

OUTIL RH

Plan d'accueil et intégration pour les nouveaux employés



La préparation de l'accueil

La capacité à retenir et à mobiliser les talents constitue l'un des défis importants des organisations. Dans un objectif d'accroître le sentiment d'appartenance et l'engagement des nouvelles recrues, plusieurs mécanismes peuvent être mis en place afin d'encourager les comportements en adéquation avec la mission et les orientations de l'organisation.

Un processus d'accueil et d'intégration bien orchestré crée généralement un impact significatif sur la durée en emploi et la mobilisation des employés. Le moment de l'arrivée d'un employé est une occasion privilégiée de lui transmettre des informations sur la culture, les valeurs, les orientations de l'organisation et les attentes envers son rôle. Une période d'accueil et d'intégration structurée accélère la courbe d'apprentissage et permet au nouvel employé de répondre plus rapidement aux exigences de performance.

La première étape consiste à planifier l'arrivée du nouvel employé. Plusieurs personnes peuvent être impliquées dans cette étape selon les ressources présentes dans l'organisation : le supérieur immédiat, le responsable des ressources humaines, le service de la paie, le service des communications, le service des technologies de l'information, etc.

Voici les principales tâches à réaliser lors de cette étape :

- Confirmer à l'employé la date, l'heure et le lieu de la première journée, ainsi que la personne qui sera responsable de son accueil
- Informer les personnes concernées de l'arrivée du nouvel employé (les collègues, les gestionnaires, le service de la paie, service des technologies de l'information, etc.)
- Préparer le poste de travail afin qu'il soit fonctionnel (outils de travail, équipement de sécurité, chaise, bureau, ordinateur et logiciels fonctionnels, ajout du courriel aux listes d'envoi, vêtements, bottes, cellulaire, etc.)
- Prévoir les accès nécessaires (cartes d'accès aux bâtiments, mots de passe pour l'utilisation de logiciels, intranet, adresse courriel, téléphone, boîte vocale, stationnement, etc.)

- Envoyer à l'employé, avant son arrivée en poste, des documents d'information (lettre de bienvenue, manuel d'employé, description de poste, avantages sociaux, organigramme, etc.)
- Identifier un(e) parrain/marraine pour le nouvel employé et lui expliquer son rôle.
- Planifier un lunch d'accueil avec l'équipe, le superviseur ou le parrain/la marraine.
- Définir les objectifs à court terme qui seront confirmés auprès de l'employé. Penser aux tâches qui pourront être assignées dans les premiers jours.
- Planifier la formation requise (outils et méthodes de travail, SST, présentation du fonctionnement/structure d'une municipalité, etc.)
- Assurer l'ouverture du dossier de l'employé au service des ressources humaines/ de la paie.
- Préparer une note d'accueil pour l'annonce de l'arrivée du nouvel employé au sein de l'organisation

Le jour de l'accueil

Sachant que 4% des nouveaux employés quittent leur emploi après une seule journée de travail, la journée d'accueil doit non seulement permettre une intégration rapide et efficace, mais aussi être positive aux yeux de l'employé.

Les principales personnes impliquées lors de la première journée de l'employé sont généralement les suivantes : le supérieur immédiat, le responsable des ressources humaines, les collègues, le parrain/la marraine.

Voici les principales tâches à réaliser lors de cette étape :

- Présenter les documents à remplir par l'employé (assurances collectives, REER collectifs, politiques, contrat, etc.)

- Présenter l'organisation (mission, vision, valeurs, structure, culture, organigramme, etc.)
- Expliquer les conditions de travail (avantages sociaux, RÉER, PAE, paie, heures de travail, périodes de pauses, temps supplémentaire, formation, etc.)
- Présenter les différentes procédures et politiques (période d'essai, absences et retards, vacances et congés, santé-sécurité, compte de dépenses, politiques organisationnelles, code vestimentaire, processus d'évaluation du rendement, etc.)
- Visite des installations et commodités.
- Présenter les collègues, gestionnaires, clients internes, etc.
- Présenter, par le supérieur immédiat, son rôle, ses attentes, les valeurs et les objectifs pour les prochaines semaines/mois, et les objectifs de l'équipe.
- Expliquer le rôle, les responsabilités, les tâches du nouvel employé.
- Expliquer le rôle des collègues.
- Présenter les outils et l'équipement de travail.
- Faire une rencontre avec le parrain/la marraine.
- Tenir un lunch avec l'employé (à prévoir avec le supérieur immédiat, le parrain/la marraine et/ou l'équipe de travail).

Les suivis de la première année

L'accueil et l'intégration ne se font pas en une journée. Il faut un temps d'adaptation à l'employé pour être pleinement performant et pour évaluer s'il est satisfait de son emploi. Il faut également un certain temps à l'employeur pour évaluer si l'employé correspond aux attentes et s'intègre bien à l'organisation.

D'ailleurs, 22% des départs se produisent au cours des 45 premiers jours de travail. Sachant qu'un départ coûte en moyenne 0,5 à 2 fois le salaire de la personne qui quitte, le suivi auprès de l'employé est essentiel.



Généralement les principaux acteurs responsables de cette étape de l'accueil et d'intégration sont les suivants : le supérieur immédiat, le responsable des ressources humaines, le parrain/la marraine.

Voici les principales tâches à réaliser lors de cette étape :

- Effectuer des rencontres de suivi, minimalement hebdomadaires, durant le premier mois et ensuite aux deux semaines jusqu'à la fin de la période d'essai. Lors de ces rencontres :
 - évaluer la maîtrise des responsabilités du poste
 - valider avec l'employé son appréciation du poste et de l'organisation et sa vision de son intégration.
 - Laisser place aux questions et offrir le support et les outils nécessaires.
- Effectuer des suivis avec le parrain/la marraine afin de valider si tout se déroule bien.
- Réaliser une rencontre d'évaluation formelle avec l'employé deux semaines avant la fin de sa période d'essai. Évaluer sa maîtrise des éléments essentiels du poste, son intégration au sein de l'équipe et de l'organisation. Il s'agit d'une rencontre où la communication se doit d'être ouverte et bidirectionnelle. Lorsqu'un employé ne répond pas aux attentes, il s'agit d'un moment important, pouvant mener à des ajustements ou à une fin d'emploi.
- Durant la première année en poste, effectuer des suivis réguliers avec l'employé pour s'assurer qu'il est satisfait et qu'il a tous les outils et le soutien nécessaire pour bien performer et se développer.
- Évaluer la réussite du programme d'accueil et d'intégration (performance de l'employé dans son poste, satisfaction de l'employé à l'égard du programme, sondage auprès des employés nouvellement embauchés, des superviseurs et des parrains/marraines, etc.)