



FICHE DE BONNES PRATIQUES « PROTOCOLE D'ACCUEIL ET D'INTEGRATION DE NOUVEAUX SALARIES »

> Cible : Ressources humaines + manager direct

> Définition du thème

Donner dès le premier jour d'entrée en entreprise des points de repères au salarié (formalités administratives, vie quotidienne dans l'entreprise et dans la cité, règlement, règles d'hygiène et de sécurité, contrat de travail et définition de la fonction).

> Pourquoi ? / Objectifs

Faire en sorte que le salarié nouvellement embauché se sente intégré très vite dans l'entreprise
L'accueillir et le former progressivement sur son poste de travail
Faciliter l'intégration dans le territoire

> Comment s'y prendre ?

Définir son parcours d'intégration :

- visite de l'entreprise
- présentation des principaux responsables

Meilleure intégration dans l'entreprise, meilleure compréhension de l'environnement de travail, salarié opérationnel rapidement.

Meilleure intégration dans la vie locale

> Exemples issus des entreprises de LED

« PROTOCOLE D'ACCUEIL ET D'INTEGRATION DE NOUVEAUX AGENTS » - Pôle emploi LIMOUSIN.

« PROTOCOLE D'ACCUEIL ET D'INTEGRATION DE NOUVEAUX SALARIES » - MECABRIVE INDUSTRIES.

PROCOLE D'ACCUEIL et D'INTEGRATION DE NOUVEAUX AGENTS

Ce protocole repère les phases d'intégration et d'accompagnement des nouveaux agents dans le service Qualité Maîtrise des Risques

Son objectif : déterminer les principales étapes afin de garantir la réussite et l'uniformisation des modes d'intégration et de suivi des nouveaux agents.

Ce protocole, témoigne de la volonté de considérer l'agent dès son arrivée. Il concerne à la fois les nouveaux CAE, CAV, Temporaires, stagiaires, statutaires nouvellement recrutés, promus ou mutés.

De fait, il faut parfois adapter les phases d'immersion, en fonction de la situation du nouveau.

Le document est présenté sous forme de check-list afin de faciliter le repérage des étapes lors de tout accueil de nouveau.

PHASE PREALABLE A L'ARRIVEE

Service :

- Réflexion dans le service sur les enjeux liés à l'arrivée du nouveau (pour lui, pour l'équipe, pour la DR)
- Choix du positionnement dans le service
- Selon les cas, réflexion collective sur le profil de poste
- Etablissement d'une fiche de poste ou de fonction
- Choix et organisation du « plateau de travail »
- Calage avec les services RH (faisabilité du recrutement, conditions salariales...)
- Décision des modes et responsabilités du recrutement (Association du service, rôle RH)
- Répartition des tâches entre Chef de Service, Tuteur, Personnes ressources identifiées et équipe (voir ci dessous)
- Définition des modalités de recrutement / lieu d'affectation de la personne / pilotage par le chef de Service.

Niveau Chef de Service :

- Rappel au service des principales phases d'intégration répertoriées dans ce protocole et rappel du rôle de chacun.
- Après recrutement, information du Comité de Direction et responsables de service sur le profil du nouveau : compétences mobilisables, projet, expérience éventuelle dans le réseau
- Choix d'un tuteur « métier », explication de son rôle et formalisation du temps d'accompagnement au planning (voir ci-dessous)
- Le tuteur désigné informe le service voire l'équipe des agents de la DR des phases spécifiques d'intégration s'il y a lieu.
- Le tuteur fait le point avec le service RH et le CRSI sur les habilitations informatiques
- Fixation des objectifs et délais d'intégration et d'opérationnalité
- Information aux agents DRA, par le Chef de Service, de l'arrivée du nouveau préalablement à sa date d'embauche
- Délégation au Tuteur de certaines parties des tâches d'accueil du Chef de Service si ce dernier sait qu'il sera absent le premier jour (à éviter et à compenser dans tous les cas)

PHASE D'ACCUEIL

PAR LE CHEF DE SERVICE

1^{er} jour – 2 heures –

- Accueil et prise en compte des difficultés éventuelles liées à la prise de poste
- Echanges Chef de Service et Nouveau. Présentation.
- Présentation du poste et fonction occupée (remise fiche de poste)
- Précisions sur horaires attendus, période d'essai, modalités d'évaluation, droits et déontologie, phase d'intégration et/ou formation
- Modalités de suivi et évaluation du parcours d'intégration. Rendez-vous à fixer à 1 mois et à 3 mois
- Pour les nouveaux recrutés statutaires, présentation des modalités d'évaluation et fixation d'un Entretien de fin de période d'essai. Consultation préalable de l'Evaluation Formative, du Tuteur et des Personnes Ressources.
- Echange sur les attentes du Chef de Service et première mesure des écarts en vue information du tuteur. Pour les internes, et à l'initiative de l'agent, prise en compte des conclusions d'entretiens annuels passés.

- Présentation succincte de l'organisation de PE : au plan national, régional, départemental, local
- Présentation des grands projets en cours de l'établissement et de ceux plus particulièrement en lien avec le rôle du nouveau
- Présentation du rôle et action de la DR
- Présentation de l'Organigramme Régional
- Présentation rapide des services sur la base de l'intranet
- Présentation du tuteur et de son rôle
- Remise du Protocole d'accueil, du Livret d'Accueil
- Assure le relais avec le tuteur, traite les éléments fondamentaux du premier jour si le tuteur est absent
- Transmet les horaires de travail spécifiques s'il y a lieu au service RH

PAR LE TUTEUR

1^{er} jour – 1 à 2 heures

Cadre d'intervention du tuteur :

- Il est le garant de la bonne intégration de la personne sur son poste et dans le service.
- Il assure, si nécessaire, le lien avec les référents techniques et personnes ressources s'il s'agit de personnes différentes
- Il fait ou refait un point sur les problèmes logistiques liés à la prise de poste et notamment les questions liées aux habilitations informatiques
- Il planifie un temps de prise de contact avec chaque pôle. Objectif : présentation succincte du service.
- Accueil et Présentations. Prise en charge des éléments centraux de la fonction d'accueil du Chef de Service si ce dernier est absent
- en charge de l'organisation du parcours d'intégration et de l'alternance formation / apprentissage (s'il y a lieu), responsable du suivi du nouveau du point de vue opérationnel, assure le reporting en direction du Chef de Service.
- Présentation plus détaillée de la fiche de poste
- Présentation des phases d'observation de poste
- Présentation plus ciblée du fonctionnement de la DR et des Offres de Services de chaque service, jusqu'au niveau DT/DA au besoin en fonction du poste occupé. Visite des différents services et des locaux

- Présentation approfondie du service (organisation, Qui fait Quoi, offre de service détaillée, relations de service et engagements de service)
- Aide à la prise en main des outils (téléphonie, informatique) en lien avec les référents techniques de la DR
- Désignation des référents techniques par thème si nécessaire
- Organisation des modalités de réponses aux questions opérationnelles posées par le nouveau (organisation de temps d'échange spécifiques, ouverture au besoin d'une fiche « répertoire des questions ». Synthèse des questions à soumettre au deuxième RDV et suivants)
- Fixation d'un premier rendez vous de suivi à 1 semaine et à la fin de la 2^{ème} semaine dont l'objectif est la mesure du niveau d'appropriation de l'organisation DR et poste, et la réponse aux questions restées en suspens.
- Fixation d'autres rendez vous de suivi mensuels + débriefing au retour de chaque phase de formation (pour les nouveaux recrutés ou promus)
- Echanges sur les attentes du nouveau
- Retour au besoin sur les informations du Livret d'Accueil
- Aide au nouveau pour faciliter sa prise de repas les premiers jours (les restaurants possibles, l'espace repos...)
- Il vérifie la prise en compte par le secrétariat général de l'ensemble des tâches lui incombant
- Le tuteur passe le relais au Secrétariat Général ou RH et CRSI pour les questions pratiques.

PAR LE SERVICE RH :

- Lien avec le Chef de Service (horaires et autres modalités)
- Présentation et inscription Annuaire/Horoquartz...
- Suivi du lien Annuaire/Habilitations
- Info établissement paye, droits sociaux : tickets restaurants, CCE, droits à congés, modalités RTT (le cas échéant), présentation de l'offre de service de l'Assistante Sociale...

PAR LE SECRETARIAT GENERAL :

1^{er} jour : 30 mns

- Présentation de l'équipe du secrétariat
- Demande et suit la mise à jour Intranet des agents DR
- Messagerie et insertion sur les listes de diffusion ad hoc

PAR LE RESPONSABLE REGIONAL SECURITE :

- Présentation du carnet de sécurité
- Présentation des dispositifs de sécurité
- Remise des badges d'accès
- Visite « sécurité » du site

PAR LE NOUVEAU

- Présentation, dès le premier entretien avec le Chef de Service et le tuteur, de son profil professionnel, des éléments du profil mobilisables pour le poste.
- Présentation des attentes et contraintes
- Présentation individuelle dès la première réunion de service (profil + rôle)

- Synthétise les principales questions qu'il se pose au fur et à mesure de ses observations

PAR L'EQUIPE ou LE SERVICE

- Aide au repérage des locaux.
- Aide au repérage des outils et à la prise en main des outils informatiques
- Lors de l'observation d'un poste, aménagement par l'agent observé, d'un temps privilégié de réponse
- Retour au tuteur des éléments utiles au suivi de l'apprentissage

PHASE D'IMMERSION

- Le nouveau recruté est en situation d'observation sur les postes en lien direct avec sa fonction pour une durée à déterminer par le tuteur. Cette durée doit être suffisante pour permettre l'appropriation des bases du travail demandé. Elle est organisée en durée, intensité et modalités différemment selon les phases du planning de formation éventuel et consignes d'intersessions.
- Une évaluation des savoirs et besoins est faite avec le tuteur au terme de la 2^{ème} semaine.
- La durée de fonctionnement en " doublon " est fonction du temps d'apprentissage selon le poste. Eu égard à l'avancement de l'alternance et de la mesure de l'acquisition des savoirs, le tuteur précise au Chef de Service à partir de quand le nouveau peut fonctionner en autonomie.
- La durée de la période d'essai est précisée par le Chef de Service. Elle varie en fonction du type de contrat.
 - ➔ La décision de recrutement appartient au Directeur Régional. Le Chef de Service lui transmet son avis, par écrit (s'il s'agit d'un agents statutaire) après consultation du tuteur et des personnes ressources du service et à la suite d'un ultime entretien de fin de période d'essai.

PHASE DE SUIVI

Statutaires :

- Des points d'étapes auront lieu régulièrement la 1^{ère} et la 2^{ème} semaine par le tuteur, puis tous les mois de la phase d'apprentissage. Le Chef de service fait un point d'ensemble lors de la 4^{ème} semaine et au terme de la période d'essai. Il proposera un Entretien Professionnel à partir du 6^{ème} mois voire plus tôt si l'agent le désire. Au terme des 3 premiers mois d'exercice en autonomie, le nouveau sera " coaché " par le tuteur ou une personne ressource (objectif faire un point sur les acquis, conseiller, rassurer au besoin).

Cdd, Contrats Aidés :

- Tous les éléments des phases d'immersion s'appliquent. Conformément à son rôle, Le tuteur met en place un entretien de conseil rapidement lors des prises de postes centrés sur les perspectives d'emploi et/ou de formation de l'agent. En fonction des éléments qui lui sont transmis (s'il n'assume pas lui-même cet entretien), il prépare et anticipe sur les besoins de l'agent pour lui permettre en cours de contrat de suivre des phases de consolidation du projet

- L'agent en charge du suivi (le tuteur ou une autre personne désignée) élabore en lien avec le service RH/DC, les modalités de formation ou d'accompagnement spécifique. Est responsable de l'aide aux CDD ou Contrats Aidés en matière de construction de leur projet professionnel et d'accompagnement dans la recherche d'emploi. Pour ce faire il peut faire appel aux personnes ressources identifiées de la DRA pour mener des entretiens de Conseil ou mobiliser des prestations de service (voir phase de suivi)

Le cas échéant, il anticipe la fin du Contrat de l'agent en :

-s'entretenant avec le Chef de Service sur les opportunités de prolongation si cela est possible et pertinent

-en mettant en place, avant la fin du Contrat, un début de recherche active d'emploi : mobilisation d'un entretien de conseil centré sur la recherche d'emploi, vérification de la création d'un espace emploi par l'intéressé sur pole emploi.fr, abonnement aux offres et CV en ligne, diffusion large du CV, prises de rendez-vous de suivi à l'externe pour la phase d'accompagnement à la recherche d'emploi dès la phase finale du contrat et notamment avec le référent personnel de l'Agence dont dépend le salarié.



 MECABRIVE INDUSTRIES <i>GRUPE POREC AEROD</i>	PROTOCOLE D'ACCUEIL ET D'INTEGRATION DE NOUVEAUX SALARIES	EN X XX XX
---	--	-------------------

Ind.	Date	Objet de l'évolution	Etablie par	Vérifié par	Vérifié par	Validé par
A	06/12/13	Création				

Ce protocole présente les phases d'intégration et d'accompagnement des nouveaux salariés dans l'entreprise MECABRIVE INDUSTRIES. Il est applicable : aux intérimaires, aux stagiaires et aux personnes embauchées en CDD ou CDI. Il convient néanmoins d'adapter les périodes d'immersions en fonction de la situation du nouvel arrivant.

L'objectif est d'accueillir dans les meilleures conditions les nouveaux arrivants.

1 - PHASE PREALABLE A L'ARRIVEE

Avant le recrutement

- Le responsable réfléchit aux enjeux liés à l'arrivée d'un nouveau collaborateur dans son équipe. Quels impacts ce recrutement peut avoir sur son équipe ?
- Le responsable d'équipe (ou le service RH) établit une fiche de poste qui précise si besoin, les habilitations nécessaires.
- Selon les cas, le responsable communique en interne sur l'ouverture d'un poste.
- Selon les cas, le responsable échange avec le service RH sur les conditions salariales, sur le profil, ...
- Le responsable d'équipe et le service RH définissent les modalités de recrutement et le lieu d'affectation de la personne à recruter.

Le recrutement

- Le Responsable utilise le formulaire de recrutement lors des entretiens.

Après le recrutement

- Le responsable transmet l'information du recrutement aux autres responsables de services en précisant les fonctions qu'occupera le nouvel arrivant dans son équipe.
- Le responsable choisit un tuteur « métier » et explique ce rôle au futur tuteur (formaliser un temps d'accompagnement, si nécessaire).
- Le responsable rappelle à l'équipe les principales phases d'intégration répertoriées dans ce protocole et rappelle le rôle de chacun.
- Selon les cas, le responsable commande des EPI.
- Le responsable transmet le planning de la première journée au nouvel arrivant (email ou coup de téléphone).

2 - PHASE PREALABLE A L'ARRIVEE

1^{er} jour

LE RESPONSABLE :

- Il accueille et échange avec la personne recrutée.
- Il présente MECABRIVE, le groupe FIGEAC AERO et les grands projets en cours de l'entreprise.
- Il présente le poste et les futures fonctions à la personne recrutée (signature de la fiche de poste).
- Il précise les horaires, la durée de la période d'essai ainsi que les phases d'intégration et/ou de formations.
- Il présente l'organigramme de l'entreprise et rappelle la politique Qualité.
- Il attribue un vestiaire et distribue une blouse, une paire de chaussures, ...
- Il fait le tour de l'équipe et présente le nouveau à son tuteur.
- Il fixe la date d'un premier rendez vous de suivi (1 semaine après l'arrivée)
L'objectif de ce premier rendez-vous est :
 - de mesurer le niveau d'appropriation du poste,
 - de répondre aux questions restées en suspens.

LA RESPONSABLE EN RESSOURCES HUMAINES :

- Elle distribue et présente le règlement intérieur.
- Elle fait signer le contrat de travail.
- Elle présente et fait signer les documents administratifs.
- Elle prend rendez-vous à la médecine du travail.
- Elle donne des informations au nouvel arrivant sur l'établissement, la paye, le CE, les congés, les modalités pour la prise de RTT (le cas échéant).
- Elle donne un badge de pointage.

LE COORDINATEUR HSE :

- Il distribue le livret d'accueil et le questionnaire associé.
- Il présente les principaux risques de l'usine.
- Il présente les risques chimiques si le nouvel arrivant intègre l'atelier de traitements de surfaces et/ou peinture.

LE TUTEUR :

- Il est garant de la bonne intégration de la personne embauchée. Il assure, si nécessaire, le lien avec les référents techniques.
- Il organise le premier repas du nouvel arrivant au restaurant SODEXO.
- Il passe le relais à son chef pour les questions pratiques.

3 - PHASE D'IMMERSION

LE RESPONSABLE :

- Il définit :

 - un temps d'observation sur le poste avec le tuteur,
 - les premières missions.
- Il réalise un entretien de suivi (au bout d'une semaine).
- Il fixe des objectifs et fixe un second entretien.
- Il réalise le second entretien avec le chef de service.
- Il fixe un troisième entretien avant la fin de la période d'essai.
- Selon les cas, Il réalise le troisième entretien avant la fin de la période d'essai.
- Il fixe un entretien de suivi à 6 mois.