Méthode pour optimiser la période d’accueil et d’intégration des nouveaux arrivants

**Préalable**: Il s’agit dans un premier temps de formaliser collectivement ce que l’accueil et l’intégration d’un nouvel arrivant doit permettre, pour la personne, pour l’employeur, pour les équipes et pour les clients/personnes accompagnées/usagers.

*Exemples* : La période d’intégration doit permettre de …

* clarifier le cadre de travail, les valeurs, les règles collectives
* transmettre des informations pratiques et donner des moyens pour travailler (matériels, codes d’accès etc )
* faire connaissance rapidement entre collègues
* rassurer, écouter et répondre aux attentes et besoins
* donner à voir sur le parcours et ses étapes (ex : préciser au nouveau salarié qu’il va disposer d’une phase d’adaptation avec la possibilité de poser des questions, de tâtonner)
* …

**Identifier à quelles problématiques actuelles la procédure d’accueil et d’intégration à venir doit répondre**

*Exemples* :

* Formaliser une procédure  - « Des pratiques existent mais elles ne sont pas officialisées et standardisées ».
* Se donner toutes les chances de garder les nouvelles recrues - « Certains nouveaux sont partis pendant les premiers mois de prise de poste. Cette période d’accompagnement a été sous-investie par la structure ».
* Favoriser la qualité des relations, la cohésion d’équipe - « J’ai découvert un peu par hasard qu’on avait une nouvelle collègue ».

* Favoriser une prise de poste rapide et opérationnelle - « J’aurai aimé avoir cette information dès les premiers jours, cela m’aurait fait gagner du temps et de l’énergie »

**Analyser l’existant :** aujourd’hui qui fait quoi, comment, pour quels résultats ?

La direction et l’encadrement peuvent réaliser un premier état des lieux puis l’enrichir avec l’ensemble des parties prenantes du parcours d’intégration.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Chronologie**  *« Les étapes »* | **Ce qui est visé**  *« Les résultats attendus »* | **Les contributeurs**  *« Qui est identifié »* | **Ce qui semble satisfaisant**  *« Les indices révélateurs »* | **Ce qui pourrait être amélioré** *« les souhaitables »* |
| **Avant la prise de poste** | *Ex*: La réalisation de l’entretien, la qualité de l’accueil : convaincre la personne, lui donner envie  Apporter de l’attention  *« On transmet une fiche de présentation de l’ets et une simulation de salaire »* | La directrice, la cadre (seule ou ensemble) | *Ex* : Le type de questions posées par le candidat indique une projection, une motivation.  La contractualisation | *Ex*: Prendre le temps de préparer les entretiens en amont  Prendre des notes à partir du CV |
| **Quelques jours avant la prise de poste** | Obtenir des données, des documents, préparer la prise de poste (planning, code d’accès, localisation des vestiaires etc) | Cadre, comptable, gouvernante |  | Formaliser la visite de la structure, lister les informations à transmettre (prise de repas etc). |
| **1 er jour** | Lui faire découvrir le poste et l’organisation du travail | Quelqu’un est nommé sur le planning pour faire la doublure (qui dure entre 2 et 4 jours selon le degré d’urgence, l’expérience antérieure) | Présentation aux collègues lors de la relève. | Mieux reconnaitre la plus-value, les compétences des personnes qui expliquent leur travail lors du binômage  (pédagogie et tolérance par rapport à un temps d’adaptation).  Organiser un temps de débriefing entre la personne qui double et le nouveau et entre la personne qui double et la direction  Etablir une fiche de mission pour la personne qui double. |
| **A mi- parcours** | Réalisation d’un bilan pour les CDI au bout d’un mois pour sécuriser l’embauche**:** comment avez-vous vécu votre premier mois ? | cadre |  | Intégrer des questions sur le parcours, l’accueil, les informations transmises |
|  | Pour les CDD, pas de point à mi - parcours |  |  | A tester |

**Prendre en compte les avis et besoins des nouveaux arrivants pour améliorer l’existant**

**Exemple de modalités**

* Transmission d’un questionnaire quelques jours avant l’entretien en précisant l’objectif c’est-à-dire participer à l’amélioration du parcours d’intégration.
* Réalisation d’un entretien d’environ 30 min au sein du parcours d’intégration en présence de l’idec, la direction.
* Définition d’un panel de personnes à interviewer : présent depuis 1 mois, présent depuis moins d’un an …
* Restitution des éléments aux personnes ayant un rôle pendant le parcours d’intégration (service RH, comptable, formateurs, référents/tuteurs…)

**Exemple de questions à poser**

* Qu’est-ce qui vous a particulièrement plu, qu’est-ce qui vous a agréablement surpris ?
* Qu’est-ce qui aurait pu vous déstabiliser, qu’est-ce qui aurait pu remettre en cause le fait que vous restiez dans l’établissement – au niveau organisation du travail, matériel, relation, etc)
* Qu’est-ce qui vous a conforté dans votre choix de rester dans l’établissement ?
* Qu’est-ce qui vous a manqué, que vous auriez aimé connaitre avant ?
* Dans la période de doublure, qu’est-ce que vous avez particulièrement apprécié ou qu’est ce qui a pu vous manquer ?

**Prendre en compte les besoins des tuteurs/référents pour soutenir, favoriser la tenue de leur rôle dans le parcours d’intégration**

**Exemple de questions à poser**

* Qu’est-ce qui vous motive dans le fait d’accompagner une nouvelle recrue ?
* De quoi auriez-vous besoin pour mieux intégrer la personne ?
* Avez-vous constaté des loupés, des informations qui n’ont pas été transmises en temps et en heure ?
* Qu’est-ce qui fait que tenir cette fonction de référent/tuteur/binôme peut être remise en cause dans la durée ?
* Au-delà de la doublure, quelle autre méthode/pratique/rôle vous pouvez imaginer pour mieux assurer l’intégration d’un collègue ?

**Tester de nouvelles pratiques sur une période donnée et formaliser une nouvelle procédure**

* Prioriser les actions à tester
* Définir la période de test
* Définir quelques indicateurs qui permettront de dire que les actions testées sont satisfaisantes
* Faire un bilan avec les parties prenantes et communiquer à l’ensemble des équipes.