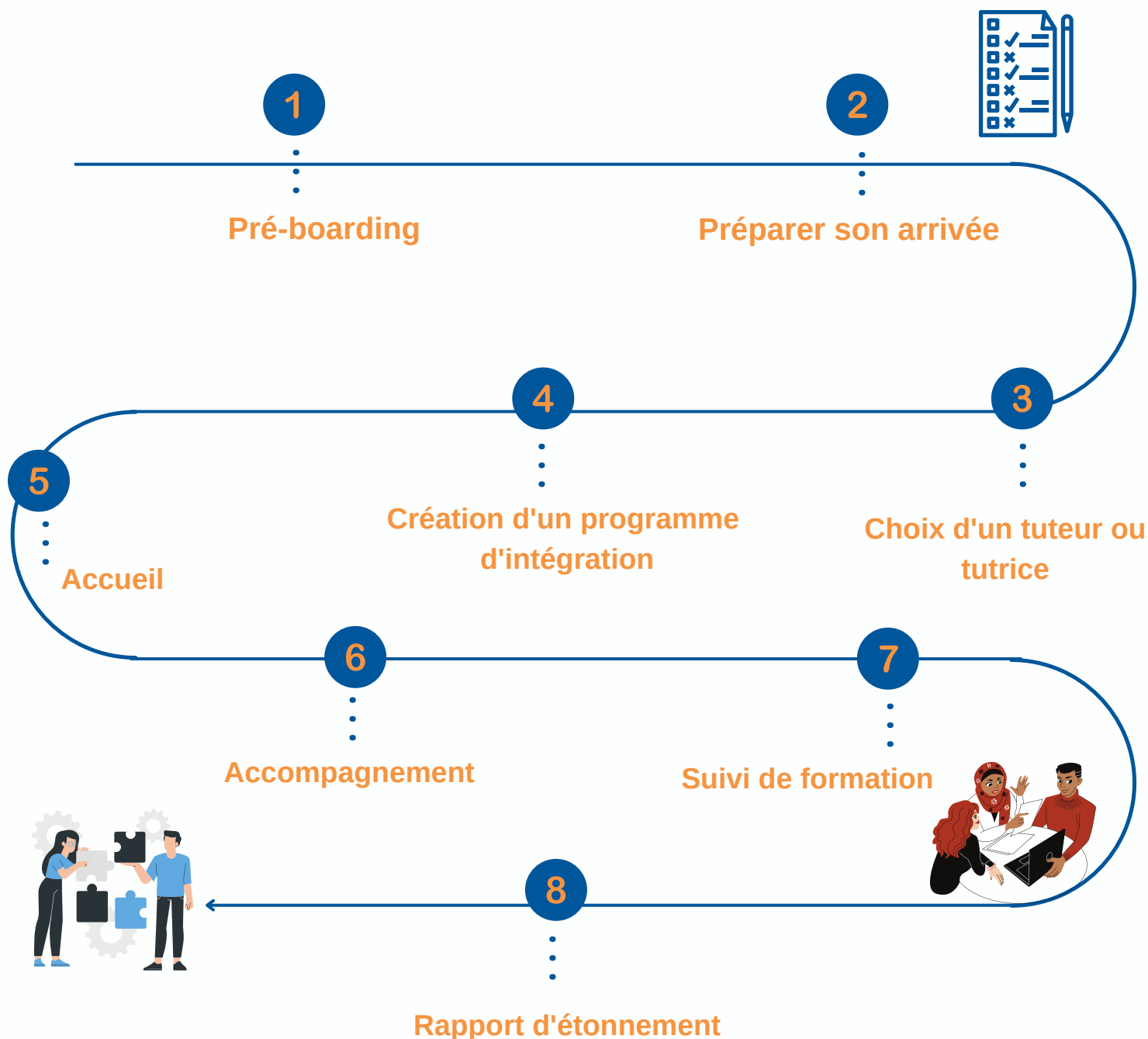


# Guide d'Onboarding



# Parcours d'Onboarding



# Le saviez-vous ?

---

Selon une étude du Cabinet Mercuri Urval, près de **40% des personnes nouvellement recrutées** ont envisagé de quitter leur poste durant leur période d'essai.

Selon une étude de la DARES, **20 % des CDI** sont rompus au cours des **trois premiers mois**.

# Introduction

Il est primordial d'apporter une attention particulière à votre processus d'Onboarding. **Mais qu'est-ce que réellement l'Onboarding ?**

C'est l'ensemble des actions liées à **l'intégration, l'accueil, la socialisation** d'une nouvelle personne au sein de votre organisation. Ce parcours commence lorsque la personne est informée de son embauche et s'étend durant toute la période correspondant à la prise de poste.

C'est avant tout **une phase de découverte et d'apprentissage** permettant de comprendre et de s'installer dans son nouveau poste. Et c'est l'occasion parfaite pour montrer à votre nouvelle recrue qu'il·elle est la bienvenue au sein de votre entreprise et que votre aventure ensemble commence.

Et c'est au travers de ce processus d'intégration et d'actions concrètes que votre nouvelle recrue va commencer à saisir vos valeurs, votre culture d'entreprise et votre philosophie.

D'où l'intérêt de garantir une cohérence entre les valeurs affichées et la réalité du terrain.

**Et si vous aussi vous sautiez le pas d'un Onboarding réfléchi et efficace ?**

# Pourquoi l'intégration ?

On y est ! Vous avez trouvé la personne qui vous convient, votre perle rare, votre nouveau membre. Et pourtant votre recrutement ne s'arrête pas là ! Maintenant, vous devez **faire en sorte qu'elle reste à vos côtés**. L'**Onboarding** est alors l'outil qu'il vous faut !

## à court terme...

1. Facilite son **adaptation** au poste de travail
2. **Permet l'intégration** au sein de l'équipe de travail et dans l'entreprise
3. Procure à la personne le sentiment d'être **soutenue et accompagnée**
4. Facilite la compréhension **du poste et de la culture** de l'entreprise
5. Diminue le stress pour votre nouveau membre, vos RH, vos managers

## à long terme...

1. Participe à la **fidélisation** de vos équipes
2. Favorise **la satisfaction au travail**
3. Diminue le **turnover**
4. Augmente **le niveau de productivité**
5. Valorise votre **marque employeur**

N'oubliez pas, c'est avant tout un processus de **co-construction** entre vous, votre nouvelle recrue et l'ensemble de votre organisation. C'est pourquoi, un Onboarding réussi est bénéfique pour tout le monde ! **C'est un projet collectif !**



# Pré-boarding

Préparer l'arrivée de votre collaborateur collaboratrice

## Votre nouvelle recrue arrive dans quelques semaines, quelques mois ?

Rien n'est encore joué... C'est pourquoi il est important de **commencer à communiquer avec elle-lui** pour maintenir **l'engagement**. En lui donnant des informations sur l'entreprise et sa future équipe, vous continuez de **lui donner envie de venir** au sein de votre organisation ! Une absence de contact durant cette période, c'est prendre le risque qu'elle trouve une meilleure opportunité. **Le pré-boarding est l'étape cruciale pour maintenir ce lien.**

## Alors comment faire pour préparer cette introduction à l'intégration et créer une relation ?





## **Inviter votre nouvelle recrue au sein de vos locaux**

Pourquoi ne pas lui faire signer son contrat, des papiers administratifs au sein de vos locaux ? C'est l'occasion pour la personne de se projeter, de rencontrer ses futurs collègues de travail.

## **Vous avez des évènements prévus ?**

Teambuilding, portes ouvertes, séminaire ? Pourquoi ne pas l'inviter ? C'est l'occasion d'apprendre à se connaître dans une ambiance informelle.

## **Garder du lien par téléphone ou par mail**

Lui demander si elle ou il a des questions, des besoins particuliers avant sa prise de poste.

## **Bien préparer son arrivée auprès des différents services**

Vous pouvez consulter les check-lists ci-après pour ne rien oublier.

## **Envoyer un mail avec le planning d'intégration**

C'est également l'occasion de lui organiser son premier déjeuner avec un ou des membres de son équipe.

(Le premier jour, c'est parfois stressant pour une nouvelle recrue de ne pas savoir où manger, ni avec qui, à quelle heure – réduisez son stress en l'informant !)



# Une semaine avant

## Personnes/services à prévenir

- Service du personnel
- Comptabilité
- Comité d'entreprise
- Service informatique
- Tuteur/Tutrice
- Equipe de Travail
- .....

## Communication

- Contacter la recrue au sujet des détails de son arrivée et de ses missions
- Prévenir l'équipe de l'arrivée d'un nouveau collègue et du poste qu'il occupera
- Prévoir un tuteur·une tutrice qui suivra la nouvelle personne durant son parcours d'intégration
- Prévoir sa formation sur la sécurité du site (ou autre formation)
- Prévoir un **déjeuner de bienvenue** (avec l'équipe et/ou tuteur·rice et/ou manager), à la cantine, ou prévoir ticket restaurant
- Planifier les réunions avec les principaux interlocuteurs de la personne
- Définir ses objectifs, missions et moyens
- Concevoir le planning d'intégration et le faire parvenir à la recrue
- .....

## Matériel

### Vérification du matériel informatique

- Ordinateur
- Ecran
- Souris
- Clavier
- Casque
- Téléphone
- .....
- Création d'une adresse mail / session + Ajout dans l'annuaire des employés et liste de diffusion
- Prévoir son espace de travail (bureau, atelier, etc.)
- Logiciels/Matériel bureautique (ordinateur, bloc note, etc) nécessaires selon les tâches de la future recrue
- Configuration du téléphone et de la messagerie
- Création d'un badge si nécessaire
- Préparation d'une liste d'identifiants informatiques
- Si parking, préparation d'un badge de stationnement et tout autre document nécessaire

## Administratif

- S'assurer que le service du personnel possède toutes les informations
- Réunir les documents relatifs à l'embauche auprès du service comptable et du comité d'entreprise
- Vérifier le dossier administratif (contrat de travail, mutuelle, etc)
- Remettre le contrat de travail
- Inscire la recrue aux formations indispensables



# La veille de son arrivée

## Matériel

- Installer des fournitures de base sur son bureau
- Installer son matériel informatique
- Envoyer un mail à toute l'entreprise présentant rapidement la nouvelle personne et le poste qu'elle occupera

## Logistique

- Informer la recrue sur l'entreprise grâce au Livret d'accueil
- S'assurer que les personnes qui assureront son accueil sont bien présentes et prêtes
- S'assurer que tous les éléments nécessaires à une bonne prise de poste sont rassemblés (matériel, bureautique, moyens d'accès, etc)

## RH

- Prévoir un repas pour son premier jour (s'il y a un restaurant d'entreprise) / Prévoir les tickets restaurant
- Préparer tous les documents à lui remettre :
  - Contrat de travail
  - Documents mutuelle salarié
  - Livret d'accueil
  - Règlement intérieur
  - Charte informatique
  - Organigramme
  - Plan de l'entreprise
  - Lui remettre son badge
  - ...

## Liste de questions à vous poser :

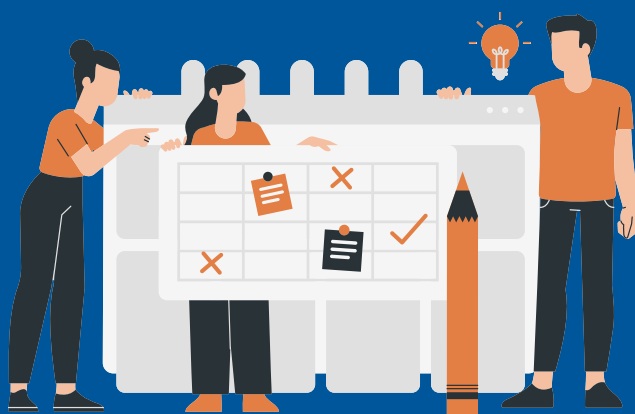
- Ai-je prévu un espace pour accueillir la·e salarié·e ? (local, bureau, vestiaire, etc)
- Ai-je suffisamment communiqué auprès du personnel sur son arrivée ?
- Que doit-il-elle impérativement savoir pour commencer à travailler ?
- Quels sont les documents à lui remettre à son arrivée ?
- Qui sera chargé de l'accueillir ?
- Quelles vont être ses premières activités ?
- Dans quel domaine est-il a priori nécessaire de le·la former ? Qui s'en chargera ?
- A t'on suffisamment planifié sa journée d'intégration ?
- Les personnes qui assureront sa formation sont-elles bien disponibles ?

# Programme d'intégration

**L'erreur de beaucoup d'organisations** durant cette période est de tenter de concentrer l'apprentissage des nouvelles personnes sur **une période très courte**. Il ne faut surtout pas penser que l'intégration s'arrête à la première journée ou même à la première semaine. **Il n'y a pas de durée fixe pour ce processus**, elle dépend de votre environnement de travail, de la complexité du poste, de votre accompagnement et de la personne nouvellement arrivée.

Pour accompagner au mieux votre nouvelle recrue, pensez à lui proposer **un planning d'intégration**. Apporter de la visibilité permet de **prendre confiance** et d'améliorer l'apprentissage. Cependant, il est important de proposer **un planning pragmatique**, c'est-à-dire qui respecte **des délais réalistes** à l'apprentissage des tâches, des connaissances, à l'assimilation de la culture et à la connaissance des différents interlocuteurs.

Vous pouvez proposer un programme pour sa première journée, sa première semaine ou bien son premier mois.



# Programme - Première journée

8H

9H

10H

11H

12H

13H

14H

15H

16H

17H

18H

# Tuteur·Tutrice

## Quel est son rôle ?

Un tuteur ou une tutrice est **un·e référent·e** pour votre nouvelle recrue. Cette personne est un **réel repère** pour **l'accompagner** dans toutes ses démarches et répondre à ses questions.

## Quelles sont ses missions ?

La· personne tutrice répond principalement à trois grandes missions :

### 1. Accompagne l'intégration.

C'est un·e interlocuteur·interlocutrice précieux·se ! Cette personne veille à la **qualité d'accueil de la recrue**, lui transmet l'**ensemble des informations** qui lui sont utiles et nécessaires, favorise son **intégration et la mise en relation** avec les autres salariés, **répond à ses questions, etc.**

### 2. Participe à la formation et à l'apprentissage.

Cette personne tient un rôle dans la formation de la recrue, en lui **expliquant les bons gestes à adopter**, les procédures mais également en lui transmettant son **savoir-faire** et en **l'accompagnant** dans son apprentissage.

### 3. Devient un·e guide / un point d'appui durant les premiers mois.

Elle **l'observe**, identifie ses **points forts**, les éventuelles **difficultés** ou **axes d'amélioration** à exploiter, lui donne **des conseils**, **l'encourage** et détient un rôle de **soutien**.



# Comment choisir le tuteur ou la tutrice idéal-e ?

Le choix d'un-e tuteur-tutrice est important puisqu'une **véritable relation** va naître entre ces deux personnes et cette dernière est déterminante dans la mise en œuvre de compétences mutuelles.

Il est impératif qu'un-e tuteur-tutrice présente un certain nombre de prérequis :

- Être **volontaire**,
- Avoir de **l'expérience sur le poste** ou la fonction occupée par votre nouvelle recrue et **connaître parfaitement le fonctionnement de l'entreprise**
- Être une véritable **source de lien** au cœur des équipes
- Détenir une **organisation** et une **pédagogie** ancrées afin de pouvoir partager au mieux ses savoirs
- Faire preuve de **patience** et de **disponibilité**
- Se montrer **tolérant** et **accessible**

**Vous avez identifié la personne qu'il vous faut ?**

**Il est alors essentiel de la préparer à son nouveau rôle surtout s'il s'agit de sa première mission !**

## Conseils pour préparer la-le tuteur-tutrice

- Lui apporter toutes **les informations** utiles et nécessaires concernant la nouvelle recrue et les fonctions prochainement occupées.
- Préparer ensemble **un programme d'intégration précis**.
- S'assurer de pouvoir lui **libérer lui du temps** afin qu'elle-il puisse assurer son rôle de tuteur-tutrice.
- Expliquer de façon explicite vos **attentes** sur son rôle de tuteur-tutrice.



# Conseils pratiques pour l'accueil

L'accueil que l'on vous réserve est un élément marquant lors d'une prise de poste, il laisse des traces même après plusieurs années passées au sein de l'entreprise. Il est déterminant de préparer le meilleur accueil possible.

Pour commencer avant son arrivée, pensez à bien présenter la personne via différents outils, mails, messagerie instantanée d'entreprise, tableau d'affichage, etc.

## Comment réussir son accueil ?



Désigner une personne en charge de l'accueillir de manière conviviale le jour de son arrivée (Responsable, RH, Tuteur/Tutrice)



Vous présenter : votre fonction, votre parcours dans l'entreprise et votre rôle vis à vis d'elle



Expliquer le fonctionnement de l'entreprise (organisation, histoire, service, projets, valeurs)



Organiser une visite du site et des locaux



Organiser un rendez-vous avec son Responsable



Présenter la personne au reste de l'équipe



Lui remettre les documents préparés avant son arrivée



Lui expliquer les règles d'accès au site, les procédures de connexion informatique, le système de tri sélectif dans l'entreprise



Présenter son programme d'intégration



# Accompagner la personne dans un changement de vie

La prise de poste peut représenter **un réel changement de vie** pour votre nouvelle recrue mais également pour sa famille lorsque cette dernière est dans l'obligation de déménager. Une nouvelle ville, un nouveau rythme, de nouveaux horaires... Ce sont d'autant plus d'éléments qui nécessitent un accompagnement durable dans cette nouvelle étape.

Cet accompagnement peut se faire par **le biais d'un livret de conseils pratiques** qui regroupe les écoles, les agences immobilières ou bien encore les bonnes adresses. Il est également possible de faire circuler le CV et le contact des partenaires de vie.



**Une mauvaise adaptation à son nouvel environnement de vie peut compromettre son recrutement.**





# Accompagner l'intégration en télétravail



Vous faites le choix de recruter un·e salarié·e en télétravail...

## Comment faciliter son intégration à distance ?

- **Apporter votre aide pour la création de son espace de travail en distanciel**

Assurez vous que la personne dispose de l'ensemble du matériel nécessaire.

- **Attribuer un·e tuteur·tutrice**

Comme en présentiel, le choix d'une personne tutrice est primordial.

- **Apporter de la visibilité à la nouvelle recrue au travers d'un programme personnalisé**

La personne doit avoir une **visibilité** sur l'ensemble de ses tâches à effectuer. Il est important de pouvoir identifier ses **objectifs** et avoir un regard sur sa **progression**.

- **Favoriser et encourager la communication**

A distance, il est d'autant plus important de la **présenter** au reste de l'équipe. Il est primordial d'opter pour une **communication claire** et **visible** sur sa prise de poste auprès des équipes (*via les différents canaux de communication*) et d'inviter la nouvelle recrue à se **présenter** lors d'une première **réunion** Teams.

Pour faciliter la création de liens avec l'équipe, vous pouvez aussi créer **des moments informels** à distance. Ces derniers peuvent prendre la forme d'un salon teams au cours duquel sont créés des espaces de pause/café virtuel.

- **Organiser des échanges**

Organiser des **échanges individuels** entre votre nouvelle recrue et les membres de votre équipe permet de pouvoir situer les **rôles** et **missions** de chacun·e.

- **Planifier des feedbacks**

A distance, il est plus difficile d'identifier si votre collaborateur ou collaboratrice rencontre des difficultés. Organiser des points réguliers et **des feedbacks** optimisera la **progression de votre salarié·e**.

## Quels outils ?



- **Pour garder contact avec l'équipe**

Optez pour des messagerie en ligne : **Teams, Skype, Slack etc.**

- **Pour partager des documents**

Choisissez parmi : **Drive, Cloud, Wetransfert, Dropbox etc.**

- **Pour optimiser et planifier les tâches**

Vous avez le choix entre : **Trello, Notion, Doodle, etc.**

## Les défis d'un Onboarding à distance :

- **Limiter** le sentiment d'isolement des nouveaux employés à distance
- **Éviter** les problèmes techniques
- **Assurer** une bonne communication
- **Diffuser** la culture d'entreprise
- **Assurer** le droit à la déconnexion





Vous avez mis toutes les chances de votre côté pour réussir l'intégration de votre nouvelle recrue en soignant



le pré-boarding



le programme d'intégration



le choix de la personne tutrice



l'accueil du premier jour



ses outils de travail et de collaboration

Poursuivez en construisant un **accompagnement efficace et durable.**

# Après l'accueil, un accompagnement personnalisé et sur la durée

L'accueil est un élément déterminant de l'intégration, mais il ne va pas sans l'accompagnement. Cette phase représente une **clé importante pour permettre à la personne de devenir opérationnelle rapidement et devenir un membre à part entière de l'entreprise.**



**L'accompagnement repose sur le parcours de formation personnalisé, sa mise en place et son suivi.**

Plus précisément, vous

- Identifiez **les principales tâches** du poste,
- Évaluez **le temps** nécessaire afin de maîtriser ces dernières,
- Répertoirez **les informations et les savoir-faire** mobilisés pour chaque tâche,
- Assurez un transfert **des consignes** et un suivi de la formation, Veillez au **développement des compétences** de la personne au travers d'échanges formels ou informels, de formations externes, de sessions d'observation...



*Vous trouverez plus loin un exemple de fiche de suivi de formation et d'objectifs*



# Les bénéfiques d'un accompagnement réussi

- Identifier les difficultés de la personne
- Mettre en place des actions correctives
- Mesurer sa progression
- Evaluer la maîtrise des tâches
- Questionner la personne sur son intérêt pour le poste et l'entreprise
- Accueillir les remarques et les suggestions de la personne concernant des améliorations à apporter au poste

Il est important de planifier cet accompagnement pour lui apporter de la visibilité sur son parcours de formation et le temps nécessaire pour devenir autonome et opérationnel·le.

Nous vous recommandons de planifier des points réguliers (fréquence à définir en fonction des besoins de la personne) et de lui proposer un support de travail écrit pour lui permettre d'avoir une traçabilité de son apprentissage.

Un bilan à la fin de la période d'essai peut être un moment propice pour apprécier le parcours réalisé, les efforts produits et la projection vers l'avant.



# Suivi de formation

Fiche N°

Nom :

Poste :

Tâches à réaliser	Temps de maîtrise de la tâche	Pré-requis	Éléments maîtrisés	Type d'apprentissage (stage, observation, binôme, etc.)

Objectifs	Résultats clés	Retour
Quoi ?	Réussite / Quand ?	Commentaire

### Objectif N°1

Que souhaitez-vous accomplir ?	Quels sont les signes de réussite ?	Quand souhaitez-vous l'accomplir ?	Notes sur ce qui a été accompli

### Objectif N°2

Que souhaitez-vous accomplir ?	Quels sont les signes de réussite ?	Quand souhaitez-vous l'accomplir ?	Notes sur ce qui a été accompli

## Objectifs de développement personnel

Que souhaitez-vous accomplir ?	Quels sont les signes de réussite ?	Quand souhaitez-vous l'accomplir ?	Notes sur ce qui a été accompli

Ces grilles d'élaboration d'objectifs permettent d'aider la personne à se projeter dans son poste et à l'appréhender d'une façon plus large. Fixer des objectifs à votre nouvelle recrue est important pour son apprentissage. Lui donner la possibilité de se fixer les siens augmente également son engagement vis-à-vis de son processus d'intégration et d'apprentissage.





# Rapport d'étonnement

Les attentes et les besoins humains sont en constante évolution, c'est pourquoi demander un retour sur votre processus est un moyen efficace de mesurer son efficacité et de le réajuster si besoin.

**Nous vous proposons plusieurs formes de rapports d'étonnement en fonction des postes, des personnes et des informations que vous cherchez à obtenir.**



# Rapport d'étonnement

	1 = Pas du tout d'accord	2 = Pas d'accord	3= Neutre	3= Neutre	4 = D'accord	5 = Tout à fait d'accord
Je connais bien les personnes de mon équipe.						
Je me sens isolé-e par rapport aux autres employés.						
Je sens que je fais vraiment partie d'une équipe.						
Je connais précisément l'étendue de mes responsabilités.						
Je sais ce que je dois faire dans toutes les situations.						
Je connais bien les procédures de mon organisation (rémunération, congés, sanctions, avantages...)						
Le processus d'intégration m'a aidé-e à me sentir moins stressé-e à l'idée de rejoindre un nouveau lieu de travail.						
Au cours de ma période d'intégration, j'ai eu une bonne représentation de la culture de l'organisation.						
Je suis convaincu-e que je suis capable d'exceller dans mon travail.						
Je me projette positivement vers l'avenir au sein de cette entreprise.						
Je suis satisfait-e de l'accueil que j'ai reçu à mon arrivée.						
Je suis satisfait-e de l'aide apportée par mon responsable pour mener à bien mon travail.						

## Votre arrivée au sein de l'entreprise

---

- Quel est votre ressenti par rapport à votre premier jour au sein de l'entreprise ?
- Qu'est-ce qui vous a manqué durant votre intégration au sein de l'entreprise ?
- L'image que vous aviez de l'entreprise avant de l'intégrer est-elle en adéquation avec l'image que vous avez aujourd'hui ?
- Au sein de l'entreprise, y a-t-il des processus ou pratiques qui vous ont étonné ? De façon positive ? De façon négative ?
- Comment avez-vous perçu votre premier jour au sein de votre équipe ?
- **Si vous aviez une "baguette magique" qu'est-ce que vous souhaiteriez voir se réaliser dans l'entreprise ?**

## La communication au sein de l'entreprise

---

- Pensez-vous avoir accès à un niveau d'information suffisant ?
- Avez-vous des idées, des suggestions à proposer pour l'améliorer ?

## Votre prise de poste au sein de l'entreprise

---

- Êtes-vous satisfait de votre prise de poste ? Pourquoi ?
- Avez-vous eu toutes les informations nécessaires à votre prise de poste ?
- Quelles sont les connaissances et/ou les compétences qui vous manquent ?
- Avez-vous des remarques sur la charge de travail ?

# Rapport d'étonnement

## Les outils de travail à votre disposition

---

- Disposez-vous de tous les outils de travail dont vous avez besoin pour assurer vos missions ? Sont-ils adaptés ?
- Quels sont les outils dont vous avez besoin et dont vous ne disposez pas ?

## Améliorations et idées

---

- Avez-vous des idées ou des suggestions qui nous permettraient d'améliorer nos process internes ?
- Avez-vous des idées, des pistes d'amélioration qui concernent le produit / le service de l'entreprise ?
- Autres remarques

# Baran Recrutement

**vous accompagne dans votre processus  
d'Onboarding**



Accompagnement à  
l'intégration

Sécurisation de  
l'intégration

