

L'ABC d'un processus d'accueil et d'intégration réussi



Un bon processus d'intégration des nouveaux employés est un premier pas vers leur fidélisation.

Photo: Emmanuelle Arès

Plusieurs entreprises entament une nouvelle saison. Ce moment de l'année coïncide généralement avec l'embauche d'un ou de quelques nouveaux employés. Afin de s'assurer de bien les accueillir, les intégrer et, idéalement, les conserver pour de nombreuses années, voici un petit guide en quatre étapes d'un processus d'accueil et d'intégration réussi.

Les 4 étapes d'un processus d'accueil et d'intégration

1- La planification et la préparation

Avant même que le nouvel employé n'entreprenne sa première journée de travail, l'employeur doit se questionner: quelles informations doit-il lui transmettre? Qu'est-ce que le nouvel employé doit connaître? Lorsque cette réflexion est terminée, l'employeur prépare l'arrivée du nouvel employé en communiquant son nom, sa date de début d'emploi, le poste qu'il occupera ainsi que l'équipe dont il fera partie aux autres membres du personnel. De plus, l'employeur préparera les documents et le matériel dont le nouvel employé aura besoin, par exemple, les politiques de l'entreprise, les outils de travail, etc.

2- L'accueil

Lors de sa première journée de travail, le nouvel employé doit sentir que son arrivée était préparée et qu'il était attendu. L'employeur en profite pour lui présenter divers éléments, notamment:

- L'entreprise: sa mission, ses valeurs organisationnelles, son historique, son manuel de l'employé, ses politiques, etc.;
 - Les conditions d'emploi;
 - Son équipe et son environnement de travail;
 - Son poste de travail, les tâches qu'il aura à accomplir ainsi que les ressources mises à sa disposition pour y parvenir;
 - Les attentes à l'égard de son rendement, les objectifs à atteindre et les critères sur lesquels il sera évalué; ainsi que
 - Les règles de santé et sécurité au travail.
- On peut en profiter pour demander au nouvel employé s'il a des questions, et surtout, y répondre!

3- L'intégration

À cette étape, on laisse au nouvel employé le soin de s'approprier son travail, c'est-à-dire les connaissances, les aptitudes ou habiletés ainsi que les attitudes qui y sont reliées. Pour l'aider, on peut choisir de le jumeler à un parrain, soit un employé expérimenté qui exerce des tâches semblables et qui, idéalement, n'est pas son supérieur immédiat. Le parrain agit à titre de guide professionnel pour le nouvel employé et partage ses savoirs avec lui en ce qui a trait aux tâches qu'il aura à accomplir. La durée du parrainage varie en fonction de la diversité et de la complexité des tâches reliées au poste. ➡

Aide-mémoire pour un processus d'accueil et d'intégration réussi

Avant l'arrivée du nouvel employé

- ❑ Confirmer au nouvel employé son embauche, sa date de début d'emploi, le titre de son poste, son horaire et ses conditions de travail.
- ❑ S'assurer que le supérieur immédiat sera présent lors de la première journée de l'employé.
- ❑ Communiquer aux autres employés le nom, la date de début d'emploi, le titre du poste et l'équipe dont fera partie le nouvel employé.
- ❑ Préparer les documents et le matériel nécessaires (déroulement de l'accueil et l'intégration, les documents administratifs à remettre et à compléter, les outils de travail, le poste téléphonique et le courriel, etc.).

Lors de la première journée de travail du nouvel employé

- ❑ Accueillir le nouvel employé.
- ❑ Lui expliquer le déroulement de la journée.
- ❑ Présenter la mission de l'entreprise, les politiques de gestion et le manuel de l'employé.
- ❑ Présenter le poste de travail.
- ❑ Présenter l'équipe de travail et les ressources.
- ❑ Présenter les règles de santé et de sécurité.
- ❑ Présenter les critères de qualité et les attentes de productivité.
- ❑ Remettre l'équipement et le matériel nécessaires (outils et vêtements de travail).
- ❑ Lui présenter son parrain, s'il y a lieu, et son plan d'entraînement à la tâche.
- ❑ Remettre, signer et faire signer les documents nécessaires (contrat de travail, assurances collectives, formulaire de paie, etc.).
- ❑ Faire le point avec lui à la fin de la journée.

Après quelques jours

- ❑ Vérifier la satisfaction du nouvel employé par rapport à son accueil et son intégration.
- ❑ S'assurer du transfert des apprentissages.
- ❑ Fournir une rétroaction sur ses points forts et sur les points à améliorer.



IQDHO

Le centre de **services-conseils** techniques, en gestion, en jardinerie et en agroenvironnement

Le centre d'**innovation**

Le centre de **documentation** et de **diffusion** d'information

Le centre de **développement** des compétences qui offre des activités de formation

LE CENTRE D'EXPERTISE
EN HORTICULTURE
ORNEMENTALE DU QUÉBEC

IQDHO

c'est **250** membres, près de **500** clients, **2 000** livres, **65** abonnements à des revues spécialisées, **35 000** références d'articles, des statistiques sur l'industrie, **plus de 20** activités par année, **près d'une centaine** de projets de recherche et de développement, **20** experts, et plus encore!

WWW.IQDHO.COM

**IQDHO**

LE CENTRE D'EXPERTISE
EN HORTICULTURE
ORNEMENTALE DU QUÉBEC

Le parrain doit:

- Être un bon communicateur;
- Être capable de transmettre ses connaissances et son savoir-faire;
- Faire preuve de diplomatie et d'empathie;
- Être disponible et dévoué;
- Se soucier du bien-être du nouvel employé; et
- Faire preuve de jugement et de maturité.

Le parrain doit s'engager à:

- Donner l'exemple;
- Écouter le nouvel employé;
- Faciliter l'intégration du nouvel employé auprès de ses collègues de travail et des clients;
- Aider le nouvel employé à résoudre les problèmes;
- Vérifier le travail du nouvel employé (le féliciter lors de ses bons coups et le réorienter s'il y a des correctifs à apporter);
- Maintenir de bonnes relations avec le nouvel employé.

Il est donc primordial d'accorder au parrain toute la latitude nécessaire pour accomplir son rôle.

4- Le suivi

Un suivi peut être fait par le parrain, s'il y a lieu, et par l'employeur. Le parrain vérifie que le nouvel employé exécute correctement les tâches qu'il lui a montrées. Lorsque c'est le cas, il peut se retirer graduellement tout en demeurant

disponible pour répondre aux éventuelles questions du nouvel employé. L'employeur, quant à lui, s'assure que tout va bien pour le nouvel employé, qu'il a effectué les apprentissages requis et qu'il les applique de la bonne façon. Il en profite également pour lui offrir une rétroaction sur ses points forts et ses points à améliorer. Il peut également demander au nouvel employé son appréciation du processus d'accueil et d'intégration afin d'y apporter les correctifs nécessaires, au besoin.

Plus un processus d'accueil et d'intégration est structuré, plus il sera efficace et plus le nouvel employé deviendra performant rapidement. Par ailleurs, l'employeur ne doit pas hésiter à recourir à un employé d'expérience reconnu pour son professionnalisme pour accompagner un nouvel employé lors de son intégration. Autant l'entreprise que le nouvel employé en tireront profit!

Bonne saison 2011! **QV**

Catherine Lamothe est conseillère en ressources humaines agréée (CRHA) et chargée de projet à HortiCompétences, comité sectoriel de main-d'œuvre en horticulture ornementale – commercialisation et services. (catherine.lamothe@horticompetences.ca)