

## 1. CONTEXTE

De nombreux dysfonctionnements dans les PME trouvent leur origine dans la carence du processus d'intégration : le personnel est souvent mal, voire pas du tout accueilli.

ET POURTANT,

L'accueil et la prise de poste sont deux éléments clés de l'efficacité du collaborateur dans sa nouvelle mission, du bon fonctionnement du système qualité et au-delà, du respect des exigences clients.

## 2. LA PERIODE D'ACCUEIL

- **Quand commence-t-elle ?**

La période d'accueil débute dès les premiers contacts entre l'employeur et le futur collaborateur.

- **Qu'entend-on par période d'accueil ?**

C'est la période au cours de laquelle les nouveaux collaborateurs **doivent recevoir un certain nombre d'informations écrites et orales** afin de faciliter et d'accélérer leur intégration.

## 3. PRINCIPE

Le processus d'accueil d'une personne doit être maîtrisé à l'instar des autres processus du système de management de l'entreprise grâce à :

- **Des règles bien définies**
- **Un parcours d'intégration dont toutes les étapes doivent être respectées**
- **L'accueil doit faire l'objet d'un enregistrement afin de garantir que le collaborateur prend son poste dans les meilleures conditions.**

## 4. MISE EN ŒUVRE

### 4.1 Se poser les bonnes questions

**Q1 - Quelles sont les informations orales que la personne doit impérativement recevoir ?**

Exemples :

- Présentation de l'entreprise
- Présentation des produits et/ou services
- Présentation des objectifs
- Sensibilisation sur les impacts de non respect de qualité, de sécurité et d'environnement (non respect de l'autocontrôle par exemple)

**Q2 - Quels sont les documents que la personne doit impérativement avoir en sa possession ?**

Exemples :

- Contrat de travail
- Avenant contrat « objectifs » (si nécessaire)
- Enregistrement mutuelle, caisse retraite
- Livret d'accueil
- Règlement intérieur
- Organigramme
- Fiche de fonction / poste
- Objectifs individuels
- Manuel qualité
- Liste des documents nécessaires dans le cadre de sa mission
- Consignes de sécurité
- Répertoire téléphonique
- Formulaire de demande de congés
- Formulaire de note de frais

**Q3 - Quels sont les moyens mis à sa disposition ?**

Exemples :

- Véhicule
- Téléphone portable
- Informatique
- Ordinateur
- Imprimante
- Tenues de travail
- EPI
- Accessoires divers
- Produits
- Catalogues

**Q4 - Quel est le parcours logique à respecter lors de son arrivée ?**

Exemples :

- Entretien avec la Direction
- Visite de l'entreprise
- Présentation des différents interlocuteurs et responsable(s) hiérarchique(s)
- Présentation du poste de travail
- Distribution de l'équipement de travail et de sécurité (si nécessaire)
- Etc...

**4.2 Concevoir un « document type » relatif au parcours d'accueil**

Il doit faire partie des documents de travail de l'entreprise : c'est une check-list des étapes du parcours d'accueil pour chaque nouvelle prise de poste.

Il permettra, dans un premier temps, de ne rien oublier lors de l'accueil d'une personne et, dans un second temps, de valider la prise en compte des éléments transmis au nouveau salarié.

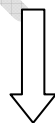
Il pourra être conservé dans le dossier individuel du collaborateur.

**4.3 Précautions**

Les responsabilités et autorités doivent être définies et communiquées à la personne lors de sa prise de poste.

Les besoins en formation doivent être identifiés.

Attention au sentiment d'isolement, aux moments d'inquiétude et de découragement...



**VIGILANCE ET EMPATHIE !!**