

Une plateforme d'intégration : et si nous ré-inventons l'expérience des nouveaux embauchés ?



C'EST QUOI ?

Recruter ou accueillir une nouvelle personne dans une entreprise est un événement important, à la fois pour l'individu et pour le groupe.

Les entreprises mettent souvent des moyens accrus pour promouvoir et valoriser leur image, pour faciliter leur recrutement et développer leur marque employeur.

Paradoxalement, elles investissent souvent peu dans le travail d'intégration des nouveaux collaborateurs. Or, cette première mise en situation est souvent déterminante, notamment dans la perception et la représentation que la personne se fera du travail et de l'entreprise.

Cette étape, qu'on appelle en anglais l'*onboarding*, construit non seulement la première impression des nouveaux arrivants, mais aussi la relation avec son environnement de travail, ses collègues et sa hiérarchie.

L'intégration représente donc un moment clé de ses premières expériences au sein de l'organisme !

Dans un contexte marqué par l'arrivée d'une nouvelle génération plus mobile et très attentive à la qualité de « l'expérience collaborateur » qui lui est proposée, nos organismes doivent renforcer leur stratégie en matière d'intégration afin de fidéliser les nouveaux embauchés.

Et si digitaliser son process d'intégration permettait aux organismes de se différencier, d'être attractifs et participait ainsi à l'enjeu majeur d'intégration durable.

6 6 3 0

C'est le nombre de **salariés recrutés en CDI** au sein du Régime général en 2020 ! ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Rapport sur l'emploi 2021 UCANSS

POURQUOI INVESTIR DANS UN PROCESSUS D'INTÉGRATION ?

L'intégration répond à différents enjeux ⁽²⁾ :



DES ENJEUX SOCIAUX

- Construire un parcours professionnel et développer les compétences tout au long de la carrière ;
- Permettre aux salariés de travailler dans un environnement de travail « sécurisé » ;
- Permettre aux salariés de se « sentir bien » au travail ;
- Permettre à des personnes d'accéder à un emploi ;
- Valoriser l'image du métier ;
- Favoriser un sentiment d'appartenance à l'entreprise.



DES ENJEUX ECONOMIQUES

- Être attractif pour attirer des candidats, et les fidéliser dans un contexte où le territoire ou le métier l'est peu ;
- Réduire le turn-over, les accidents du travail, les maladies professionnelles ;
- Avoir des salariés opérationnels rapidement.



DES ENJEUX DE QUALITE

- Trouver et fidéliser le « bon salarié » avec les qualifications nécessaires ;
- Fournir une prestation de qualité ;
- Fidéliser et améliorer la satisfaction clients.

DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX



- Respecter l'utilisation du matériel et l'application des méthodes de travail pour éviter d'exposer les salariés et la population aux risques professionnels ;
- Respecter l'utilisation des produits ;
- Agir sur l'attractivité et l'image de l'entreprise.

Entre le retour sur investissement notamment vis-à-vis du coût de la formation, l'engagement du nouveau collaborateur, et possiblement l'augmentation de sa productivité, ou encore le gain de temps pour les acteurs de la RH, il n'est plus à prouver les nombreux bénéfices produits par l'intégration : diminution du stress des nouveaux collaborateurs, réduction de la courbe d'apprentissage, amélioration de la satisfaction au travail, diminution du turn-over...

Puisqu'il est désormais admis que les salariés sont attachés aux conditions de travail et affirment le besoin de valeurs fortes partagées avec l'entreprise, avoir un parcours d'intégration qui valorise le sens du collectif et la solidarité est une solution pertinente pour les fidéliser.

Ne pas y consacrer l'investissement nécessaire génère des coûts parfois méconnus.

LE COÛT DE LA NON INTÉGRATION

COÛTS DIRECTS



Recherche de candidats
Recrutement : temps de gestion des dossiers
Prise de poste et mobilisation du collectif de travail

COÛTS INDIRECTS ET COÛTS DE RÉGULATION



Perte de capacité de production
Impact potentiel sur la qualité
Surcharge de travail des collaborateurs

IMAGE DE MARQUE DE L'ENTREPRISE



Risque de répercussions négatives : suite à une mauvaise expérience, les employés, souvent après leur départ, peuvent les évoquer directement à des proches, à d'anciens collègues et voire même sur les réseaux sociaux

Source : ARACT Normandie

⁽²⁾ Sources : ARACT Normandie – Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

QU'EST-CE-QUE LE PROCESSUS D'INTÉGRATION ?

Le processus d'intégration regroupe toutes les pratiques liées à l'accueil et à l'intégration d'un nouveau salarié.

Ce processus désigne les actions mises en place par une entreprise pour intégrer de nouveaux salariés.

Par ailleurs, la période d'intégration doit tenir compte du temps nécessaire à l'apprentissage des codes professionnels inhérents à chaque nouvelle organisation et situation de travail.

Ainsi, il est essentiel de considérer le temps d'intégration d'un nouveau collaborateur comme un temps d'investissement qualitatif, au même titre que son apprentissage, son adaptation et ses découvertes.

COMMENT MENER L'INTÉGRATION ?

Il n'y a pas d'unique bonne manière d'intégrer un nouveau collaborateur, mais certaines bonnes pratiques sont fondamentales, et leur application aura pour effet d'optimiser l'intégration.

Il est également nécessaire, pour qu'une intégration soit efficace, qu'elle soit cadencée dans le temps.

Le nouveau collaborateur doit ainsi se sentir accompagné, guidé, pour pouvoir s'engager et assimiler correctement ses nouvelles fonctions.

Si vous surchargez les premiers jours, vous inquiétez inutilement le nouveau salarié, si vous ne l'accompagnez pas suffisamment, il se sentira mis à l'écart et perdra en motivation et engagement.

À RETENIR

5 grandes étapes se distinguent dans un parcours d'intégration :

1 - En amont

2 - Le premier jour

3 - La première semaine

4 - L'après premier mois

5 - Le premier mois

UNE PLATEFORME DIGITALE D'INTÉGRATION : POUR QUOI FAIRE ?

1 En amont

Que le processus d'intégration se fasse en présentiel ou à distance, il est essentiel de le préparer en amont avec attention.. Cette période correspond au délai entre lequel le candidat accepte l'offre d'emploi et celui de son arrivée officielle dans l'organisme, en présentiel, ou à distance.

Vos nouveaux collaborateurs doivent avoir accès à vos systèmes d'information et ressources, idéalement le jour de la prise de poste : la messagerie électronique, l'intranet, les bases documentaires RH et de gestion de projet, les modules de formation et tout autre outil qu'ils utiliseront ensuite au quotidien.

L'accessibilité des données est l'un des problèmes majeurs rencontrés au cours des premiers jours dans l'entreprise. Pensez-y en amont et préparez l'accessibilité des données. Vous avez opté pour un livret d'accueil qui rassemble toutes ces informations ? BRAVO !

Vous souhaitez développer une plateforme digitale permettant de répondre à bon nombre des questions de votre nouvelle recrue ? FÉLICITATIONS !

Cet outil doit être un support d'accueil, de partage et de gestion.

À RETENIR

Le nouveau collaborateur doit pouvoir retrouver sur cette plateforme digitale :

Les informations générales communiquées par les acteurs de la fonction RH

- Présentation de l'organisme et de l'écosystème dans lequel il s'inscrit (rapport d'activité, organigrammes, etc.) ;
- Présentation de la stratégie et les objectifs à court et moyen terme (COG, projet d'entreprise) ;
- Message d'information sur l'actualité de l'organisme ou encore une invitation à rejoindre la communauté de l'organisme, si celui-ci est actif sur les réseaux sociaux professionnels ;
- Visite virtuelle des locaux.

Les démarches administratives à réaliser par le nouveau salarié en lien avec les acteurs de la fonction RH

- Transmission des documents tels que les diplômes, les certificats de travail des précédents employeurs, RIB ;
- Informations relatives à la mutuelle, au règlement intérieur, les accords locaux régissant les règles de vie professionnelles, etc. ;
- Information sur le parcours d'intégration prévu par les acteurs RH et le manager ;
- Information sur le programme de formation dédié à l'intégration et la prise de poste.

Un espace de dialogue ouvert entre le nouveau collaborateur, le manager, les acteurs RH et le tuteur/référent

- Création d'un lieu d'échange, où le nouveau salarié peut poser ses questions ;
- Mise à disposition de documents résumant les projets sur

lesquels il travaillera, afin qu'il puisse se projeter pour se sentir plus opérationnel ;

- Transmettre les coordonnées du tuteur et/ou accompagnateur qui veillera/ont au suivi des étapes d'intégration.

SUGGESTION

Afin que le nouveau collaborateur se sente en confiance dès le premier jour, il peut lui être demandé de réaliser, par exemple, un court support de présentation ou un « portrait chinois », que vous tâcherez de diffuser avec son accord au reste des équipes avant son arrivée.

Si cette préparation peut ressembler à une série de tâches administratives, il n'en demeure pas moins que c'est ce travail effectué en amont qui permettra une première journée de travail du nouveau collaborateur optimale.

2 Le premier jour

Le premier jour est essentiel : c'est à cette occasion que le nouvel arrivant se fait une opinion sur son manager, ses collaborateurs, ses collègues, son lieu et les conditions de travail.

Une plateforme digitale est un outil qui peut permettre une mise à disposition d'éléments favorisant le bon déroulé de cette première journée.

À RETENIR

La plateforme digitale peut diffuser :

- un message de bienvenue général
- un message de bienvenue attentionné du manager et de l'équipe

La plateforme, via un espace personnel, permet de traiter les démarches administratives à réaliser par le nouvel embauché et les acteurs de la fonction RH :

- en amont : transmission par les acteurs de la RH de la liste des documents à communiquer par le nouvel embauché avant son premier jour (diplômes, documents d'identité, extrait de casier judiciaire, etc.)
- lors de l'intégration puis tout au long de sa vie professionnelle dans l'organisme : mise à disposition d'informations ciblées telle que, par exemple, l'annuaire et le descriptif des missions des tuteurs et référents proposés par l'organisme pour faciliter la prise de poste

Rappelons les rôles des tuteurs/référents :

- Le tuteur accompagne la montée en compétences, il est souvent un titulaire expérimenté du métier exercé par le nouveau collaborateur.
- Le référent présente l'organisme et les étapes du parcours d'intégration, notamment sa participation à la journée d'intégration au sein de l'équipe, aux rencontres avec ses futurs interlocuteurs et collègues au sein de l'organisme, à un pot de bienvenue.

Ils doivent, idéalement, être volontaires pour accomplir cette mission.

3 La première semaine

La première semaine est déterminante.

Le nouveau collaborateur doit continuer d'être accompagné, pour être plus à l'aise et en confiance dans son nouvel environnement de travail.

Des informations ciblées sont mises à sa disposition sur la plateforme digitale.

À RETENIR

Les informations générales communiquées par les acteurs de la fonction RH et le manager

- Information sur la poursuite du programme d'intégration ;
- Invitation à un pot d'accueil informel avec les collègues ;
- Invitation à des réunions ou des repas/café avec des membres d'autres équipes.

Point de vigilance : il est important de cadencer les documents et de laisser le temps au nouveau collaborateur de se les approprier.

Les démarches à mener par le nouveau salarié et les acteurs de la fonction RH

- Transmettre un calendrier prévisionnel de rencontre avec les acteurs de la RH, afin que le collaborateur puisse partager son ressenti et poser toutes les questions en suspens.

Une boîte de dialogue créée au sein de la plateforme permet un échange ouvert entre le nouveau salarié, le manager, les acteurs de la fonction RH et le tuteur/référent pour :

- Nourrir l'échange entre le nouveau collaborateur et le tuteur/accompagnateur ;
- Organiser un retour sur les premiers objectifs à atteindre lors de cette première semaine ;
- Faire des points de clarification sur son rôle, ses missions et les démarches administratives.

4 Le premier mois

Le nouveau collaborateur est désormais un acteur à part entière au sein de l'organisme et de son équipe.

La plateforme concourt maintenant à intégrer le collaborateur dans la vie de l'organisme en lui donnant accès à des supports (informations, événements, formations, etc.) qui dépassent le seul cadre de son périmètre d'activité.

À RETENIR

Les informations générales communiquées par les acteurs de la fonction RH et le manager

- Participation aux événements internes de l'organisme.

Les démarches à mener par le nouveau salarié et les acteurs de la fonction RH

- Transmission d'un calendrier prévisionnel d'échange/feedback réguliers afin de récolter son avis et lui permettre de participer à l'amélioration du processus d'intégration (quiz, sondage) ;
- Proposition d'évaluation des formations/pratiques qu'il a mis en œuvre depuis son arrivée, afin de s'assurer de leur bonne assimilation ;
- Proposition de formations complémentaires, à disposition sur la plateforme.

Un espace de dialogue ouvert entre le nouveau collaborateur, le manager, la fonction RH et le tuteur/référent

- Transmission d'un calendrier prévisionnel d'échange/feedback réguliers afin que le collaborateur puisse partager son analyse et son point de vue sur le fonctionnement du service/de l'équipe/de l'organisme.

5 L'après premier mois

Le collaborateur a suivi la majeure partie de son parcours d'intégration. Il se sent désormais engagé et voit ses compétences opérationnelles s'accroître jour après jour. Néanmoins, il ne faut pas pour autant arrêter le suivi, car c'est à ce moment précis que le collaborateur commence à se projeter à long terme dans l'entreprise.

La plateforme a toujours une grande utilité.

À RETENIR

Les informations générales communiquées par les acteurs de la fonction RH et le manager

- Informer sur les perspectives d'évolution dans l'organisme, en lui expliquant la marche à suivre, les échéances, à étayer avec des exemples de parcours d'évolution de collaborateurs ;
- Célébrer la fin de son intégration.

Les démarches à mener par la nouvelle recrue et les acteurs de la fonction RH

- Proposer un modèle de rapport d'étonnement à mettre à disposition du collaborateur pour récolter un ressenti sur le parcours d'intégration.

Point de vigilance : il conviendra de s'assurer que le collaborateur n'a plus aucune question concernant la paie, son contrat, la mutuelle, les différents avantages et leur fonctionnement

Un espace de dialogue ouvert entre la nouvelle recrue, le manager, les acteurs de la fonction RH et le tuteur/accompagnateur

- Nourrir les échanges réguliers, autant que nécessaire avec le nouveau collaborateur.

EN CONCLUSION

Formalisation et digitalisation d'une partie du processus d'intégration produisent de nombreux bénéfices qui peuvent inciter les organismes à s'inscrire dans la démarche.

- Une diminution des irritants (absence de réponse, absence de supports d'information) pouvant générer du stress pour le nouveau collaborateur, les acteurs de la fonction RH et le manager ;
- Simplification des aspects administratifs ;
- Une meilleure implication du collaborateur ;
- Une plus grande satisfaction au travail ;
- Une possible réduction du turn-over ;
- Une possible amélioration du niveau d'engagement et d'appartenance ;
- Une valorisation certaine de sa marque employeur...

... sont autant de raisons de se lancer !

À RETENIR

LE PROCESSUS D'INTÉGRATION



Ne concerne pas uniquement le service RH, **c'est l'affaire de tous.**



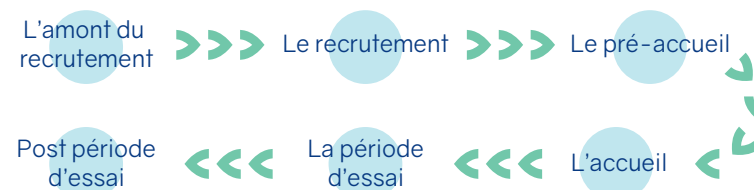
S'inscrit dans la durée.



Doit être **construit, formalisé et partagé en associant l'ensemble des acteurs** de l'entreprise.

L'intégration doit être pensée en **parallèle d'une amélioration des conditions de travail** en réduisant les causes de pénibilités physiques ou mentales et en renforçant le dialogue social et la qualité des relations de travail.

LES PHASES SUR LESQUELLES S'APPUYER POUR CONSTRUIRE LE PROCESSUS D'INTÉGRATION



Source : ARACT Normandie