateur de performance en matière de gestion des Ressources Humaines. Dès lors, il est important d'élaborer un guide qui prend en charge de manière globale la question de l'accueil et de l'intégration du nouvel agent au sein des services.

Ainsi, dans le cadre de l'élaboration du présent guide, est désigné comme « nouvel agent », celui qui intègre l'effectif du personnel du Trésor Public par une affectation, une décision de changement interne de service ou mutation. En d'autres termes, est « nouvel agent » tout agent affecté ou muté à la DGTCP.

Par ailleurs, le présent document, véritable outil d'aide à l'intégration administrative et professionnelle du nouvel agent, décrit de façon méthodique les différentes étapes de la procédure d'accueil et de l'insertion de celui-ci. Il formalise les meilleures pratiques en la matière au sein des services de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique.

## I. OBJECTIFS

Le présent guide a pour but de faciliter l'intégration socio-professionnelle en précisant les conditions et la procédure d'accueil et du nouvel agent.

De manière spécifique, il vise à :

- permettre à l'agent d'obtenir des réponses à ses interrogations et d'avoir accès à l'information pertinente ;
- communiquer à l'agent les attentes relatives à ses tâches, rôles et responsabilités ;
- assister l'agent afin qu'il devienne autonome ;
- s'assurer que l'agent connaît les documents qui régissent le Trésor Public ;
- permettre à l'agent de connaître et de s'approprier la culture institutionnelle et les valeurs du Trésor Public.

## II. ENJEUX DE L'ACCUEIL

Les principaux enjeux liés à l'accueil du nouvel agent au sein du Trésor Public se déclinent comme suit :

- contribuer à instaurer un sentiment d'appartenance ;
- rassurer et donner des repères ;
- donner du sens et une finalité au travail ;
- limiter le turn-over (taux de renouvellement du personnel d'une entreprise) ;
- optimiser la gestion du temps ;
- renforcer et maintenir une bonne image du Trésor Public ;
- faciliter et traduire la volonté du Trésor Public à aider le nouvel agent à s'adapter à son environnement de travail.

### III. CHAMPS D'APPLICATION DU GUIDE

Les conditions et les règles contenues dans le présent guide sont applicables à l'ensemble des services de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique.

### IV. ÉTAPES CLÉS DE LA PROCÉDURE D'INTÉGRATION

#### IV-1 PRÉPARER L'ACCUEIL DU NOUVEL AGENT

L'accueil d'un nouvel agent requiert une bonne préparation afin d'éviter d'improviser et d'omettre des éléments essentiels de la démarche.



#### IV.1-1 La Démarche

##### 1) Communiquer autour de l'arrivée du nouvel agent au personnel

- Annoncer aux collaborateurs la venue du nouvel agent ;
- Faire une brève présentation de cette personne ;
- Demander à l'ensemble du personnel de lui offrir un accueil chaleureux ;
- Exhorter l'ensemble du personnel à collaborer avec le nouvel agent en vue de faciliter son insertion.

## 1) Organiser l'environnement de travail

- Aménager un poste de travail au nouvel agent ;
- Mettre à sa disposition le matériel de travail nécessaire fournitures de bureau, ordinateur, combiné téléphonique, etc.

## 2) Mettre en place le dispositif nécessaire à l'intégration du nouvel agent



- Elaborer le programme d'imprégnation ;
- S'assurer de la disponibilité du kit documentaire ;
- Désigner un référent et/ou un formateur qui pourra répondre aux questions du nouvel agent et l'encadrer ;
- Planifier les formations nécessaires afin de rendre l'agent opérationnel et efficace.

### IV.I-2 Rôles et responsabilités

Le supérieur hiérarchique a la responsabilité de préparer l'accueil. Il doit notamment choisir parmi les membres de son équipe l'agent qui possède les qualifications nécessaires pour assumer le rôle de formateur du nouvel agent.

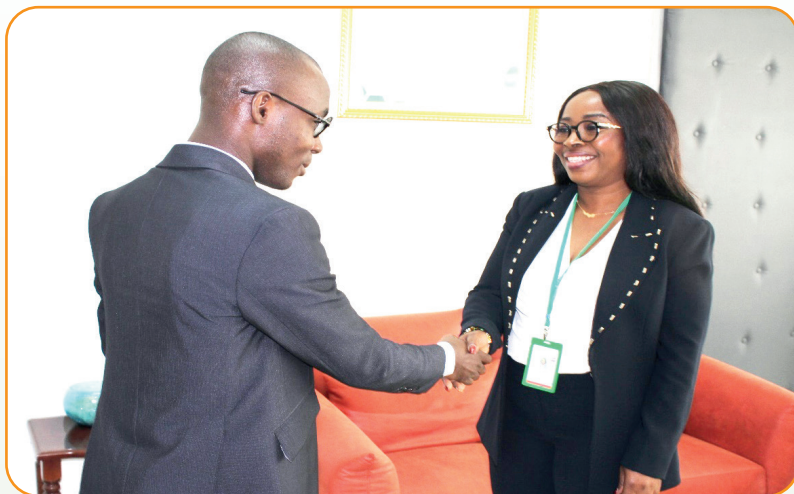
Le Correspondant Ressources Humaines travaille avec le formateur en vue de réserver au nouvel agent, un accueil conforme à la culture du Trésor Public.

## IV-2 ACCUEILLIR LE NOUVEL AGENT

L'accueil du nouvel agent représente la première image que ce dernier reçoit de son nouveau service. C'est l'occasion de lui transmettre l'information utile à son intégration. A cet effet, pour une meilleure autonomie, il est utile de lui préparer des documents écrits qu'il pourra consulter en cas de besoin.

### IV.2-1 La Démarche

#### 1) Accueillir l'agent :



- prononcer un mot de bienvenue ;
- effectuer les présentations mutuelles ;
- présenter l'organisation, les missions et la culture institutionnelle du Trésor Public.

#### 2) Présenter le service et son fonctionnement :

- présenter l'organisation et les missions du service ;
- présenter les structures sociales et syndicales du Trésor Public ;
- mettre à sa disposition le kit documentaire et lui en expliquer le contenu.



### 1) Présenter les locaux du service d'accueil :

- faire visiter les différents bureaux ;
- présenter le plan de sécurité du service.

### 2) Présenter le personnel :

- présenter le nouvel agent à tous les membres du service ;
- échanger les civilités entre le nouvel agent et son référent ;
- offrir un déjeuner ou un cocktail de bienvenue.

## IV.2-2 Rôles et responsabilités

Le responsable de service est la personne habilitée à procéder à l'accueil du nouvel agent.

Le Correspondant Ressources Humaines est l'acteur indiqué pour gérer son intégration administrative et professionnelle.

## IV-3 FORMER LE NOUVEL AGENT

Après la sédentarisation du nouvel agent, intervient la phase de transmission des connaissances nécessaires à l'accomplissement d'un travail efficace.



### IV.3-1 La Démarche

#### 1) Établir une relation de confiance avec le nouvel agent

Le référent explique son rôle et se rend disponible pour répondre aux questions du nouvel agent. Ils échangent sur leurs attentes respectives.

#### 2) Faire une présentation du poste et des outils de travail

Le référent et/ou le formateur fait une présentation générale des tâches liées au poste. Il lui permet aussi de faire le tour des services afin d'avoir une idée globale du processus ou de l'activité du service.

#### 3) Superviser la mise en pratique

Le référent et/ou le formateur observe le nouvel agent en situation de travail et s'assure qu'il respecte les procédures et instructions de travail.

#### 4) S'assurer du transfert des compétences :

- le référent et/ou le formateur doit faire répéter plusieurs fois l'activité pratique au nouvel agent afin de s'assurer du transfert des compétences ;
- le référent et/ou le formateur responsabilise progressivement le nouvel agent tout en demeurant disponible pour toute préoccupation.

### IV.3-2 Rôles et responsabilités

Le référent et/ou le formateur a la responsabilité d'assurer le volet technique de la formation du nouvel agent.

## IV.4 CONFIRMER L'AGENT EN POSTE SUITE À LA PÉRIODE DE PROBATION

La confirmation de l'agent à un poste au terme de la période de probation est précédée d'une rétroaction sur sa performance.

### IV.4-1 La Démarche

#### 1) Évaluer l'agent :

- souligner les points forts de l'agent ;
- présenter et expliquer les points à améliorer ;
- recommander des pistes de solutions.



### 1) Évaluer la satisfaction de l'agent

Écouter les commentaires de l'agent, ses difficultés, ses suggestions, ses aspirations.

### 2) Identifier ses besoins de formation

Lister les formations nécessaires à l'agent pour lui permettre d'être performant. Il doit aussi demander à l'agent de se former sur les modules généraux en ligne sur Silê.

## IV.4-2 Rôles et responsabilités

L'évaluation du nouvel agent incombe au responsable de service sur la base des avis et observations du référent et/ou du formateur.

## IV.5 CONSTITUER LE DOSSIER ADMINISTRATIF DU NOUVEL AGENT

La constitution du dossier administratif du nouvel agent est la dernière étape du processus d'accueil et d'intégration. Il est nécessaire, à cette étape, de réunir dans un dossier unique toutes les informations concernant l'agent afin de disposer de données actualisées à son sujet.

La version numérique du dossier du nouvel agent doit être intégrée dans le logiciel ATTOUNGBLAN.

L'accès au dossier du nouvel agent doit être revêtu du sceau de la confidentialité et d'une habilitation détenue uniquement par les gestionnaires des Ressources Humaines.

## IV.5-1 La Démarche

La méthode de classement de dossier du personnel au Trésor Public consiste à séparer les documents du dossier en dix (10) rubriques dans des chemises de couleurs différentes (Cf. la nomenclature de la gestion du dossier du personnel préconisé par la Direction de la Documentation et des Archives), ainsi qu'il suit :

1. État Civil- Situation Familiale : Carte Nationale d'Identité, extrait d'acte de naissance, extrait d'acte de mariage, etc.
2. Recrutement – Titularisation : Curriculum Vitae, diplômes, acte de nomination dans l'emploi, arrêté de titularisation, etc.
3. Position Statutaire : demande de mise en disponibilité, demande de réintégration, acte portant mise sous le drapeau, etc.
4. Congés -Absences : autorisation d'absence, demande de congé, etc.
5. Nomination - Evaluation -Notation - Avancement -Promotion : fiche de poste, décision de reclassement, fiche d'évaluation, décision ou arrêté de nomination, arrêté de promotion dans l'emploi, etc.
6. Mutation-Affectation : décision d'affectation, note interne d'affectation, certificat de prise de service DRH/DGTCP, décision de mutation, etc.
7. Compétences - Distinctions Honorifiques : attestation de formation, certificat de formation, distinctions honorifiques, etc.
8. Santé : arrêt maladie, arrêt de travail, déclaration d'accident de travail ou maladie professionnelle, etc.
9. Cessation de Fonction : cessation de service, arrêté de radiation, décision d'admission à la retraite, décision de révocation.



#### **IV.5-2 Rôles et responsabilités**

Le Correspondant Ressources Humaines a en charge la constitution du dossier du nouvel agent et l'actualise régulièrement, au cas échéant.



Étapes	Actions	Acteurs	Périodes
	<p><b>Mettre en place le dispositif nécessaire à l'intégration du nouvel agent :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• élaborer le programme d'imprégnation ;</li> <li>• s'assurer de la disponibilité du kit documentaire ;</li> <li>• désigner un référent et/ou un formateur qui pourra répondre aux questions du nouvel agent et l'encadrer ;</li> <li>• planifier les formations nécessaires afin de rendre l'agent opérationnel et efficace.</li> </ul>	Correspondant Ressources Humaines	Premier jour
ACCUEILLIR LE NOUVEL AGENT	<p><b>Accueillir l'agent :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prononcer un mot de bienvenue ;</li> <li>• effectuer les présentations mutuelles ;</li> <li>• présenter l'organisation, les missions et la culture institutionnelle du Trésor Public ;</li> </ul>	Responsable de service	
	<p><b>Présenter le service et son fonctionnement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• présenter l'organisation et les missions du service ;</li> <li>• présenter les structures sociales et syndicales du Trésor Public ;</li> </ul>	Référént et/ou Formateur	

Étapes	Actions	Acteurs	Périodes
<p style="text-align: center;"><b>ACCUEILLIR LE NOUVEL AGENT</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mettre à sa disposition le kit documentaire et lui en expliquer le contenu</li> </ul>		
	<p><b>Présenter les locaux du service d'accueil :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>faire visiter les différents bureaux ;</li> <li>présenter le plan de sécurité du service.</li> </ul>	<p>Correspondant Ressources Humaines</p>	
	<p><b>Présenter le personnel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>présenter le nouvel agent à tous les membres du service ;</li> <li>échanger les civilités entre le nouvel agent et son référent ;</li> <li>offrir le cas échéant, offrir un déjeuner ou un cocktail de bienvenue.</li> <li></li> </ul>	<p>Responsable de service Correspondant Ressources Humaines</p>	

Étapes	Actions	Acteurs	Périodes
<p style="text-align: center;"><b>FORMER LE NOUVEL AGENT</b></p>	<p><b>Établir une relation de confiance avec le nouvel agent :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le référent explique son rôle et se rend disponible pour répondre aux questions du nouvel agent. Ils échangent sur leurs attentes respectives.</li> </ul>	Réfèrent et/ou Formateur	<p style="text-align: center;">Période d'imprégnation (30 jours)</p>
	<p><b>Faire une présentation du poste et des outils de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le référent et/ou le formateur fait une présentation générale des tâches liées au poste. Il déroule le processus ou l'activité du service.</li> </ul>	Réfèrent et/ou Formateur	
	<p><b>Superviser la mise en pratique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le référent et/ou le formateur observe le nouvel agent en situation de travail et s'assure qu'il respecte les procédures et instructions de travail.</li> </ul>	Réfèrent et/ou Formateur	

Étapes	Actions	Acteurs	Périodes
	<p><b>S'assurer du transfert des compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le référent et/ou le formateur doit faire répéter plusieurs fois l'activité pratique au nouvel agent afin de s'assurer du transfert des compétences ;</li> <li>le référent et/ou le formateur responsabilise progressivement le nouvel agent tout en demeurant disponible pour toute préoccupation</li> </ul>	Réfèrent et/ou Formateur	
<p><b>CONFIRMER L'AGENT EN POSTE SUITE À LA PÉRIODE DE PROBATION</b></p>	<p><b>Évaluer l'agent :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>souligner les points forts de l'agent ;</li> <li>présenter et expliquer les points à améliorer ;</li> <li>recommander des pistes de solutions.</li> </ul>	Réfèrent et/ou Formateur	Post- imprégnation
	<p><b>Évaluer la satisfaction de l'agent :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>écouter les commentaires de l'agent, ses difficultés, ses suggestions, ses aspirations, etc.</li> </ul>	Réfèrent et/ou Formateur	
	<p><b>Identifier ses besoins de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>lister les formations nécessaires à l'agent pour lui permettre d'être performant</li> </ul>	Formateur Correspondant Ressources Humaines	

Étapes	Actions	Acteurs	Périodes
<b>CONSTITUER LE DOSSIER ADMINISTRATIF DU NOUVEL AGENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunir dans un dossier unique toutes les informations concernant l'agent afin de disposer de données actualisées à son sujet.</li> </ul>	Correspondant Ressources Humaines	Période d'imprégnation (30 jours)
	<p><b>Séparer les documents du dossier par sujet dans des chemises différentes. Voici les quatre principaux sujets suggérés.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>état civil- situation familiale : carte nationale d'Identité, extrait d'acte de naissance, extrait d'acte de mariage, etc.</li> <li>recrutement – titularisation : curriculum vitae, diplômes, acte de nomination dans l'emploi, arrêté de titularisation, etc.</li> <li>position Statutaire : demande de mise en disponibilité, demande de réintégration, acte portant mise sous le drapeau, etc.</li> <li>congés – absences : autorisation d'absence</li> </ul>	Correspondant Ressources Humaines	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>nomination - évaluation – notation - avancement – promotion: fiche de poste, décision de reclassement, fiche d'évaluation, décision ou arrêté de nomination, arrêté de promotion dans l'emploi, etc.</li> <li>mutation – affectation : décision d'affectation, note interne d'affectation, certificat de prise de service DRH/DGTCP, décision de mutation, etc.</li> <li>compétences - distinctions honorifiques : attestation de formation, certificat de formation, distinctions honorifiques, etc.</li> </ul>	Correspondant Ressources Humaines	

Étapes	Actions	Acteurs	Périodes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cessation de Fonction : cessation de service, arrêté de radiation, décision d'admission à la retraite, décision de révocation.</li> </ul>		

## CONCLUSION

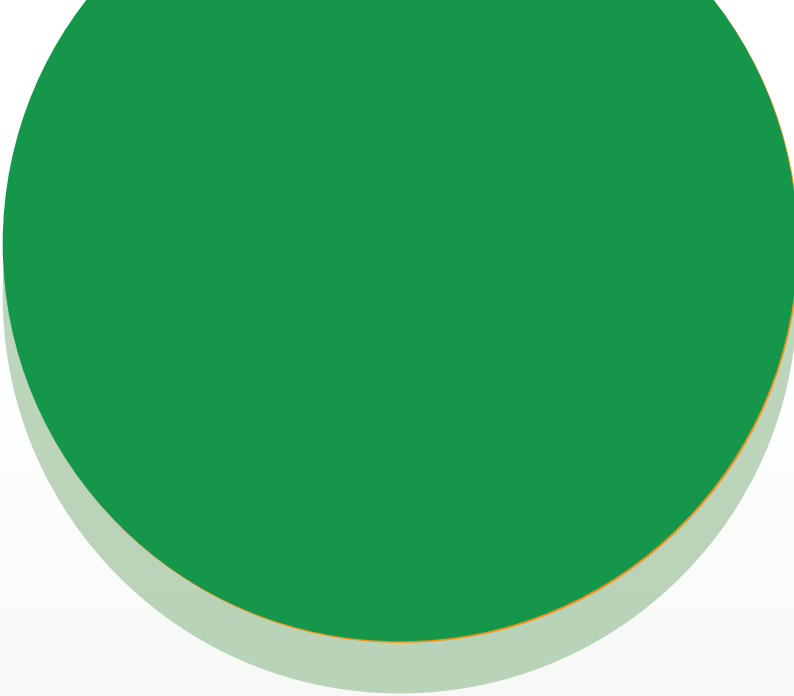
L'élaboration du présent Guide participe de la nécessité de formaliser et d'uniformiser les bonnes pratiques en matière d'accueil et d'intégration des nouveaux agents au sein du Trésor Public.

Par ailleurs, en qualité d'administration publique certifiée à la Norme ISO 9001 version 2015, il était opportun de mettre en place un dispositif permettant au nouvel agent de mettre à jour ses compétences et connaissances, dans l'optique de réduire le risque de développement d'une administration à double vitesse et de garantir aux clients une offre de service public de qualité, identique, sur l'ensemble du territoire.

Au demeurant, il appartient à chaque service du Trésor Public de s'approprier le modus operandi décrit dans le présent Guide, qui cadre avec les objectifs de l'axe 5 du Plan Stratégique de Développement 2021-2025 intitulé « Optimiser la gestion des ressources humaines et des moyens généraux ».

### LISTE DES DOCUMENTS ET INFORMATIONS À METTRE À LA DISPOSITION D'UN NOUVEL AGENT

1. Décret portant organisation du Ministère de l'Économie et des Finances ;
2. Arrêté portant organisation et fonctionnement du service ;
3. Plans Stratégiques de Développement (PSD) du Trésor Public ;
4. Notes d'Orientations du Directeur Général ;
5. Documents système : Politique Qualité, Politique Sécurité ;
6. Référentiel des engagements de services ;
7. Cartographie des processus du Trésor Public ;
8. Code d'Éthique et de Déontologie des Agents du Trésor Public ;
9. Manuel de procédures du service ;
10. Fiche de poste ;
11. Documentation (liste, objet, contacts...) des structures sociales ;
12. Organigramme du service ;
13. Plan d'actions de maîtrise des risques ;
14. Tableau de bord du processus ;
15. Plan d'actions du service ;
16. Adresse électronique professionnelle.



DIRECTION GÉNÉRALE DU TRÉSOR  
ET DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE

**GUIDE D'ACCUEIL**  
ET D'INTÉGRATION DU NOUVEL AGENT  
DU TRÉSOR PUBLIC DE CÔTE D'IVOIRE



**Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique**

Siège social : Boulevard Carde, Immeuble SOGEFIHA

Abidjan Plateau - B.P. V 98 Abidjan - Tél.: (225) 27 20 25 67 00 / 27 20 25 38 00  
Fax : (225) 27 20 21 35 87 - Email: [info@tresor.gouv.ci](mailto:info@tresor.gouv.ci) - Site web : [www.tresor.gouv.ci](http://www.tresor.gouv.ci)  
<https://baobab.tresor.gouv.ci> - Facebook : [www.facebook.com/dgtcpciv](https://www.facebook.com/dgtcpciv)  
Twitter: [www.twitter.com/dgtcpci](https://www.twitter.com/dgtcpci) - Youtube : [www.youtube.com/dgtcptv](https://www.youtube.com/dgtcptv)

Centre de Relation Client du Trésor Public : **99 69, 8000 10 10 ou 27 20 23 88 80**

Email : [crc@tresor.gouv.ci](mailto:crc@tresor.gouv.ci)

Observatoire de l'Éthique et de la Déontologie du Trésor Public

Abidjan Cocody, 7<sup>ème</sup> tranche, Immeuble Eliakim Ma Vigne

(à 200 mètres de la Paroisse Saint Ambroise Ma Vigne)

Tél.: 27 22 22 16 16 / 17 / 68 - Email : [observatoire@tresor.gouv.ci](mailto:observatoire@tresor.gouv.ci)

Site Web : [observatoire.tresor.gouv.ci](http://observatoire.tresor.gouv.ci)