|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mission 3 - Améliorer l’intégration | | Une image contenant extérieur, plante, herbe, alimentation  Description générée automatiquement |
| Durée : 1 h 30’ |  | Source | |

La société a rencontré plusieurs problèmes à l’occasion de l’embauche de salariés ou de stagiaires.

* Des stagiaires ont commis des erreurs en prenant des initiatives hasardeuses par manque d’explications quant aux tâches à réaliser.
* La dernière personne embauchée a été licenciée à la fin de la période d’essai pour incompétence. Ce salarié avait un CV performant et des expériences particulièrement intéressantes et il subsiste pour Mme Combaz un doute sur la qualité des informations qui lui ont été transmises lors de la prise de poste. Il est possible que le manque d’informations ait entrainé des incompréhensions et des erreurs durant la période d’essai.

À la suite de ces problèmes, Mme Combaz s‘interroge sur la qualité de l’intégration des nouveaux salariés au sein de l’entreprise. Elle vous demande de participer à la réflexion commune qui est menée sur ce thème au sein de la société.

### Travail à faire

### Liste de contrôle

Mme Combaz a partagé ces difficultés avec un le directeur de de la société C4I. Ce dernier lui a transmis la note qu’il a diffusée dans son entreprise aux responsables de services. Mme Combaz vous remet ce texte (**document 1**).

1. Concevez une liste de contrôles des opérations possibles à réaliser lors de l’intégration d’un(e) salarié(e).

### Livret d’accueil

La société ne possède pas de livret d’accueil, la directrice vous demande de le concevoir, afin de faciliter l’intégration des nouveaux salariés. Elle vous demande de réfléchir au contenu du livret et de lui en proposer un plan détaillé en vous aidant des **documents 2** et **3**.

1. Recherchez sur Internet des exemples et les informations concernant les livrets d’accueil.
2. Proposez dans une note d’information un plan détaillé du projet de livret d’accueil.

### Évaluation de l’intégration

Mme Combaz souhaite évaluer la qualité de l’intégration des nouveaux arrivants et cela, quel que soit leur statut.

1. Proposez un questionnaire d’évaluation de l’intégration destiné à mettre en avant les points positifs et les points négatifs. Vous pouvez éventuellement concevoir ce questionnaire sur Sphinx, Ethnos, Google Forms ou Microsoft Forms.

**Doc. 1** **Procédure d’intégration de la société C4I**

L’intégration d’un nouveau collaborateur est la concrétisation d’un recrutement.

L’accueil est déterminant pour que le salarié trouve ses repères et soit rapidement opérationnel. Accueillir un nouvel arrivant dans son entreprise, c’est un peu comme accueillir quelqu’un chez soi. Que diriez-vous si des amis vous invitaient sans vous sourire en vous accueillant, sans vous parler ou sans vous faire visiter les lieux ? Vous seriez un peu perdu ?

**PRÉPAREZ SON ARRIVÉE**

La façon dont vous présenterez et préparerez l’arrivée d’un nouveau collaborateur conditionnera son acceptation par les autres. N’en faites pas trop, ni trop peu. Quel que soit le contexte de l’embauche, restez factuel en expliquant à l’équipe la raison de ce recrutement et les missions du futur collaborateur, sa position au sein de l'équipe, le lieu de son poste de travail, éventuellement son parcours professionnel succinct (expérience, formation…).

La logistique est un aspect important de l’accueil. Cela montre que le nouvel arrivant était attendu. Il faudra veiller à ce que le poste de travail soit préparé (bureau, ligne téléphonique, accès informatique…). Anticipez d’ores-et-déjà un temps de formation s’il est nécessaire ou prévu dans votre entreprise. Si cette personne est amenée à encadrer une équipe ou si son poste concerne une activité dite « transversale » (ressources humaines, gestion, communication…), il est intéressant de prévoir un temps de rencontre avec tous l’équipe de direction lors du premier mois.

**SOYEZ PRÉSENT LE JOUR J**

Les premières impressions à l’arrivée dans une entreprise restent ancrées en nous tout au long de notre carrière. Là encore, les conditions d’accueil sont primordiales.

C’est le responsable hiérarchique du nouvel arrivant qui l’accueillera. Il est important de se rendre disponible lors des temps forts de la vie professionnelle d’un salarié.

Le nouveau membre cherchera ses repères. Il voudra découvrir son bureau mais également les locaux dans lesquels il sera amené à travailler (salle de réunion, photocopieur, fax…). Vous lui préciserez également les habitudes de l’équipe qu’il intègre : réunion de service, horaires de travail, moments de convivialité (machine à café, déjeuné d’équipe)…

Transmettez-lui les documents qui lui permettront de mieux comprendre l’entreprise (site Internet, rapport d’activité…) et rappelez-lui que vous vous tenez à sa disposition pour toute question. On n’ose pas toujours déranger ses collègues de travail pour leur demander des conseils. Vous pourrez alors désigner une personne de référence vers laquelle le nouveau salarié pourra se tourner sans crainte de déranger. C’est souvent la secrétaire du service qui est concernée par cette mission car, travaillant en transversalité dans l’entreprise, elle connaît tout et tout le monde.

**ACCOMPAGNEZ LE NOUVEAU SALARIÉ SUR SON POSTE**

La prise de poste devra se faire dès le deuxième jour. N’hésitez pas à répéter à votre nouveau collaborateur ce que vous avez pu déjà lui dire lors de l’entretien d’embauche : ses missions, son rôle, sa place dans l’entreprise. Un collaborateur a besoin de savoir ce que l’on attend de lui. Sachez lui expliquer ce que vous souhaitez. La fiche de poste est un bon récapitulatif des attentes de l’employeur. Vous pouvez, par exemple, la lire et la commenter avec lui. Responsabilisez-le dès le départ.

Selon le degré d’autonomie et de responsabilités de son poste, confiez-lui une première mission en précisant les objectifs et les délais attendus. Ces premiers instants de collaboration sont primordiaux. C’est là que le salarié va vous jauger, chercher à savoir comment vous fonctionnez.

**EVALUEZ SON INTÉGRATION**

La première phase, d’observation, va vous permettre d’évaluer la manière de travailler de votre nouveau salarié. Soyez vigilants car c’est le moment où vous pouvez empêcher votre collaborateur de prendre de mauvaises habitudes de travail. Afin que certaines procédures deviennent des automatismes, corrigez immédiatement ses erreurs.

Sachez lui expliquer l’origine de certaines procédures afin qu’elles ne soient plus perçues comme des contraintes mais comme une précaution (port des vêtements de sécurité, formulaires à remplir pour être mieux servi…).

Plusieurs moments sont importants dans la période d’intégration :s oyez disponible pour réaliser un bilan à la fin du premier jour, à la fin de la première semaine, à la fin du premier mois (la première paye). Un bilan à six mois peut vous permettre de faire un point sur l’avancée de ses missions. Enfin, l’entretien annuel vous permettra d’évaluer si le salarié s’est bien adapté à votre entreprise.

En conclusion, tout le temps que vous accorderez à votre collaborateur à son arrivée sera du temps de gagné pour la suite. Il sera plus rapidement opérationnel. Vous aurez appris à connaître vos modes de fonctionnements respectifs.

**Doc. 2** **Affichage obligatoire dans une entreprise**

L'employeur est tenu d'afficher certaines informations. Les principales sont les suivantes :

* adresse, nom et téléphone de l'inspecteur du travail territorialement compétent,
* adresse et numéro de téléphone du médecin du travail et des services de secours d'urgence,  
  avis de l'existence d'une convention collective,
* règlement intérieur s'il en existe un,
* horaire de travail et durée du repos,
* interdiction de fumer dans les locaux de l'entreprise,
* modalités d'accès au document unique d'évaluation des risques.

L'affichage doit être effectué à une place facilement accessible dans les lieux où le travail est effectué.

**Doc. 3** **Livret d’accueil**

*Source :* [*http://www.netpme.fr/*](http://www.netpme.fr/)

Dans une entreprise, le livret d’accueil est le premier signe donné au nouveau salarié du lien qui le relie à cette dernière, que celui-ci soit embauché en CDI, CDD ou en qualité d’intérimaire.

L’accueil est la première étape de l’intégration.

L’objectif poursuivi est de mettre à disposition du nouveau recruté et de chaque membre de l’entreprise un support d’information lui permettant de se guider au travers de l’entreprise. Cette information se justifie d’autant plus que l’entreprise fait fréquemment appel à des salariés temporaires.

Á ce titre, le livret d’accueil constitue un excellent outil de management auquel il convient de donner toute l’importance qu’il mérite. C’est pourquoi il est conseillé de ne pas minimiser la valeur du livret d’accueil.

Contrairement au règlement intérieur dont la loi fait obligation dès lors que l’entreprise comporte 20 salariés et plus (article L 122 – 34 du Code du travail), le livret d’accueil ne fait l’objet d’aucune règle quant à son existence ni son élaboration.

En fonction de l’importance que l’on veut lui donner et à fortiori s’il n’existe pas de règlement intérieur, le livret comportera un nombre plus ou moins important de rubriques allant de la présentation des activités et réalisations en passant par les informations purement logistiques pour aboutir aux règles de fonctionnement.

Attention : un livret d’accueil n’est pas un pseudo règlement intérieur, il vise à informer mais n’a pas de caractère réglementaire. A ce titre, il ne peut être opposé au salarié comme élément de nature contractuelle.

Nous proposons sur notre site la structure d'un livret d'accueil enrichi de nombreux conseils de rédaction. Les rubriques proposées dans ce document sont données à titre indicatif et ne prétendent pas à l’exhaustivité. Par ailleurs, ces rubriques sont à prendre en considération en fonction de la taille de l’entreprise et de l’existence ou non d’un règlement intérieur. Si ce dernier existe, il est bien de le mentionner dans le livret et de le remettre en même temps que celui-ci.

Enfin, si le contenu du livret d’accueil est important, sa présentation se doit d’être propice tant à une mise à jour régulière qu’à l’attractivité qu’il doit exercer. Il est donc conseillé d’opter pour une présentation graphique « souple » du type onglets détachables afin de garantir au document toute son actualité et d’en optimiser les coûts de production.

### Réponses

1. **Concevez une liste de contrôles des opérations possibles à réaliser lors de l’intégration d’un(e) salarié(e).**
2. **Recherchez sur Internet des exemples et les informations concernant les livrets d’accueil.**
3. **Proposez dans une note d’information un plan détaillé du projet de livret d’accueil.**
4. **Proposez un questionnaire d’évaluation de l’intégration destiné à mettre en avant les points positifs et les points négatifs. Vous pouvez éventuellement concevoir ce questionnaire sur Sphinx, Ethnos, Google Forms** ou Microsoft Forms.