\

**[IMPRÉGNER** – Un accueil efficace]

Les **4 étapes** pour développer des collaborateurs

**Efficaces** et **Motivés**

Chaque groupe se verra assigner un des thèmes suivants concernant l'accueil:

* Préparer l'arrivée
* Faire les présentations
* Promouvoir l'entreprise
* Attribuer un tuteur/mentor
* Faciliter la création de liens
* Préparer la suite

Vous trouverez dans les 2 pages qui suivent **“IMPRÉGNER: Un accueil efficace”** des exemples de pratiques pour chacun de ces six thèmes. Chaque groupe discutera des pratiques pour le thème qui lui aura été attribué, élira les deux meilleures, puis nommera un porte-parole qui présentera ces deux idées aux autres groupes.

**Préparer l'arrivée**:

……………………………………………….………………………………………………………………………………………  
……………………………………………….………………………………………………………………………………………

**Faire les présentations**:

………………………………………………………………………………………………………………………………………  
………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Promouvoir l'entreprise**:

………………………………….……………………………………………………………………………………………………  
………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Attribuer un mentor**:

………………………………………………………………………………………………………………………………………  
………………………………………………………………………………………………………………………………………

****

Mon idée d’utilisation de cet exercice dans mon activité :

**Faciliter la création de liens**:

………………………………………………………………………………………………………………………………………  
………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Préparer la suite**: …..…………………………………………………….……………………………...……………………………………………  
………………………………………………………………………………………………………………………………………

Un accueil efficace

**IMPRÉGNER:**

Les deux côtés de cette feuille sont à inclure dans l'exercice “IMPRÉGNER – Un accueil efficace”. Discutez des exemples relatifs au thème d'accueil qui vous a été assigné. Ajoutez d'autres exemples positifs tirés de votre expérience. Sélectionnez les **deux meilleures idées** de votre équipe et préparez-vous à les présenter à l'ensemble du groupe.

**Préparer l'arrivée**

* Les premières impressions peuvent laisser une empreinte durable. Avant l'arrivée du nouvel employé, préparez-lui un espace de travail propre, organisé et avec le matériel nécessaire.
* Pensez aux éléments suivants: fournitures de bureau, clés, cartes d'accès, uniformes, tout matériel ou équipement qui sera nécessaire à son travail.
* Veillez à ce que le matériel et les fonctionnalités techniques soient opérationnels (messageries, comptes électroniques, guide du réseau, ordinateurs et téléphones.)
* Préparez le matériel relatif à l'entreprise ou au département (organigramme, répertoire.)
* **Idée(s) du groupe:** ………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Faire les présentations**

* Rédigez et diffusez une lettre officielle annonçant l'arrivée du nouvel employé, son nom et son poste. Mentionnez éventuellement des éléments de son C.V. Dans votre lettre, demandez à tous ceux qui devront interagir avec cet employé de l'accueillir avec vous.
* Présentez le nouvel employé aux personnes avec lesquelles il travaillera, à savoir ses collègues, l'équipe managériale et le chef de service.
* Programmez une visite rapide pour présenter le nouvel employé aux autres.
* Donnez au nouvel employé le temps de s'habituer à son espace de travail. Encouragez-le à vous faire savoir s'il a besoin d'explications ou de fournitures.
* **Idée(s) du groupe:** …………………………………………………………………………………………………………………………………………..……

**Promouvoir l'entreprise**

* Présentez au nouvel employé l'énoncé de mission, les valeurs et la vision de l'entreprise. Utilisez toutes les ressources disponibles, comme des vidéos, le site Web ou des documents imprimés.
* Parlez-lui de votre attachement à l'entreprise et des expériences positives qu'elle vous a apportées. Si possible, demandez aux autres employés de faire de même.
* Si l'entreprise procède à une séance d'orientation, assurez-vous qu'elle est sérieuse et pas ennuyeuse. Elle doit comprendre plusieurs intervenants, des exercices interactifs et du temps pour pouvoir poser des questions.
* Donnez l'occasion aux nouveaux employés de voir des produits finis ou d'expérimenter des services.
* Donnez si possible des exemples de retours clients positifs.
* Donnez-lui des objets publicitaires à l'effigie de l'entreprise (mug, stylo, casquette, T-shirt).
* **Idée(s) du groupe:** …………………………………………………………………………………………………………………………………………..……

**IMPRÉGNER:**

Un accueil efficace

**Attribuer un mentor**

* Choisissez un mentor qui sera apte à donner un aperçu de la culture de l'entreprise, expliquer la structure de l'entreprise ou du département, et aider le nouvel employé à comprendre pourquoi les choses se font de telle ou telle façon.
* Les mentors doivent être représentatifs de l'attitude et de l'attachement aux résultats que votre entreprise aimerait trouver chez chacun de ses employés. Ils doivent être respectés et bien positionnés au sein de l'entreprise.
* Aidez le mentor à bâtir un plan d'action, établir un calendrier de rencontres avec le nouvel employé, et définir les attentes de son rôle auprès de l'employé.
* Un mentor est une personne à l'écoute qui peut intervenir discrètement et apporter aide et soutien en cas de problème, et qui peut évaluer l'efficacité des efforts de l'entreprise en matière d'accueil et d'intégration.
* **Idée(s) du groupe:** ……………………………………………………………………..…………………………………………………………………..……

**Faciliter la création de liens**

* Il est important d'aider l'employé à créer des liens et un réseau social au sein de l'entreprise ou du département – au-delà de ceux établis avec son superviseur et son mentor
* S'il y a plusieurs nouveaux arrivants, donnez-leur l'occasion de faire connaissance au cours du processus d'orientation – à travers des jeux participatifs, par exemple.
* Si possible, faites en sorte qu'un groupe de collègues l'invitent à déjeuner le premier jour.
* Si les nouveaux arrivants sont des cadres, le PDG peut les inviter à dîner chez lui ou organiser un dîner ou un cocktail spécial dans le trimestre pour les nouveaux cadres.
* Familiarisez les nouveaux employés avec les endroits où les employés se rassemblent, comme les salles de détente, par exemple. Informez-les sur les activités extérieures comme les fêtes d'entreprise, les compétitions sportives ou les évènements familiaux, pour qu'ils se sentent intégrés et les bienvenus.
* **Idée(s) du groupe:** ……………………..…………………………………………………………………………………………………………………..……

**Préparer la suite**

* Le processus d'accueil et d'intégration dure bien plus longtemps qu'une journée. Élaborez un plan proposant des activités tout au long des premiers mois.
* Le familiariser avec d'autres postes peut aider le nouvel employé à avoir une vision plus large. Donnez-lui l'occasion d'aller en observation ou de travailler pendant un jour dans un autre département. Montez des projets ou des équipes qui lui permettront de travailler avec des personnes d'un autre secteur de l'entreprise.
* Proposez au nouvel employé de se former pour perfectionner ses compétences. Encouragez-le à saisir toutes les opportunités de formation continue.
* **Idée(s) du groupe:** ……………………………………………………………………………………………………………………