

ENGAGEMENT N°3

RELATIONS DE TRAVAIL

**Favoriser
une bonne
intégration au
sein du point de
vente.**

Le point de vente ne dispose pas de parcours d'intégration officiel mais le fait de façon informel.

Le point de vente a une procédure d'intégration qui inclut une formation.

Le point de vente a un parcours d'intégration qui inclut une découverte de l'enseigne, la transmission d'un livret d'accueil et d'une formation.

Le point de vente a une procédure d'intégration très complète qui inclut une présentation officielle de l'équipe, une découverte complète de l'enseigne au travers d'outils divers et d'une formation complète

Qualité d'accueil et d'intégration.

J'APPRENDS

Explication et contexte

L'intégration des collaborateurs est un point important après les étapes du recrutement. En effet, les premiers jours dans l'entreprise sont essentiels pour que le collaborateur se sente à l'aise et en confiance pour avoir envie de continuer.

En effet, le turnover dans les entreprises du commerce est relativement important et le recrutement pas toujours simple, il est donc primordial que le nouvel arrivant se sente intégré dans l'équipe existante afin de faciliter son envie de s'investir sur le long terme dans l'entreprise. Il est paradoxal de dépenser un budget conséquent pour trouver la perle rare puis négliger son arrivée. Dans le contexte actuel, la fidélisation d'un collaborateur devrait être au cœur des priorités.

Il n'y a pas de règle pour intégrer un nouvel arrivant mais des grands principes :

1. Annoncer son arrivée et le présenter à l'équipe
2. Préparer un parcours d'intégration pour découvrir vos valeurs, vos méthodes de travail, ses missions ...
3. Suivre son intégration sur les 6 à 9 premiers mois

Quelques chiffres clés selon une étude sur l'industrie de Bersin by Deloitte (Onboarding Software Solutions 2014 : On-Ramp for Employee Success) :

- 4 % des nouveaux salariés quittent leur poste après une 1^{ère} journée désastreuse
- 22 % des rotations de personnel ont lieu pendant les 45 premiers jours.

Point réglementaire

Il n'existe pas de réglementation pour encadrer l'intégration d'un nouvel arrivant mais il s'agit de la dernière phase de votre processus de recrutement.

C'est une étape cruciale pour créer du lien et fidéliser votre nouvelle recrue à votre culture d'entreprise et il ne s'agit donc pas simplement d'accueillir votre nouvel arrivant et de l'installer directement à son poste de travail.

Une bonne intégration s'anticipe et se prépare.



ENGAGEMENT N°3

JE PROGRESSE



Que dois-je faire pour atteindre le niveau 1 ?

Le point de vente ne dispose pas de parcours d'intégration officiel mais le fait de façon informel.

Chaque nouvel arrivant est intégré au sein de la l'entreprise par son supérieur hiérarchique mais il n'y a aucune procédure d'intégration, ainsi il y a autant de parcours d'intégration que de responsable. Cette solution peut très bien fonctionner suivant les personnes mais elle ne

garantit pas une intégration complète ni réussie.

Que dois-je faire pour atteindre le niveau 2 ?

Le PDV a une procédure d'intégration qui inclut une formation.

Il est important de construire une démarche d'intégration qui corresponde au PDV et à ses spécificités. Pour construire cette démarche, il est possible de s'appuyer sur les étapes suivantes :

- Quelle est votre vision de l'intégration d'un nouvel arrivant ?
- Comment structurer un parcours d'intégratio dans les 1^{ers} mois suivant l'arrivée d'un nouveau collaborateur ? De quoi a-t-il besoin pour comprendre l'entreprise et ses valeurs, son travail et ses objectifs ?
- De quels outils avez-vous besoin (présentation, ambassadeurs, présentation aux autres services, livret d'accueil ...) ?
- Comment mobiliser et impliquer les managers ?
- Comment soutenir et pérenniser la dynamique ?

Une fois ces éléments réunis, rédiger cette procédure et la communiquer en interne afin que tout le monde puisse en prendre connaissance et s'en servir pour intégrer les nouveaux arrivants. Attention, cette procédure doit inclure une formation pour présenter le PDV, ses valeurs, sa démarche de DD ...

Pour aller encore plus loin dans l'intégration et dans l'implication de vos collaborateurs vous pouvez construire ce parcours d'intégration en concertation avec vos collaborateurs actuels ce qui facilitera son appropriation et répondra à leurs attentes.

Que dois-je faire pour atteindre le niveau 3 ?

Le PDV a un parcours d'intégration qui inclut une découverte de l'enseigne, la transmission d'un livret d'accueil et d'une formation.

Maintenant que votre parcours d'intégration est défini et mis en place, vous pouvez le renforcer en rajoutant les éléments suivants :

Une présentation de l'enseigne (son histoire, ses valeurs, ses métiers, ...)

- Un livret d'accueil qui contient les éléments suivants :
 - Présentation brève de l'enseigne. Mot du Dir PDV ou du PDG de l'enseigne.
 - Présentation de l'enseigne et du PDV, informations concrètes sur l'enseigne et les projets qui sont ou seront développés dans les années à venir (Ex : engagement dans la labellisation et démarche d'amélioration continue).
 - Valeurs de l'enseigne et du PDV : pour créer le sentiment d'appartenance et que le nouveau collaborateur adhère aux valeurs de l'enseigne et du PDV
 - Informations pratiques : les personnes ressources (RH, Comptabilité, manager, adresses courriels et téléphone) plan d'accès, parking, restaurant, transports, horaires de travail, ...
 - Réglementation et obligations légales : La convention collective applicable et le règlement intérieur + des informations sur la santé et la sécurité dans le PDV.

Que dois-je faire pour atteindre le niveau 4 ?

Le PDV a une procédure d'intégration très complète qui inclut une présentation officielle de l'équipe, une découverte complète de l'enseigne au travers d'outils divers et d'une formation complète.

Avec les précédents niveaux vous avez défini une procédure d'intégration très complète à laquelle vous ajouterez dans les premières semaines une visite complète du point de vente afin de lui présenter l'ensemble du personnel et des lieux qu'il/elle sera amené/e à parcourir.

Pour compléter la formation, il est généralement assez efficace de mettre en place un système de parrain-marraine (volontaire) pour le nouveau collaborateur. En effet, la présence d'une personne à qui il va pouvoir poser les questions qu'il va avoir au cours de son intégration est essentielle pour renforcer sa formation et son intégration.

ENGAGEMENT N°3

LES EXEMPLES

MAISONS DU MONDE

L'Enseigne a mis en place un parcours d'intégration très développé afin d'intégrer aux mieux ses nouveaux collaborateurs avec le programme Home Sweet Home .

“ Afin de démarrer votre carrière chez Maisons du Monde du bon pied et vous sentir aussi bien chez nous que chez vous, nous avons mis en place des parcours d'intégration personnalisés, selon votre futur poste et lieu de travail

(siège ou magasins)”

Ainsi, il existe 4 parcours différents suivant son lieu de travail :

- Le siège
- La direction d'un magasin
- Un futur magasin
- Un magasin existant



Les ressources

https://www.generation-industrie.net/sites/default/files/book_rh_-_construire_un_parcours_dintegration_des_nouveaux_collaborateurs.pdf

<https://www.manager-go.com/ressources-humaines/integration-un-nouveau-salarie.htm>

<https://www.manager-go.com/blog/gestion-des-ressources-humaines/lart-daccueillir-un-nouveau-talent>

<http://www.conseil-emploi.net/2014/02/bien-integrer-un-nouveau-collaborateur.html>

<http://www.cedip.developpement-durable.gouv.fr/identifier-les-connaissances-et-savoir-faire-que-a1027.html>

<https://www.pole-emploi.fr/employeur/vos-recrutements/integrer-un-nouveau-salarie/accueillir-et-integrer-un-nouvea.html>

YVES ROCHER

Pour chaque nouvel arrivant, il est prévu un parcours d'intégration afin de présenter l'Enseigne, les équipes, les valeurs de l'entreprise, les outils disponibles pour réaliser ses missions ... Ainsi, un livret d'accueil est remis aux nouveaux arrivants avec le détail de leur parcours d'intégration, l'organigramme, et un mot de bienvenu du dirigeant.

Première journée type d'intégration :

- 9h : accueil, intégration et petit-déjeuner :
 - Présentation des équipes et visite des locaux.
 - Équipements techniques et ressources.
 - Présentation de l'entreprise.
- 12h30 : Pause déjeuner avec l'équipe de travail.
- 14h : Présentation de bienvenue :
 - La culture et les valeurs de l'entreprise.
 - Questions/ réponses avec les responsables.
- 17h30 : Bilan et fin de journée.



ENGAGEMENT N°3

Ma check-list pour préparer l'audit :

✓ NIVEAU 1 :

- Photos de l'intégration des nouveaux arrivants ou tout autre support montrant leur intégration (PowerPoint de présentation, mail d'accueil ...).

✓ NIVEAU 2 :

- La démarche du point de vente pour intégrer les nouveaux arrivants.

✓ NIVEAU 3 :

- Un livret d'accueil.
- Un support de présentation de l'enseigne.
- Un support de formation pour les nouveaux arrivants.

✓ NIVEAU 4 :

- La liste des tuteurs/ parrain-marraine désignés/ volontaires.
- Nombre de formations dispensées pour l'accueil des nouveaux collaborateurs.
- Les outils d'intégration supplémentaire développés par le point de vente.



1

2

Journée 1	• RDV avec les ressources humaines : signature du contrat et informations générales • Accueil par le dirigeant : visite, présentation des différents services et des atouts • RDV tripartite avec le RH et le directeur commercial : présentation du parcours d'intégration
Semaine 1	• Séance de travail avec le directeur commercial et le directeur technique • Parcours découverte des différents services et/ou de l'agence de rattachement • Accueil sécurité
Semaines 2 et 3	• Observation du chargé d'affaires remplace ou d'un autre chargé d'affaires (réel identifié et formé) • Formation technique interne aux produits • Suivi hebdomadaire avec le directeur commercial
Semaines 4 et 5	• Observation d'un autre chargé d'affaires (réel identifié et formé) • Formation technique interne aux produits (suite) • Suivi hebdomadaire avec le directeur commercial
Semaines 6 et 7	• Première approche du périmètre concerné et élaboration d'un plan d'actions • Entretien avec le dirigeant : rapport d'etonnement • À la 1 ^{re} moitié de la période d'essai : RDV tripartite avec le RH et le directeur commercial
Fin de période d'essai	• RDV tripartite avec le RH et le directeur commercial pour validation ou prolongation
Entre 4 et 6 mois	• Entretien de suivi mensuel avec le directeur commercial • 5 prolongation de la période d'essai, RDV tripartite pour validation ou rupture du contrat • Participation à la formation « chargés d'affaires » (3 modules en intranet sur 3 jours)
Entre 6 et 12 mois	• Entretien de suivi mensuel avec le directeur commercial • Élaboration et mise en œuvre du plan de développement personnalisé (éventuelles formations externes, accompagnement, etc.)
Fin de période d'intégration	• RDV tripartite de bilan de période d'intégration avec le RH et le directeur commercial • RDV individuel avec le dirigeant

3



4



5



Les exemples à fournir :

1. Exemple de photo petit-déjeuner d'accueil
2. Exemple d'un parcours d'intégration
3. Livret d'accueil ERAM
4. Exemple présentation Norauto Groupe
5. Exemple mission tuteur