#### PREPARER L'ACCUEIL POUR NE RIEN OUBLIER…

**OBJECTIF DE L’ACCUEIL**

##### OBJECTIF DE L’ACCUEIL

**🖉 A faire….**

L’accueil peut être défini en termes d’objectifs que pouvez décliner de la façon suivante :

« L’accueil doit permettre au nouveau salarié de :

􀂉 Découvrir l’entreprise, ses produits, ses règles, ses habitudes

􀂉 Prendre connaissance du travail à faire

􀂉 Comprendre le sens de ce travail, les finalités poursuivies

􀂉 Prendre place dans une équipe de travail

􀂉 Intégrer une collectivité et s’inscrire dans un réseau de relations »

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| QUI ? | OU ? | QUOI ? |
| A part vous, qui est concerné par l’arrivée du nouveau salarié ? Qui prévenir de sa venue et à qui le présenter ? | Quels sont les lieux que va fréquenter le nouveau salarié ? | De quoi le nouveau salarié a-t- il besoin pour se sentir attendu et quels éléments peuvent faciliter son arrivée ? |
| Le service où il est affecté, ses collègues  􀂉 Votre hiérarchie  􀂉 Vos collaborateurs, si vous êtes en charge d’une équipe  􀂉 Les services voisins géographiquement  􀂉 Les services clients  􀂉 Le service fournisseurs  􀂉 Le service informatique  􀂉 Le service du personnel /  Ressources Humaines  􀂉 La sécurité  􀂉 Le standard téléphonique  ou l’accueil de  l’établissement  􀂉 Le service courrier  􀂉 Le service médical  􀂉 … | Son bureau ou poste de travail dans l’atelier  􀂉 Votre service  􀂉 Les services voisins géographiquement  􀂉 Le service du personnel  􀂉 Les vestiaires / sanitaires  􀂉 Le restaurant d’entreprise  􀂉 Les lieux de « pause »  (cafétéria, machine à café, espace fumeur…)  􀂉 L’infirmerie (en cas de besoin)  􀂉 Le parking du personnel  􀂉 Les lieux annexes (locaux sportifs ou de loisirs)  􀂉 … | Un badge d’entrée  􀂉 Ses horaires de travail  􀂉 Des informations sur les particularités de son contrat et de son statut  􀂉 Un espace de travail adapté à sa mission (ex. : bureau avec les  fournitures et matériel minimum requis)  􀂉 Un numéro de téléphone où il peut vous joindre  􀂉 Un casque de sécurité  􀂉 Une tenue de travail conforme aux règles d’hygiène et de sécurité  􀂉 Des boules de protection pour les oreilles  􀂉 Un plan d’accès aux locaux  􀂉 Un accès au restaurant d’entreprise ou des tickets restaurant  􀂉 Une plaquette de présentation de l’entreprise  􀂉 Un organigramme de l’entreprise et / ou du service  􀂉 … |

##### PLANIFIER L’ACCUEIL

🖉 A faire

Suivant la taille de l’entreprise, la quantité d’informations à transmettre et le nombre d’interlocuteurs à présenter, il est conseillé de :

􀂉 Programmer la phase d’accueil sur plusieurs jours

􀂉 La planifier en fonction des priorités ainsi que de la disponibilité des personnes et des lieux

􀂉 Identifier les interlocuteurs en charge des différentes activités

###### PLANIFICATION DE L’ACCUEIL ET SA PREPARATION : Exemple 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Activités | INTERLOCUTEURS | | | | |
| Hiérarchie du salarié | Tuteur | Service administratif | Direction | autre |
| Remplir les formalités administratives concernant le nouveau salarié |  |  | 1er jour |  |  |
| Lui remettre une documentation générale sur l’entreprise |  | 1er jour |  |  |  |
| Lui présenter ses collègues | 1er jour | |  |  |  |
| Lui montrer son poste de travail (bureau, matériel à sa disposition, etc.) | 1er jour | |  |  |  |
| L’informer sur le fonctionnement du service où il est affecté | 2ème jour | |  |  |  |
| Lui faire visiter l’établissement |  | 3ème jour |  |  |  |
| Organiser un « pot d’accueil » |  |  |  |  |  |
| Lui expliquer les produits fabriqués et leurs caractéristiques générales |  |  |  |  |  |
| Etc. |  |  |  |  |  |

###### PLANIFICATION DE L’ACCUEIL ET DE SA PREPARATION : EXEMPLE 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Période**  **du …**  **au …** | **Tâches correspondantes** | **Lieu(x)** | **Avec qui ?** | **Moyens matériels** | **Tâche**  **réalisée** |
| J-30  J-15  J-5  J  J+1  J+2  J+5 | - Recherche documentaire et préparation des annexes du livret d’accueil  - Réunion pour informer l’équipe du recrutement en cours  - Finalisation du livret d’accueil  - Préparation du poste de travail  - Information sur la date d’arrivée du nouveau salarié pour toutes les personnes concernées  - Préparation du programme de visite  - Entretien d’accueil  - Remise et présentation des documents  - Présentation succincte à l’équipe  - Rendez-vous au service RH pour les formalités administratives  - Présentation du poste de travail  - Pot de bienvenue avec l’équipe  - Visite de l’entreprise  - Présentation de la première étape de formation sur le poste de travail  - Echange par rapport aux notes prises sur le programme de visite et sur les activités du poste confié  - … | Salle 12  Cafétéria  Bureau  Bureau | Hiérarchie  Service RH  Hiérarchie  Chef atelier, formateur (s) occasionnel (s) | e-mail aux personnes ressources (copie service du personnel et hiérarchie)  Couverts, tasses, serviettes, gobelets, jus de fruits, boissons chaudes, viennoiserie |  |