

ACCUEIL DES NOUVEAUX TRAVAILLEURS

L'accueil et l'accompagnement constituent un point d'attention important lors de l'entrée en service de nouveaux collègues. L'accueil fait partie de la politique du bien-être à mener et revêt une grande importance pour la suite de la collaboration avec le nouveau collaborateur, pour son intégration et pour sa motivation. Quels sont les différents aspects à prendre en compte ?

Un bon «accueil» est un accueil **personnalisé** dans le cadre duquel le nouveau collaborateur doit recevoir suffisamment **d'informations pertinentes et d'accompagnement** pour pouvoir se familiariser rapidement et efficacement avec ses tâches et avec la culture de l'organisation. L'accueil doit en outre jeter les fondements de relations constructives entre les nouveaux collaborateurs, leurs collègues et leurs supérieurs directs. Il faut communiquer les informations et instructions nécessaires concernant le bien-être au travail. Un document doit obligatoirement être signé pour confirmer que le nécessaire a été fait pour informer le travailleur des dispositions relatives au bien-être au travail qui s'appliquent à son poste de travail ou à sa fonction.

EXEMPLE DOCUMENT « BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL » :

ACTIONS OBLIGATOIRES	RÉALISÉ PAR	RÉALISÉ LE
Montrer les issues de secours		
Donner les consignes en cas d'incendie/d'évacuation		
Indiquer les secouristes		
Indiquer les personnes de confiance		
Expliquer l'utilisation correcte du matériel		
Expliquer l'utilisation correcte des vêtements de protection		
Localisation du poste de premiers secours		
Localisation des extincteurs		
Expliquer les risques spécifiques liés à la fonction ou à l'environnement de travail		
<p>Le collaborateur déclare avoir reçu les informations relatives à la sécurité et au bien-être</p> <p>Date:/...../.....</p> <p>Nom et signature du collaborateur : </p>		

LA PROCÉDURE D'ACCUEIL

L'employeur prend les mesures nécessaires pour élaborer un trajet d'accueil ou confie celui-ci à un membre de la ligne hiérarchique. Pour concevoir un bon accueil, il est utile de partir d'un **scénario d'accueil** décrivant des procédures fixes qui garantissent l'égalité de traitement de tous les nouveaux collaborateurs et permettent ainsi d'exclure toute discrimination.

Pour commencer, il faut attribuer un **mentor, coach, parrain ou marraine** au nouveau collaborateur afin de l'accompagner lors de ses premiers pas dans l'entreprise. Ce rôle peut être endossé par l'employeur lui-même ou par un travailleur expérimenté.

Il convient également de rassembler toutes les informations pertinentes et de définir qui (le service du personnel, le mentor ou le supérieur direct) communique quoi, comment et quand. Pour apporter de la structure, il est recommandé d'utiliser une **check-list**, agencée de façon temporelle : avant l'entrée en service, le premier jour, la première semaine, après 6 mois ... ou par thème.

La rédaction d'une **brochure d'accueil «Bienvenue»** peut aussi s'avérer utile pour guider les collaborateurs. Cette brochure peut déjà être envoyée avant l'entrée en service et/ou être parcourue lors du premier jour. Elle permet de limiter la quantité d'informations orales à donner et peut servir de document de référence à consulter régulièrement.

La check-list pour l'accueil constitue un **instrument pratique** pour assurer l'accueil d'un nouveau collaborateur.

AGENCEMENT PAR THÈME

SE FAMILIARISER AVEC LE LIEU DE TRAVAIL :

- Plan d'accès au site
- Localisation des espaces sociaux (réfectoire, toilette, vestiaire, ...) et des postes de sécurité.
- Explications sur le fonctionnement du système téléphonique
- Explications sur le fonctionnement du système informatique
- Informations nécessaires : procédures d'urgence ; danger grave, premiers secours, lutte contre l'incendie et évacuation
- Accès au travail (badge, clé, ...)
- Place de parking

SE FAMILIARISER AVEC LA CULTURE AU TRAVAIL :

- Organigramme de l'association
- Activités
- Public
- Procédures de management
- Tâches
- Culture et valeurs

SE FAMILIARISER AVEC LE RÈGLEMENT DE TRAVAIL :

- Politique en matière de maladie et d'absence
- Horaires (heures, possibilité de travail flexible, pauses, télétravail, ...)
- Jours de fermeture collective
- Procédure relative aux entretiens d'évaluation
- Procédure relative à l'internet et aux e-mails

SE FAMILIARISER AVEC LE TRAVAIL :

- Nouvelle fonction : tâches, instruments de travail
- Procédure relative aux formations
- Rencontre avec le supérieur direct
- Rencontre avec les collègues directs
- Système de parrainage pour les nouveaux travailleurs

AGENCEMENT TEMPOREL

AVANT L'ENTRÉE EN SERVICE		
QUE FAUT-IL RÉGLER ?	RÉALISÉ PAR	RÉALISÉ LE
Désigner un mentor Nom :		
Attribuer un local et/ou un endroit où déposer ses affaires personnelles		
Attribuer ou commander le matériel (matériel de bureau, équipements de protection individuelle ...)		
Informers les collègues de l'entrée en service d'un nouveau collaborateur		
QUE FAUT-IL COMMUNIQUER AU NOUVEAU COLLABORATEUR ?	RÉALISÉ PAR	RÉALISÉ LE
Description de fonction		
Salaire exact + mode de paiement de celui-ci		
Conditions de travail et avantages extralégaux		
Régime horaire précis		
Explications pratiques sur le premier jour : <ul style="list-style-type: none"> • Date • Programme du jour <ul style="list-style-type: none"> - En particulier, l'heure à laquelle le collaborateur est attendu • Personne auprès de laquelle le collaborateur doit s'annoncer • Comment accéder au lieu de travail ? Entrée ? • Indiquer où se trouvent le parking et l'abri à vélos 		

PREMIER JOUR		
QUELLES SONT LES INFORMATIONS DONT LE COLLABORATEUR DOIT PRENDRE CONNAISSANCE LORS DE SON PREMIER JOUR ?	RÉALISÉ PAR	RÉALISÉ LE
Remettre la brochure d'accueil et la parcourir		
Présenter le collaborateur à son supérieur direct		
Présenter le collaborateur à ses collègues directs (lunch ensemble)		
Visite de l'entreprise/ du département		
Explications sur la fonction (tâches et attentes)		
Présenter le collaborateur à son mentor		
Explications sur les règles en matière de sécurité et de santé : <ul style="list-style-type: none"> • Produits dangereux • Risques spécifiques dans le service 		
À qui s'adresser en cas de problèmes techniques ?		
Où se trouve le poste de premiers secours ?		
Qui prévenir en cas d'accident du travail ?		
Remettre le règlement de travail et le faire signer		
Indiquer où se trouve le réfectoire, évoquer les possibilités de se restaurer, de prendre ses repas (kitchenette, frigo, ...)		

Horaires et pauses		
Où se trouvent les toilettes ?		
Où se trouvent les vestiaires + le casier personnel ?		
Utilisation du téléphone et de l'e-mail (travail et privé)		
Informations sur la pointeuse et l'éventuel badge d'accès au bâtiment		
Précautions d'hygiène		
Remettre les vêtements de travail et expliquer comment les utiliser et les entretenir		
Autres éléments du règlement d'ordre intérieur		

PREMIÈRE SEMAINE		
QUELLES SONT LES INFORMATIONS DONT LES COLLABORATEURS DOIVENT PRENDRE CONNAISSANCE DURANT LEUR PREMIÈRE SEMAINE ?	RÉALISÉ PAR	RÉALISÉ LE
Canaux de communication (intranet, valves, ...)		
Explications sur les prescriptions de sécurité : <ul style="list-style-type: none"> • Issues de secours • Extincteurs : où et comment ? • Équipements de protection • Premiers secours • Instructions en cas d'incendie • Point de rassemblement lorsque l'alarme incendie retentit 		
Présenter le collaborateur au conseiller en prévention		

<p>Explications plus détaillées sur la fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthode de travail • Explications sur les usages : fourniture de matériaux, quid des produits finis, ... • Comment fonctionnent les différentes machines ? • Exigences concernant la quantité • Exigences concernant la qualité • Manière dont les prestations sont contrôlées (évaluation) • Explications, rapportage, dysfonctionnement • Commander le matériel 		
<p>Quid en cas de maladie ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qui faut-il prévenir ? • Avant quelle heure faut-il prévenir cette personne ? • Quid si le collaborateur tombe malade en cours de journée ? 		
<p>Congé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • À qui le collaborateur doit-il demander congé ? • Quels formulaires faut-il utiliser ? • Combien de jours de congé successifs peut-on prendre ? • Combien de temps à l'avance faut-il demander congé ? 		
<p>Déplacements professionnels : qu'en est-il des frais ?</p>		
<p>Quid de l'administration du personnel ?</p>		
<p>Expliquer les possibilités de formation</p>		
<p>Expliquer les entretiens de fonctionnement/ d'évaluation</p>		
<p>Rédiger le plan de formation</p>		

<p>Utilisation du PC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Login • Mail • Imprimante (copier, scanner, ...) • Intranet • Internet • Problèmes de PC 		
<p>Courrier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Style maison • Distribution et envoi du courrier • Utilisation de la photocopieuse 		
<p>À qui faire part de ses idées ou poser ses questions ?</p>		
<p>Organigramme de l'entreprise</p>		
<p>Explications sur le fonctionnement du conseil d'entreprise, de la délégation syndicale et/ou du comité pour la prévention et la protection au travail</p>		