

Séverine VETTER  
Gestion des Entreprises et des Administrations  
Option Ressources Humaines - Section Apprentissage

PT  
00/2

# Projet Tutoré de 2<sup>ème</sup> année

## Elaboration d'une procédure d'accueil d'un nouveau salarié



Maître d'apprentissage :  
Mlle Anne-Sophie BROBECK

Enseignant Tuteur :  
Mme Laurence TRASTET-DURAT

TELAL

Telal Saem  
8 rue des Tuileries  
67380 LINGOLSHEIM

IUT  
INSTITUT  
UNIVERSITAIRE  
DE TECHNOLOGIE  
DE MULHOUSE

Institut Universitaire de Technologie  
61 rue Albert Camus  
68093 MULHOUSE CEDEX

## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>Remerciements .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Présentation de Telal .....</b>	<b>7</b>
3.1	TELAL ET SES ACTIONNAIRES .....	8
3.2	TELAL, DE 1998 DATE DE MON ARRIVÉE À AVRIL 2000 .....	9
3.2.1	Les missions de Telal.....	10
3.2.1.1	Le conseil et l'ingénierie.....	10
3.2.1.2	La veille technologique.....	10
3.2.1.3	La promotion des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC).....	10
3.2.2	Les différents projets de Telal.....	11
3.2.2.1	Les projets locaux ou régionaux.....	11
3.2.2.2	Les projets européens.....	13
3.2.3	L'effectif de Telal.....	15
3.2.3.1	Graphique d'évolution des effectifs.....	15
3.2.3.2	Analyse du mouvement du personnel .....	15
3.2.4	L'organigramme de Telal.....	15
3.3	TELAL, DEPUIS AVRIL 2000 .....	16
3.3.1	Telal.....	16
3.3.1.1	La mission.....	16
3.3.1.2	L'effectif .....	17
3.3.1.3	L'organigramme .....	17
3.3.2	CDC TIC.....	18
3.3.2.1	La mission.....	18
3.3.2.2	L'effectif .....	18
3.3.2.3	L'organigramme .....	19

3.3.3	NetFacto .....	19
3.3.3.1	La mission.....	19
3.3.3.2	L'effectif .....	19
3.3.3.3	L'organigramme .....	20
<b>4</b>	<b>Analyse du contexte culturel .....</b>	<b>21</b>
4.1	ETAT DES LIEUX .....	21
4.1.1	Avant-propos .....	21
4.1.2	Analyse de l'existant. ....	22
4.1.2.1	Les attitudes et les comportements.....	22
4.1.2.2	Les outils.....	22
4.1.3	Analyse des besoins.....	22
4.1.3.1	Les entretiens. ....	22
4.1.3.1.1	La grille d'entretien. ....	22
4.1.3.1.2	L'analyse des entretiens .....	24
4.1.3.2	L'élaboration du livret d'accueil. ....	24
4.1.3.3	Les attitudes .....	25
4.1.3.4	Les outils.....	25
4.1.4	Comparaison entre l'existant et les besoins.....	26
4.1.4.1	Tableau de comparaison.....	26
<b>5</b>	<b>Elaboration et mise en place de la procédure d'accueil.....</b>	<b>28</b>
5.1	LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE L'ACCUEIL.....	28
5.1.1	Avant l'arrivée du futur embauché .....	28
5.1.2	Le jour de son arrivée .....	29
5.1.3	Après son arrivée.....	30
5.1.3.1	Durant la première semaine .....	30
5.1.3.2	A la fin du premier mois.....	30
5.2	LES OUTILS À METTRE EN PLACE POUR L'ACCUEIL .....	31
5.2.1	Les différentes étapes de la préparation de l'accueil .....	33



5.2.1.1	Avant son arrivée.....	35
5.2.1.1.1	Phase n°1 : Initialiser l'accueil.....	35
5.2.1.1.2	Phase n° 2 : Préparer l'accueil .....	37
5.2.1.2	Le jour de son arrivée .....	39
5.2.1.2.1	Phase n°3 : Mise en place du parrainage .....	39
5.2.1.3	Le jour de son arrivée .....	41
5.2.1.3.1	Phase n°4 : L'entretien d'accueil en début de journée.....	41
5.2.1.3.2	Phase n°4 bis : L'entretien d'accueil en fin de journée.....	41
5.2.1.4	Durant la première semaine .....	42
5.2.1.4.1	Phase n°5 : Faire connaître l'environnement proche.....	42
5.2.1.4.2	Phase n°6 : Le pré-bilan de l'accueil.....	42
5.2.1.5	A la fin du premier mois.....	43
5.2.1.5.1	Phase n°7 : Le bilan de l'accueil .....	43
5.2.1.5.2	TE'@M, Telal actualité mensuelle .....	43

## **6 Gestion et mise à jour de la procédure d'accueil ..... 44**

6.1	CHARGE DE TRAVAIL .....	44
6.1.1	Préparation de l'accueil.....	44
6.1.1.1	Accueil matériel.....	44
6.1.1.2	Accueil physique.....	45
6.2	SUIVI DES NOUVEAUX VENUS .....	45
6.2.1	Les divers entretiens .....	45
6.2.2	Le parrainage.....	46
6.3	LES MISES À JOUR.....	46
6.3.1	Le livret d'accueil .....	46
6.3.2	Les documents annexes.....	47
6.3.3	La procédure d'accueil .....	47



**7 Bilan et perspectives ..... 48**

7.1 BILAN DE LA PROCÉDURE ..... 48

7.1.1 Réalisations ..... 48

7.1.1.1 Le livret d'accueil ..... 48

7.1.1.2 L'accueil physique ..... 49

7.1.1.3 Les entretiens ..... 49

7.1.2 Ce qu'il reste à mettre en place ..... 49

7.1.2.1 Le parrainage ..... 49

7.2 PERSPECTIVES ..... 49

7.2.1 Application au sein de la CDC TIC et de NetFacto ..... 50

7.2.1.1 Choix de la personne ..... 50

7.2.1.2 Elaboration d'un livret d'accueil ..... 50

7.2.1.3 Procédure générique ..... 51

**8 Conclusion ..... 52**

**9 Glossaire ..... 53**

**10 Annexes ..... 54**

## 1 Remerciements

Au terme de ces deux années d'apprentissage, je voudrais remercier :

- ◆ Mon entreprise, Telal, pour son accueil, la sympathie qui s'y dégage, et la bonne ambiance de travail qui y règne. Merci donc à toute l'équipe de Telal pour son attention et plus particulièrement à Hélène Boursas et à Pierre Jacob pour leurs conseils.
- ◆ Mon maître d'apprentissage, Anne-Sophie Brobeck, pour sa disponibilité, ses conseils et son soutien.
- ◆ Mon tuteur de l'IUT, Laurence Trastet-Durat, pour son suivi.
- ◆ Le département gestion des entreprises et des administrations de l'IUT de Mulhouse pour m'avoir permis de faire cette formation.

## 2 Introduction

Lors de la conception de mon sujet de mémoire, nous nous étions basés, mon maître d'apprentissage et moi-même sur la conception d'un accueil spécifique des nouveaux arrivants ainsi que des clients.

Au fil du temps, il nous est apparu impossible de traiter parfaitement les deux sujets et nous avons donc recentré le sujet de mon mémoire.

Celui-ci est donc basé sur **l'accueil des nouveaux arrivants**, sujet que j'avais déjà commencé à traiter en élaborant le livret d'accueil (Cf. annexe 1), projet tutoré de 1<sup>ère</sup> année. J'ai donc préféré écarter l'accueil des clients pour me consacrer entièrement à l'accueil interne des nouveaux venus.

Comme je l'ai précisé ci-dessus, mon sujet traite de l'accueil et plus précisément de "l'élaboration et de la mise en place d'une procédure d'accueil".

Pourquoi choisir de développer l'accueil ? Tout simplement parce que Telal, bien que communiquant énormément en externe sur divers projets, n'a pas ou peu de communication en interne, celle-ci est loin d'être efficiente et l'accueil des nouveaux arrivants s'en fait ressentir.



communication en interne, celle-ci est loin d'être efficiente et l'accueil des nouveaux arrivants s'en fait ressentir.

La communication externe avait pour but de faire connaître les différents projets de Telal tels que le Réseau Educatif d'Alsace (REDA) ou encore les projets européens comme RUBIS. Les cibles de cette communication étaient diverses, nous touchions aussi bien les collectivités que le grand public. Le but étant de fidéliser et de satisfaire nos clients mais aussi de répondre à un devoir d'information et de communication, mission qui nous était demandée par la Région Alsace et nos différents actionnaires.

De plus, nous avons pu constater que nos effectifs étaient en constante évolution depuis quelques années. Cette constatation a eu pour effet de renforcer la volonté générale de créer une procédure d'accueil.

De plus, il y a également la volonté de Telal de donner une bonne image de la société, qui peut être ressentie comme négative si l'accueil de la personne ne s'est pas fait dans de bonnes conditions.

La méthodologie utilisée pour la rédaction de ce projet était :

- ◆ l'état des lieux des procédures existants à Telal,
- ◆ l'analyse des besoins ressentis par le personnel déjà en place,
- ◆ l'élaboration de la procédure avec la liste des actions à mener,
- ◆ la création d'outils types,
- ◆ l'action de parrainage,
- ◆ la mise en place de la procédure avec le suivi des personnes,
- ◆ la formation des parrains,
- ◆ la communication interne,
- ◆ le bilan de cette procédure ainsi que les perspectives futures telles que le transfert du savoir-faire,
- ◆ l'élaboration d'une charte d'accueil.

Afin de mener à bien ce projet, différents moyens ont été mis en place telle que la mise à disposition de l'équipe de Telal en fonction des besoins, des outils informatiques et de toutes les ressources documentaires disponibles (Internet, bibliothèque, ...).

Je vais dès à présent vous présenter mon projet tutoré.

## Documents présentés en annexe

### Documents présentés dans la procédure d'accueil

### **3 Présentation de Telal**

#### **3.1 Telal et ses actionnaires**

Telal est une Société Anonyme d'Economie Mixte (SAEM) spécialisée dans les missions de conseil et d'ingénierie en Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC).

La société Telal a été créée en 1985 par 26 actionnaires, publics et privés, dont les principales collectivités territoriales (région, départements, villes les plus importantes...) d'Alsace ainsi que des organismes financiers (Caisse des Dépôts et Consignation, Banque Populaire, Caisse d'Epargne...) et professionnels pour assister et accompagner des projets mettant en œuvre les technologies de l'informatique et de la communication.

Le siège social de Telal se situe

8, rue des Tuileries

67380 LINGOLSHEIM

Le capital de Telal est de 3.850.000 FF, et ses principaux actionnaires sont :

**Des collectivités territoriales**

- ◆ La Région Alsace
- ◆ Le Département du Bas-Rhin
- ◆ Le Département du Haut-Rhin
- ◆ La Communauté Urbaine de Strasbourg
- ◆ La Ville de Bischwiller
- ◆ La Ville de Colmar
- ◆ La Ville de Mulhouse
- ◆ La Ville de Strasbourg
- ◆ La Ville de Haguenau
- ◆ La Ville de Lingolsheim

**Des organismes financiers et d'assurances**

- ◆ La Caisse des Dépôts et Consignations
- ◆ La Caisse d'Epargne Fédérée du Bas-Rhin
- ◆ Le Crédit Industriel d'Alsace et de Lorraine
- ◆ La Banque Populaire de la Région Economique de Strasbourg
- ◆ La Banque Populaire du Haut-Rhin
- ◆ La Compagnie Générale d'Assurances Rhin et Moselle

**Des organismes professionnels**

- ◆ La Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie d'Alsace
- ◆ La Chambre des Métiers d'Alsace
- ◆ L'Union des Groupements Artisanax
- ◆ L'Association Régionale des Avocats

**Des entreprises et institutions régionales**

- ◆ L'Electricité de Strasbourg
- ◆ La Société d'Aménagement et d'Equipement de la Région de Strasbourg
- ◆ L'Association de Gestion Informatique des Collectivités Locales
- ◆ Le Centre d'Information Jeunesse Alsace
- ◆ L'Imprimerie et Editions des Dernières Nouvelles d'Alsace
- ◆ L'Automobile Club d'Alsace
- ◆ Le Gaz de Strasbourg



## **3.2 Telal, de 1998 date de mon arrivée à avril 2000**

### **3.2.1 Les missions de Telal**

#### **3.2.1.1 Le conseil et l'ingénierie.**

Les missions de Telal en matière de conseil et d'ingénierie s'étendent de la conduite de projets au conseil stratégique.

Le conseil et l'ingénierie s'étendent dans les domaines d'architectures informatiques, systèmes et réseaux, des télécommunications et des systèmes d'informations. Parmi ses principales prestations, Telal assure l'audit de systèmes existants, l'assistance technique pour le choix de nouveaux équipements et l'assistance à maîtrise d'ouvrage.

Ces prestations sont réalisées dans des domaines technologiques très variés et indifféremment dans les secteurs publics et privés.

#### **3.2.1.2 La veille technologique.**

A côté des prestations de conseil et d'ingénierie, Telal offre depuis 1987 à ses membres adhérents un service de veille technologique complet afin d'accompagner les dirigeants et les spécialistes dans le suivi et l'analyse de l'évolution des nouvelles technologies.

L'objet des différents éléments constitutifs de la veille est d'offrir un service large recouvrant à la fois la veille technique, juridique et sociale (veille globale), un service d'aide à la décision (intelligence économique) et un accompagnement dans la gestion des connaissances (knowledge management).

Les membres ont donc accès à des rapports d'études, des notes techniques, des lettres d'informations mensuelles telles que "e Stratégie" ou le journal de "l'Atelier", ils bénéficient également de petits déjeuners débat par trimestre et d'un voyage d'étude.

#### **3.2.1.3 La promotion des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC).**

Telal mène en permanence des actions de sensibilisation afin de communiquer l'intérêt des NTIC au plus grand nombre en Alsace. Sont concernés les collectivités locales, les administrations, le monde de l'éducation et de la recherche, le secteur de l'industrie, ... Ces actions sont certainement l'une des clés de la dynamique qui anime aujourd'hui l'Alsace dans ce domaine.

Les interventions de Telal se font sous plusieurs formes. Outre la participation à des manifestations à travers l'Alsace et dans toute la France, Telal anime des groupes de travail, assiste les collectivités locales en matière d'aménagement du territoire et prend en charge la maîtrise d'œuvre de projets innovants relatifs au développement des autoroutes de l'information.

Ces actions sont certainement l'une des clés de la dynamique qui anime aujourd'hui l'Alsace dans ce domaine.

Les interventions de Telal se font sous plusieurs formes. Outre la participation à des manifestations à travers l'Alsace et dans toute la France, Telal anime des groupes de travail, assiste les collectivités locales en matière d'aménagement du territoire et prend en charge la maîtrise d'œuvre de projets innovants relatifs au développement des autoroutes de l'information.

La promotion se fait également au travers de la "Lettre de Telal", revue trimestrielle diffusée dernièrement à 6000 exemplaires et qui touche de nombreux acteurs tant en Alsace que dans les autres régions françaises et ceci dans les secteurs d'activités les plus variés.

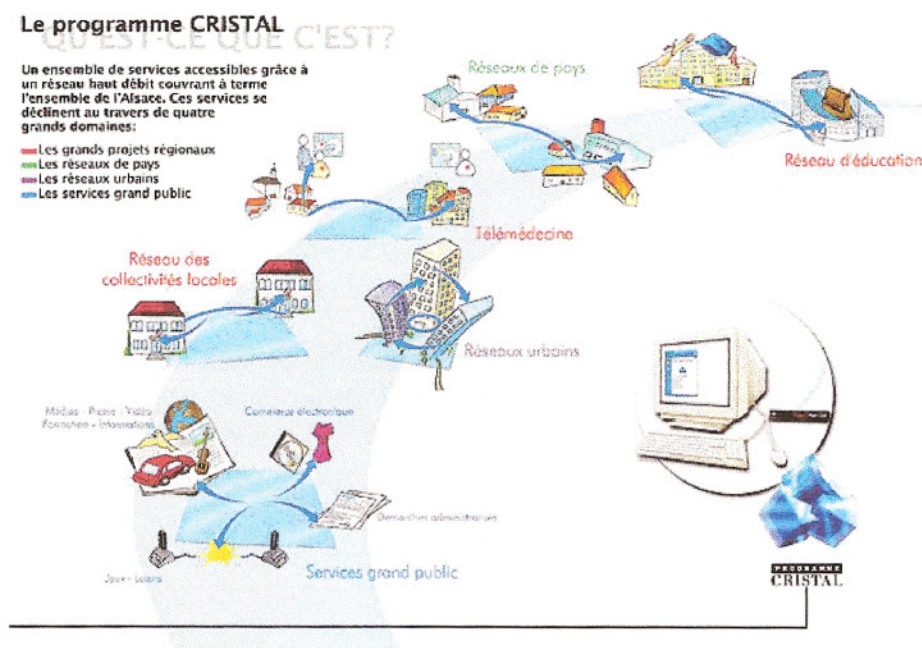
### 3.2.2 Les différents projets de Telal.

#### 3.2.2.1 Les projets locaux ou régionaux.

##### ♦ Le réseau Cristal

Cristal représente le déploiement des téléservices en Alsace. Il repose sur trois objectifs principaux :

- Bâtir un réseau de communication haut-débit en Alsace, en s'appuyant sur les infrastructures de réseau de vidéocommunication, qui permettra la continuité du réseau haut-débit du nord au sud de l'Alsace. Cette autoroute de l'information constituera le support à la diffusion de services de proximité et de services publics.
- Le deuxième objectif du programme est de développer une technologie de transport fiable des informations et permettant la sécurisation des échanges.
- Et enfin, développer des téléservices susceptibles d'utiliser de manière optimale toutes les potentialités d'un réseau de communication. L'Intranet des collectivités locales (Récital) et celui des établissements scolaires (REDA) font partie du programme Cristal.



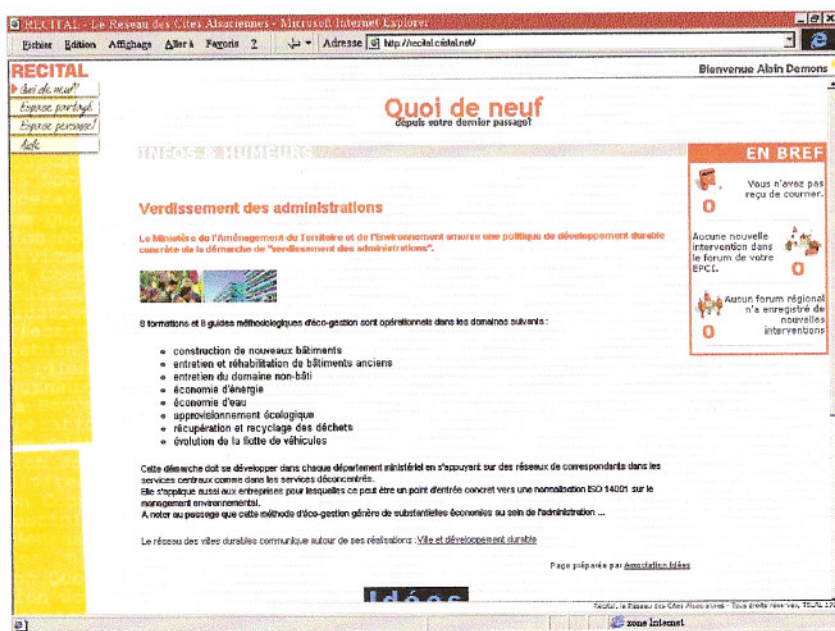


## ▪ Récital, le réseau des cités alsaciennes

Récital est le premier service du programme Cristal. Ce réseau a été conçu pour les collectivités locales, afin qu'elles disposent d'un outil de communication, de partage d'expérience et d'accès à l'information adapté à leurs besoins.

Récital est destiné aux maires, secrétaires généraux, conseillers régionaux et généraux. Aujourd'hui, 40 mairies alsaciennes sont connectées à ce réseau.

Les fonctionnalités proposées sont nombreuses, telles que la messagerie électronique personnelle, l'annuaire des collectivités, l'accès à la documentation administrative, ...



Une page du site Récital

## ▪ REDA, le réseau éducatif d'Alsace

REDA est un Intranet éducatif expérimental, ce réseau existe depuis 1998 et il offre de nouveaux outils et services multimédia à tous les établissements scolaires alsaciens (collèges et lycées), quelle que soit leur situation géographique.

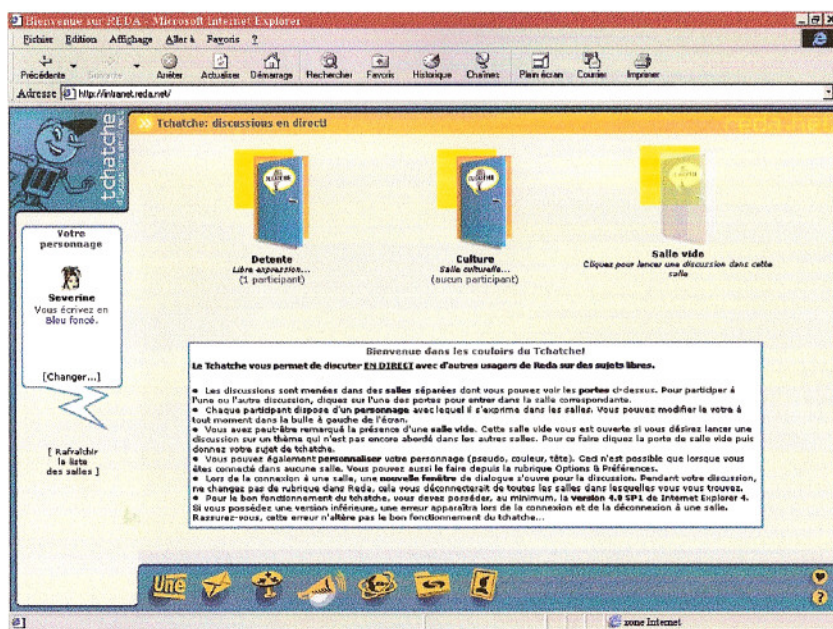
Ainsi, il leur permet de développer de nouveaux usages pédagogiques, de faciliter l'accès à la documentation, de moderniser les services administratifs, ...

REDA connecte aujourd'hui plus de 250 collèges et lycées et à terme, il connectera 1800 écoles primaires au Réseau National de l'Education (RENATER) et aux partenaires locaux de l'éducation (Rectorat et autres).



REDA propose des services tels que l'accès à Internet, le courrier électronique, les forums, les moteurs de recherches éducatifs, la vidéo à la demande ou la visioconférence.

### La page "Tchatte" du site REDA



#### 3.2.2.2 Les projets européens

##### ◆ RUBIS, le Réseau Ubiquitaire à Intégration de Services

Rubis est un projet européen regroupant cinq partenaires tels que l'Alsace, l'Aquitaine, les villes de Berlin et d'Ulm pour l'Allemagne et la Finlande.

Ce projet contient cinq volets qui sont :

L'administration, qui dispose de l'intranet des collectivités locales (Récital), ce volet permet le partage d'informations, via Internet, entre les élus, les personnels administratifs et les partenaires privés ou publics.

La santé dont le but est de rapprocher les différents acteurs de la santé tout en les sensibilisant aux techniques de télétransmissions qui permettent un meilleur suivi des malades.

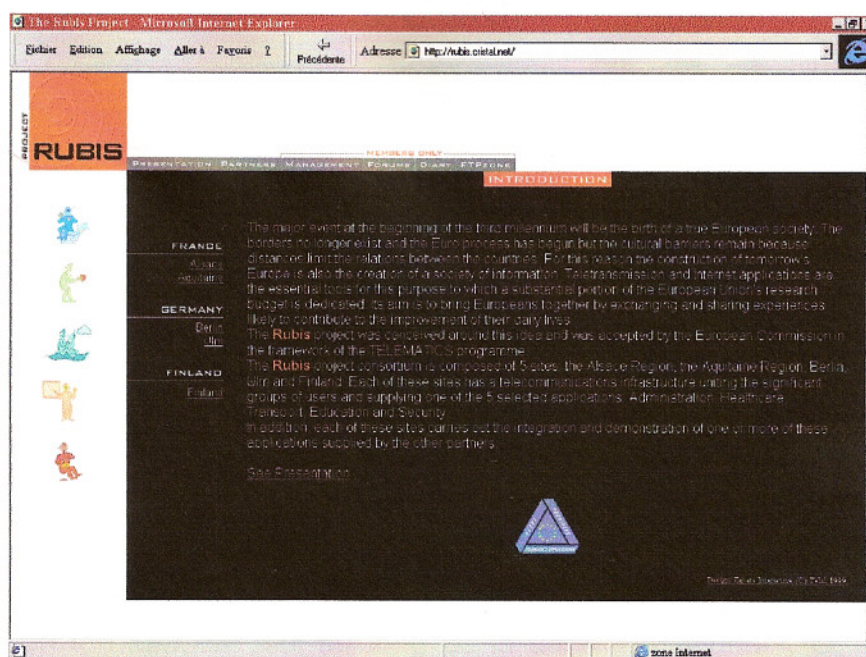
Le transport offre des services d'assistance aux voyageurs (réservation de billets, renseignements touristiques, ...).

L'éducation propose une plate-forme de ressources pédagogiques avec des projets tels que le télé-enseignement, l'apprentissage des langues, ...

La carte de sécurité qui permet d'assurer la confidentialité de données sensibles (notamment celles liées aux aspects médicaux).

L'objectif de Rubis est de rapprocher les partenaires afin qu'ils intègrent puis valident les applications télématiques dans des sites dits digitaux (sites disposant d'une plate-forme et d'infrastructures de télécommunications).

Telal est fournisseur des applications Administration et Sécurité.



Page d'accueil du site RUBIS

#### ◆ ISCOM, Information Systems for Combined Mobility Management

Le projet de recherche et de développement ISCOM a été retenu par l'Union Européenne pour développer divers services liés au transport :

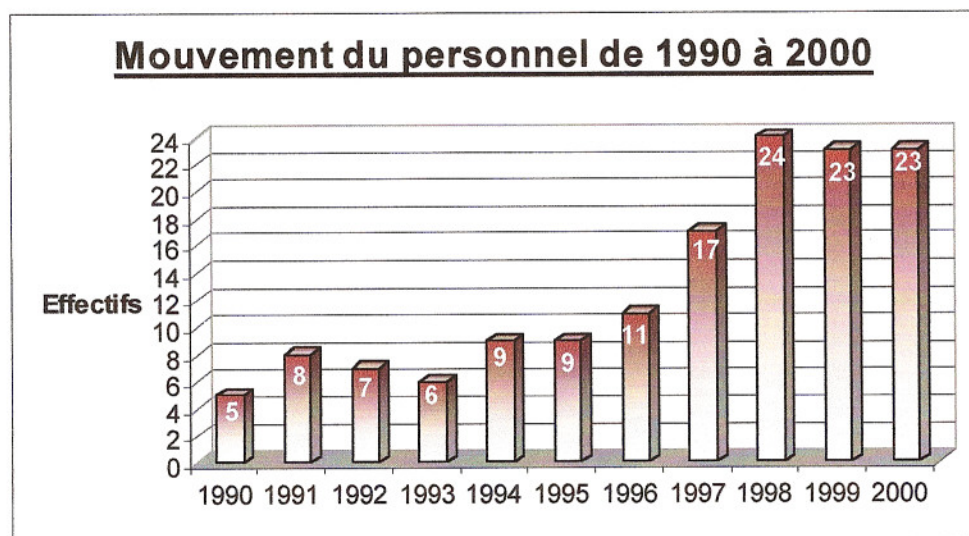
- ◆ La collecte automatisée et centralisée des informations de transport (horaires, arrêts, ...).
- ◆ Le calcul des trajets optimisés, calcul des coûts des trajets, ...
- ◆ La visualisation des trajets en imagerie cartographique par connections aux systèmes d'informations géographiques (SIG).
- ◆ La mise en place d'un "Mobility Center" véritable office des transports régional permettant la consultation, l'information et l'achat de titres de transport intermodaux.

Ce projet permettra à terme de faire bénéficier les sociétés de transport, les usagers et la région elle-même d'un outil innovant qui améliorera la qualité des services rendus.



### 3.2.3 L'effectif de Telal

#### 3.2.3.1 Graphique d'évolution des effectifs



#### 3.2.3.2 Analyse du mouvement du personnel

On constate un fort *turnover* tout au long de la décennie, pourtant, depuis 1996, les effectifs sont en constante augmentation.

Les effectifs englobent les salariés de l'entreprise ainsi que les stagiaires et les apprentis.

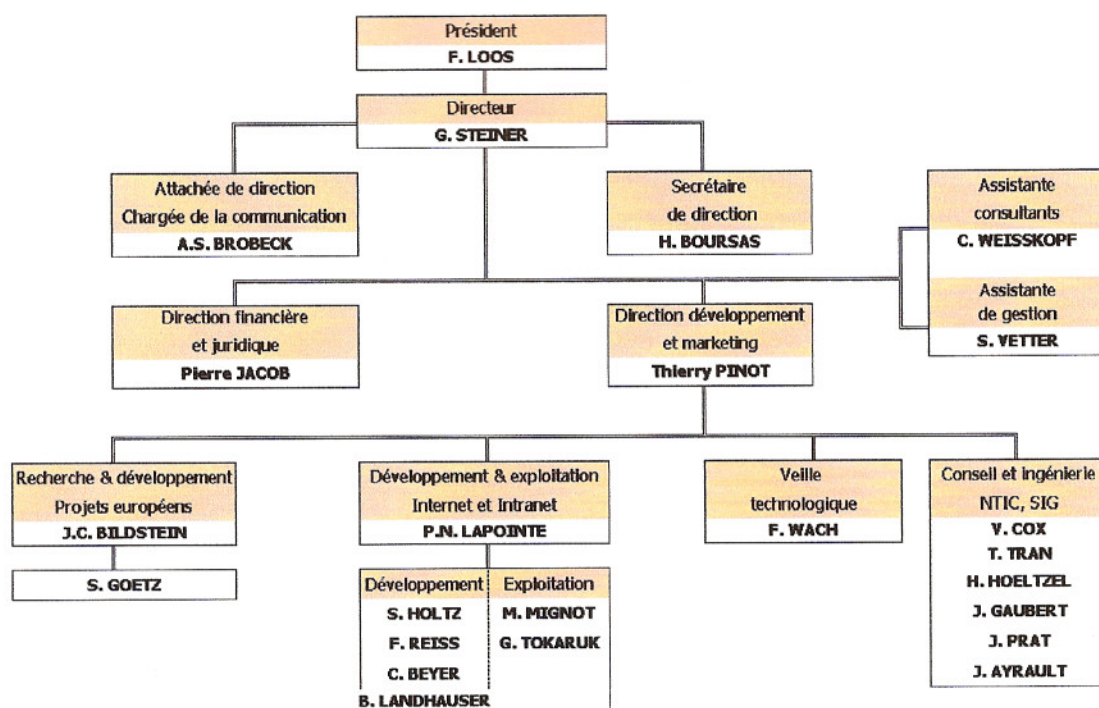
En quatre ans, nous sommes passés de 11 à 23 salariés, ce qui fait, en moyenne, 5 personnes par an.

Le nombre de personnes était en constante évolution, cela impliquait la nécessité de mettre en place une procédure d'accueil, qui nous permettrait de gérer au mieux l'arrivée et l'intégration des nouveaux arrivants. C'est une des raisons essentielles qui nous a poussé à mettre en place une procédure d'accueil.

### 3.2.4 L'organigramme de Telal

Telal étant spécialisée dans les domaines du conseil et ingénierie en Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication et de veille technologique, son personnel est composé de consultants et d'informaticiens ainsi que de personnel administratif.





Telal accueille également de nombreux stagiaires ou apprentis (en moyenne deux par an), ceci afin de répondre à des besoins et pour favoriser l'intégration d'étudiants dans la vie active.

Si chaque personne a un poste défini, les domaines de compétences de chacun sont bien plus larges, ce qui permet à chacun d'intervenir ailleurs si nécessaire.

### 3.3 Telal, depuis avril 2000

#### 3.3.1 Telal

##### 3.3.1.1 La mission

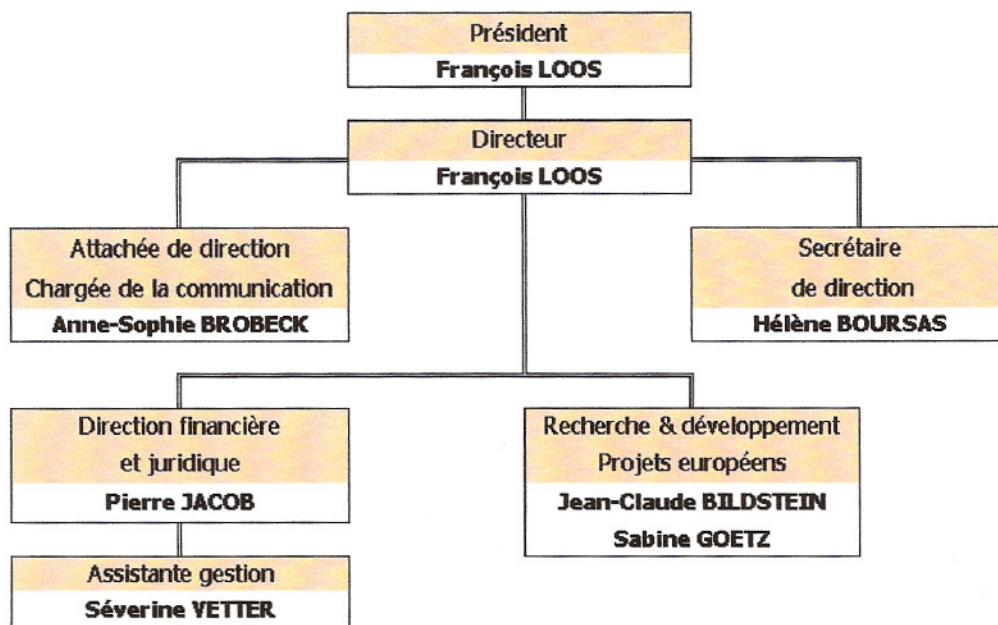
###### ◆ Le conseil en Alsace

Aujourd'hui, Telal se concentre sur les projets européens, ainsi que sur le savoir-faire qu'ils peuvent apporter en Alsace (par exemple le savoir-faire de RUBIS pour la médecine et celui d'ISCOM pour les transports).

Le but de Telal est de promouvoir les nouvelles technologies de l'information et de la communication auprès des partenaires alsaciens.

### 3.3.1.2 L'effectif

L'effectif de Telal n'a pas vraiment évolué, mais depuis le mois d'avril, *Telal* s'est scindée en trois, *Telal* a gardé la mission de promotion des NTIC en Alsace, une autre structure a vu le jour : la *CDC TIC*, qui s'occupe des missions de conseil et ingénierie en France mais aussi des missions de veille technologique et d'exploitation des *Cyber'bases* (centres Internet accessibles au public). Enfin une troisième société est en phase de création, *NetFacto*, qui aura à sa charge tout ce qui se rapporte à l'exploitation de la plate-forme technique de services, utile au bon fonctionnement de l'*Intranet* éducatif (REDA) et de l'*Intranet* des collectivités locales (Récital) ainsi que d'autres projets.



Cette scission a eu pour effet de faire baisser les effectifs de Telal.

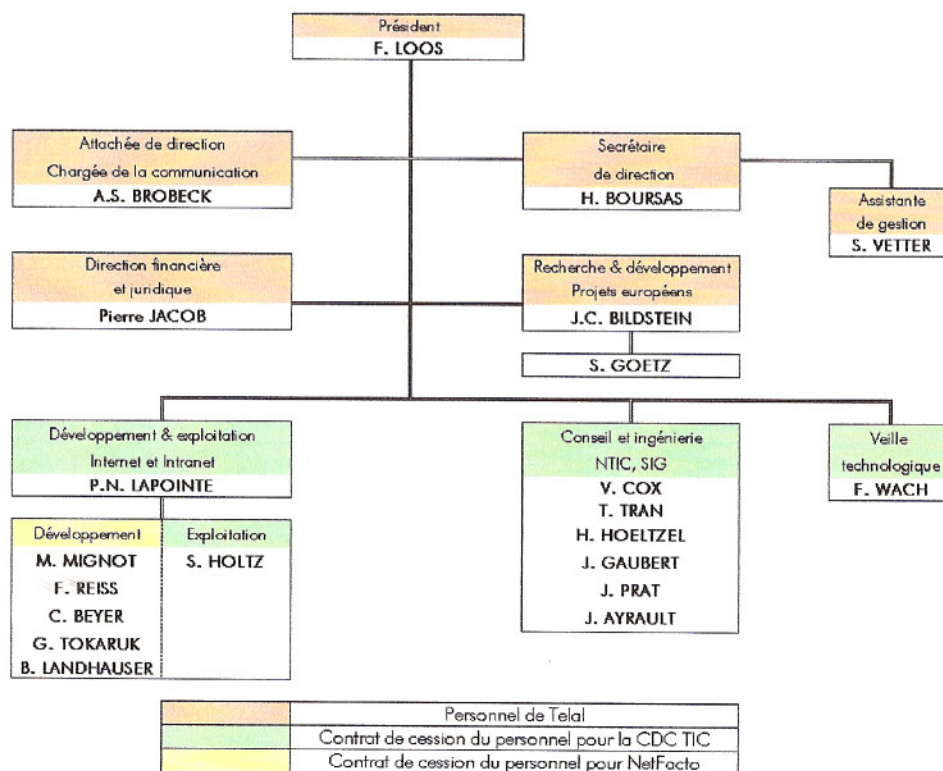
Les effectifs sont passés de 23 personnes en mars 2000 à 20 personnes en avril 2000, car trois personnes de la société ont suspendu leur contrat Telal afin d'intégrer la société CDC TIC.

### 3.3.1.3 L'organigramme

Vous remarquerez que cet organigramme est composé de trois couleurs différentes :

- ♦ En orange, se sont les personnes qui font partie de Telal.
- ♦ En vert, les salariés qui ont un contrat de cession en faveur de la CDC TIC, mais dont le contrat ne sera effectif que courant juillet.

- ♦ En jaune, les salariés qui ont un contrat de cession en faveur de NetFacto, mais dont le contrat n'est pas encore effectif étant donnée que NetFacto est en phase de création.



### 3.3.2 CDC TIC

#### 3.3.2.1 La mission

CDC-TIC est une filiale de la Caisse des Dépôts et Consignations, créée le 15 février 2000, pour accompagner, sur le plan national, les collectivités locales dans leur mission de développement des territoires à l'aide des nouvelles technologies de l'information.

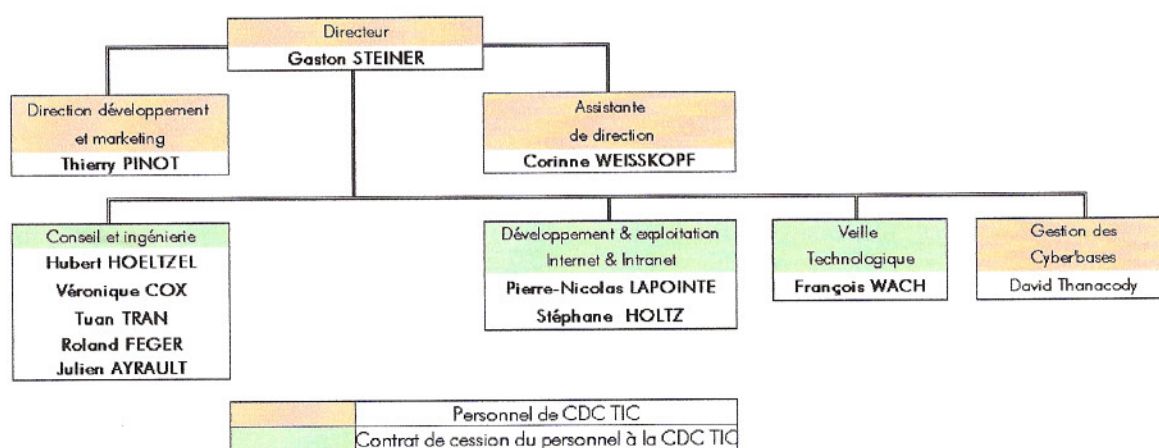
#### 3.3.2.2 L'effectif

La CDC TIC est pour le moment composée de quatre personnes, le contrat des employés ayant encore le statut Telal, fera l'objet d'un transfert selon l'article L 122 – 12 :



Art. L 122 – 12 du Code du Travail : "S'il survient une modification dans la situation juridique de l'employeur, notamment par succession, vente, fusion, transformation de fonds, mise en société, tous les contrats de travail en cours au jour de la modification subsistent entre le nouvel employeur et le personnel de l'entreprise".

### 3.3.2.3 L'organigramme



## 3.3.3 NetFacto

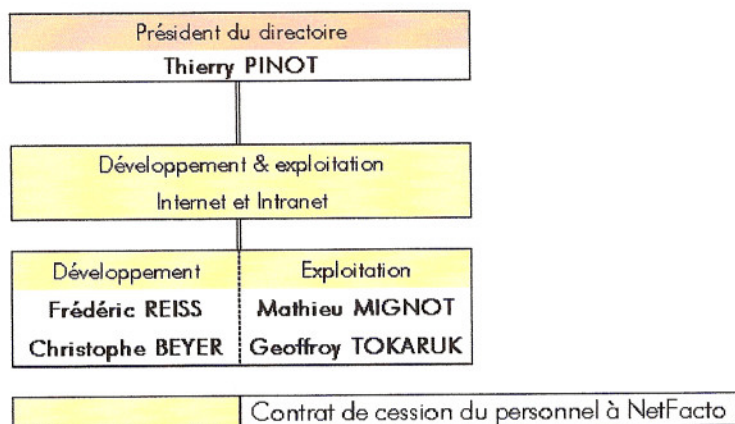
### 3.3.3.1 La mission

La principale mission de NetFacto est l'hébergement de sites Internet, ainsi que tous les autres services proposés par un hébergeur, mais NetFacto a également pour rôle d'assurer l'exploitation de la plate-forme technique de services.

### 3.3.3.2 L'effectif

Pour l'instant, NetFacto n'a pas encore de personnalité juridique, mais à terme elle se composera des administrateurs réseaux et des développeurs de Telal représentés ici en jaune.

### 3.3.3.3 L'organigramme



NetFacto est en train de répondre à un appel d'offre lancé par la Région Alsace et concernant l'exploitation du projet REDA.

Après la présentation de Telal, je vais à présent développer la partie technique de mon mémoire. Elle traitera de l'élaboration et de la mise en place de la procédure d'accueil au sein de Telal.

## **4 Analyse du contexte culturel**

Je vais tout d'abord faire un état des lieux des outils qui existaient avant la mise en place de la procédure, puis j'analyserai les différentes étapes de cette procédure ainsi que les différents outils qui lui sont utiles.

### **4.1 Etat des lieux**

#### **4.1.1 Avant-propos**

On peut constater que Telal a vu son effectif évoluer au fil des années, cette forte rotation des effectifs provient du fait d'une forte demande des partenaires régionaux (création de l'Intranet éducatif et de l'Intranet des collectivités locales).

Telal est donc une plaque tournante sur laquelle gravite un personnel composé de salariés et de stagiaires.

Il existe aussi une certaine demande de la part de la hiérarchie qui souhaitait que nous communiquions en interne, auprès des nouveaux venus, avec autant de vigueur qu'en externe, la motivation première étant de favoriser l'intégration des nouveaux salariés.

Le but de cette procédure est de faciliter l'intégration et l'adaptation des nouveaux venus.



Passons maintenant à l'analyse des attitudes et des besoins.

#### **4.1.2 Analyse de l'existant.**

##### **4.1.2.1 Les attitudes et les comportements.**

Il n'existait pas, à priori, d'attitudes spécifiques à l'accueil d'un nouvel employé, néanmoins la charge d'accueillir le nouveau salarié incombait à la personne qu'il avait rencontré lors de son embauche.

L'arrivée de ce nouveau salarié était sommairement préparée, en effet, il n'y avait aucune préparation en amont, tant physique que matérielle.

##### **4.1.2.2 Les outils.**

Il existait à Telal, depuis 1994, un livret d'accueil élaboré par Mme Boursas, la secrétaire de direction, qui était destiné à chaque salarié.

Mme Boursas s'est occupée de la mise à jour de ce livret de 1991 à 1994, mais l'augmentation des effectifs était encore très faible à cette époque (les effectifs sont passés de 8 en 1991 à 9 salariés en 1994).

Depuis cette date, ce livret n'a plus été mis à jour, faute de temps.

#### **4.1.3 Analyse des besoins.**

##### **4.1.3.1 Les entretiens.**

###### **4.1.3.1.1 La grille d'entretien.**

J'ai élaboré une grille d'entretien, qui m'a été très utile lors des entretiens que j'ai réalisés avec les anciens.

Cette grille (voir ci-après) a été conçue d'après certaines questions que je m'étais posée lors de mon arrivée à Telal. Au fur et à mesure des entretiens elle m'a permis de déterminer les manques dans la procédure d'accueil et de procéder à l'élaboration d'un livret d'accueil (voir en annexe).

<b>GRILLE D'ENTRETIEN</b>
---------------------------

**Questions administratives :**

Quelles sont les informations qui vous manquaient lors de votre arrivée à Telal ?

Connaissiez-vous vos droits et avantages (tickets restaurants, congés, ...) ?

Connaissiez-vous le mode de fonctionnement de la complémentaire maladie et de la Prévoyance ?

**Questions de fonctionnement :**

Connaissiez-vous le mode de fonctionnement de Telal pour les courriers (chronos, appel d'offre, ...) ?

Saviez-vous à qui vous adresser en cas de problème ?

Vous a-t-on présenté le personnel ainsi que leur fonction lors de votre arrivée ?

Connaissiez-vous les coutumes de Telal (abréviations, mode de fonctionnement, ...)

**Question concernant les projets de Telal :**

Connaissiez-vous les différents projets de Telal ?

**Questions concernant l'accueil :**

Vous êtes-vous senti accueilli ?

Avait-on préparé votre arrivée (bureau, accueil physique, ...) ?

Vous a-t-on présenté vos futurs collègues, fait une visite des locaux ?

Avez-vous d'autres choses à dire ?

#### 4.1.3.1.2 L'analyse des entretiens

Cette analyse découle des entretiens réalisés avec quatre anciens de Telal.

Les entretiens se sont déroulés de façon individuelle, face à face, avec ces personnes qui sont arrivées à Telal approximativement vers le milieu de l'année 98.

Il est ressorti de ces entretiens que les nouveaux venus n'étaient pas systématiquement informés du mode de fonctionnement de Telal (tickets restaurant, demande de congés, remboursement des notes de frais...), ou des différentes missions de Telal (la mission d'assistance, de maîtrise d'ouvrage, les différents projets, ...) ni du fonctionnement des procédures internes (appel d'offre, chronos, ...).

Il en découle donc un manque au niveau de la circulation des informations.

Ce questionnaire m'a donc permis de mettre au point le livret d'accueil de Telal qui est distribué à chaque nouvel arrivant et qui reprend divers points administratifs, de fonctionnement, ou qui traite des différents projets dont la société a la charge.

#### 4.1.3.2 L'élaboration du livret d'accueil.

Le livret d'accueil, que vous trouverez en annexe, est un document qui a été établi en 1999 et qui se base sur l'ancien livret d'accueil de Telal, datant de 1991, ainsi que sur les entretiens réalisés avec les salariés.

L'élaboration de ce livret a fait l'objet de mon projet tutoré de 1<sup>ère</sup> année. Ce livret reprend les différents points qui m'ont semblé prédominant lors du recueil d'information concernant l'accueil à Telal.

On retrouve donc différentes parties reprenant chacune un point clé abordé lors des entretiens :

- ◆ Le personnel de Telal, avec un trombinoscope qui reprend les noms, les fonctions et les numéros de poste téléphonique.
- ◆ Une présentation générale où l'on traite des horaires d'ouverture des bureaux, des réunions internes.
- ◆ Une partie "droits et avantages" où l'on reprend le mode de fonctionnement des tickets restaurant, des congés, de la convention collective, ...
- ◆ Une autre partie "administrative" qui traite des déplacements professionnels en France ou à l'étranger.
- ◆ Une partie "santé" avec la Préviade (assurance complémentaire maladie de Telal), la médecine du travail et les congés maladie.
- ◆ Une partie "contrôle de gestion" où l'on explique les différentes parties des feuilles de temps.



- ◆ Une autre partie concernant les différents projets de Telal (Cristal, RUBIS, ...) avec une présentation sommaire de ceux-ci, on retrouve également une liste des différents sites Internet de Telal ainsi que les abréviations couramment utilisées par les salariés de la société.
- ◆ On retrouve en annexe les différentes feuilles de gestion (demandes de déplacement, de congés, de remboursement de notes de frais, ...), feuilles que l'on retrouve sous format électronique dans le dossier Telal Staff qui est créé pour le nouveau salarié. Telal Staff est une partie du réseau informatique de Telal, c'est dans ce dossier que l'on retrouve les dossiers personnels de chaque employé.

Le livret d'accueil est actualisé dès qu'il survient un changement dans la structure de l'entreprise ainsi qu'à chaque nouvelle arrivée (suggestions du nouveau salarié).

#### 4.1.3.3 Les attitudes

Les besoins que peut ressentir un nouveau salarié sont les suivants :

- ◆ Un besoin d'information (structure, mode de fonctionnement).
- ◆ Un besoin d'intégration (reconnaissance des autres salariés, le fait de se sentir accueilli).
- ◆ Un besoin d'accueil (aussi bien matériel avec le poste de travail, que physique avec une personne qui le suit tout au long de la journée et de sa première semaine).

#### 4.1.3.4 Les outils

Les entretiens ont clairement exprimé que l'on n'informe pas assez les arrivants, c'est pourquoi un **livret d'accueil**, plus détaillé par rapport au précédent, a été mis en place.

Ce nouveau livret d'accueil mets en avant le personnel de l'entreprise (trombinoscope et organigramme) et fait le point sur les différents projets qui sont à la charge de Telal, ainsi que sur le contrôle de gestion (gestion des temps, des déplacements, ...).

Le livret d'accueil permet au nouveau salarié de mieux comprendre le fonctionnement de la société et ceci dès le premier jour.

Le second outil est une **procédure d'accueil** qui doit pouvoir fixer les différentes phases de l'accueil et ainsi permettre à tout un chacun de s'occuper de l'accueil d'une personne et de pouvoir la suivre.

#### 4.1.4 Comparaison entre l'existant et les besoins

##### 4.1.4.1 Tableau de comparaison

Existant		Besoins		Mise en place en 98 / 99	Mise en place en 99 / 00
Attitudes	Outils	Attitudes	Outils		
Information des salariés lors de l'arrivée d'un nouvel employé		Information des salariés plus spécifique	Fiche signalétique du nouvel arrivant	X	
		Préparation de l'accueil	Procédure d'accueil		X
		Préparation matérielle de l'accueil	Listing de préparation du matériel et préparation du poste de travail	X	
Accueil du salarié	Livret d'accueil de Mme Boursas	Accueil personnel du nouveau salarié	Livret d'accueil de Séverine VETTER	X	
Présentation du personnel	Présentation physique	Présentation du personnel	Trombinoscope et présentation physique	X	
Présentation de l'entreprise		Entretien d'accueil, le matin et le soir du premier jour	Fiche de suivi du nouveau salarié	X	X
Bref aperçu des missions et du mode de fonctionnement		Informations spécifiques sur la culture d'entreprise, le mode de fonctionnement	Livret d'accueil de Séverine VETTER et fiche de suivi	X	X
Intégration du nouveau	Accompagnement au restaurant	Intégration et accompagnement personnel du nouveau	Réservation d'un restaurant ou accompagnement	X	
		Besoin d'informations concernant les procédures internes	Réunions avec les collègues de travail		X
		Suivi de la personne tout au long du premier mois	Fiche de suivi du nouveau salarié	X	X

Comme vous pouvez le constater, ce tableau reprend les différentes attitudes qui existaient ainsi que les souhaits exprimés par le personnel de Telal.

On ne peut pas dire qu'il n'existait pas de procédure d'accueil à Telal.

En fait, il n'existait pas de procédure figée d'accueil.

Certaines actions que j'ai coordonné pour élaborer la procédure d'accueil actuelle, ont été mises en place en 1998 / 1999. On retrouve :

- ◆ L'information des salariés, un E mail leur était envoyé pour annoncer la venue d'une personne.
- ◆ Le listing de préparation de l'accueil matériel, qui rassemblait des données concernant la préparation et l'installation du matériel.
- ◆ Le livret d'accueil qui est à la base de la procédure.
- ◆ Le trombinoscope qui provient du livre d'accueil ainsi que la présentation physique des autres salariés.
- ◆ Les entretiens d'accueil.
- ◆ Le mode de fonctionnement de Telal (procédures internes, contrôle de gestion, ...).
- ◆ Le suivi tout au long de la première journée, c'est-à-dire être présent pour le salarié et suivre son intégration dans le groupe (accompagnement personnel du nouveau salarié).
- ◆ Le suivi tout au long du premier mois avec divers entretiens.

Cette procédure n'était pas encore formalisée et il était difficile pour une personne de me remplacer.

C'est pourquoi j'ai mis en place une procédure plus complète afin que n'importe quel salarié puisse un jour me relayer en tant que responsable de l'accueil.

Cette procédure, que je vais décrire dans la cinquième partie de ce projet tutoré, a progressivement été mise en place au courant de l'année 1999 / 2000.



## 5 Elaboration et mise en place de la procédure d'accueil

La procédure d'accueil ainsi que toutes les phases dont je vais vous parler se trouvent en annexe.

### 5.1 Les différentes étapes de l'accueil

Cette partie traitera des différentes étapes à mettre en place pour optimiser au maximum l'accueil du nouvel embauché et ainsi réduire le risque d'erreurs que l'on pourrait imputer à un oubli.

#### 5.1.1 Avant l'arrivée du futur embauché

Ce stade de la procédure correspond à toute la préparation logistique qu'il est indispensable de respecter si l'on veut être prêt pour l'accueil d'un nouvel employé.

La préparation en amont repose sur divers points, tels que :

- ♦ **La préparation du poste de travail**, en installant le matériel nécessaire (bureau et poste informatique, mais également le téléphone), en le commandant si nécessaire, pour cela il faut respecter la "**liste de préparation logistique**" (Cf. **annexe n° 1**), cela nous permettra de montrer au nouvel arrivant qu'il est attendu.

- ◆ Prévenir ses futurs collaborateurs de sa venue, en envoyant par E mail sa "**fiche signalétique**", mais aussi prévenir ses futurs collègues, appartenant au service qu'il intégrera, en leur parlant plus précisément de sa venue et des missions qui seront les siennes. Cela nous permettra de bien intégrer la personne au groupe de travail qui sera le sien, car il faut penser au bien être du nouveau.
- ◆ Rédiger la liste des personnes qu'il devra rencontrer au cours de sa semaine d'intégration, pour cela, il faudra utiliser le "**calendrier d'accueil**" et la "**liste des rencontres – entretiens**" ces deux fiches permettront un suivi de la personne. Cela afin de lui permettre de rencontrer un nombre important de personnes et d'utiliser pleinement le réseau de relation et les différentes sources d'informations internes.
- ◆ Tenir un agenda d'accueil comprenant les diverses réunions ainsi que le nom des personnes qui s'entretiendront avec le nouveau salarié. Cet agenda, accompagné de la fiche "calendrier d'accueil", sera tenu par le responsable de l'accueil.
- ◆ Coordonner les différentes réunions – entretiens, en rappelant ou en confirmant aux intervenants les dates de réunion qu'ils auront avec le nouveau salarié. La confirmation des réunions s'accompagne d'un courrier type "**confirmation de date de réunion**" (Cf. annexe n° 2).
- ◆ Avec l'aide de son supérieur hiérarchique, il nous faudra choisir une personne dont la tâche sera d'être le parrain du nouvel embauché, en n'oubliant pas de lui remettre les documents concernant le "**rôle de parrain**". Il nous faudra communiquer au parrain ses différentes fonctions (intégration, suivi, accompagnement personnel, ...).
- ◆ La préparation de toute la documentation annexe, tel que le livret d'accueil et les plaquettes.

Tous ces points sont essentiels à une bonne organisation de l'accueil.

### 5.1.2 Le jour de son arrivée

Cette partie traitera plus particulièrement de l'accueil physique du nouvel embauché. Le but étant de réduire au maximum le stress que peut ressentir le nouveau salarié lors de son arrivée dans une société dont il ne connaît pas encore le mode de fonctionnement.

Les points à respecter sont les suivants :

- ◆ Il faudra accueillir la personne, en définissant, la veille, qui aura la charge cet accueil (le parrain ou le responsable de l'accueil), il est important de réduire le temps d'attente.
- ◆ Il faut prévoir, dans notre agenda, des plages horaires en début et en fin de journée.
  - L'entretien d'accueil nous permettra de lui faire la visite des locaux, ainsi que la présentation du personnel de Telal.
  - L'entretien en fin de journée nous permettra de faire le point sur la première journée du salarié au sein de l'entreprise. C'est l'occasion pour le nouveau de s'exprimer et pour nous d'améliorer notre technique d'accueil.

- ◆ La présentation de ses collègues de travail, qu'ils fassent partie du même service ou non. On utilise le "**trombinoscope**" des membres de Telal.
- ◆ La présentation de l'entreprise, de son mode de fonctionnement, cette présentation est sommaire car des entretiens sont prévus afin que ce soit les collègues de travail du nouveau salarié qui lui fassent cette présentation.

### 5.1.3 Après son arrivée

Durant la première semaine, puis le premier mois d'intégration, le nouvel embauché devra accumuler un grand nombre d'informations relatives à l'entreprise.

Il nous faudra assurer un suivi constant du nouveau salarié, ce qui aura pour avantage de le rendre opérationnel le plus rapidement possible.

#### 5.1.3.1 Durant la première semaine

La première semaine d'intégration est la plus riche en information pour le nouveau salarié.

Celui-ci rencontre différentes personnes (son supérieur hiérarchique, ses collègues de travail et son parrain) au cours de rencontres – entretiens qui ont pour but de lui faire comprendre le mode de fonctionnement de Telal.

Nous nous intéresserons également, lors d'un entretien entre le responsable de l'accueil et le nouveau salarié, aux besoins du nouveau salarié qui ne sont pas obligatoirement exprimés.

#### 5.1.3.2 A la fin du premier mois

Cette étape est la dernière de l'accueil, en effet nous supposons que le salarié est parfaitement intégré dans la structure.

Un dernier entretien conclut cette phase d'intégration et d'adaptation. Il nous permettra de faire le bilan de l'accueil, cet entretien est basé sur l'écoute.

Aux diverses étapes, expliquées ci-dessus, viennent se greffer des outils permettant au responsable de l'accueil de rendre celui-ci encore plus efficient.



## 5.2 Les outils à mettre en place pour l'accueil

J'ai essayé d'élaborer une procédure, composée de différentes phases d'accueil ainsi que de fiches de suivi permettant de préparer et d'organiser l'accueil du nouvel embauché.

Après m'être renseignée auprès des mes camarades de classe, dont les entreprises étaient certifiées aux normes ISO, j'ai essayé de comprendre comment étaient mises en place les diverses procédures afférentes à cette norme (service clients, procédure qualité, procédure formation, ...).

Le but de cette recherche était d'arriver à mettre au point une procédure formalisée et permettant un suivi sérieux.

Cette procédure est partiellement basée sur la *Norme ISO 9001* :

*"Systèmes qualité – Modèle pour l'assurance de la qualité en conception, production, installation et prestations associées."*

Cet outil permet de suivre toutes les étapes de l'accueil, de la préparation au dernier entretien d'intégration.

Il est également composé de fiches de suivi qui font partie intégrante de la procédure d'accueil, car elles aident à mettre en place les différentes phases.

Afin de gérer au mieux l'arrivée d'un nouvel embauché, il faut respecter toutes les étapes de la procédure.

Vous trouverez, ci-après, le tableau reprenant les différents stades d'élaboration de l'accueil.

Ce tableau permet au responsable de l'accueil de lister les différentes actions à entreprendre, il est inclus dans la procédure d'accueil.

Ces différentes étapes sont liées à la **liste de préparation de l'accueil** qui reprend, de manière temporelle, toutes les phases.

## Les différentes étapes de préparation de la procédure d'accueil :

QUAND	QUI	QUOI	FAIT
<b>1 mois avant</b>	Le responsable de l'accueil à la demande du supérieur hiérarchique	Commande d'un poste de travail (bureau, poste informatique)	<b>X</b>
<b>15 jours avant</b>	Le responsable de l'accueil et le supérieur hiérarchique	Fixer le jour exact et l'heure d'arrivée du nouveau venu	
	Le responsable de l'accueil	Confirmer le rendez-vous par une note	
	Le responsable de l'accueil	Prévoir les clés d'accès aux locaux	
	Le responsable de l'accueil	Préparer toute la documentation rattachée à l'accueil : le livret d'accueil, les documents annexes, les plaquettes de l'entreprise, ...	
<b>1 semaine avant</b>	Le responsable de l'accueil	Préparer le matériel : bureau, poste informatique	
	La personne en charge du réseau téléphonique sur avis de la personne chargée de l'accueil	Pensez à installer le téléphone s'il n'y en a pas	
	Téléphoner à la société qui s'occupe de l'installation de ligne. Pour Telal : Entela au 03.88.10.31.77	S'il est nécessaire de créer une ligne, il faut penser à appeler le prestataire qui s'occupe d'installer les lignes	
	Le responsable de l'accueil	Création d'un dossier Telal Staff, au nom de la personne, comprenant différentes feuilles : déplacements, congés, notes de frais. Création d'un dossier feuilles de temps et d'un compte de messagerie	
	Le responsable de l'accueil	Informar le personnel par mail, avec envoi de la fiche signalétique	
	Le responsable de l'accueil	Prévoir des entretiens avec le supérieur hiérarchique, les collègues et le parrain	
	Le supérieur hiérarchique	Désigner un parrain	
<b>1 jour avant</b>	Le responsable de l'accueil	Prévenir le supérieur hiérarchique	
	Le responsable de l'accueil	Prévenir l'hôtesse d'accueil de l'arrivée du nouveau venu	
	Le responsable de l'accueil	Se prévoir une à deux heures pour l'accueillir	
<b>Le jour J</b>	Le responsable de l'accueil	Penser à réserver un restaurant	
<b>Au cours de la 1ère semaine</b>	Le responsable de l'accueil	Confirmer par courrier les entretiens qu'auront le supérieur hiérarchique, les collègues et le parrain avec le nouveau salarié	
<b>A la fin de la 1ère semaine</b>	Le responsable de l'accueil	Questionnaire d'évaluation de l'accueil à faire remplir par le nouvel embauché et premier bilan de l'accueil à préparer	
<b>A la fin du 1er mois</b>	Le responsable du journal interne	Insertion d'un article dans TE'M précisant l'arrivée de la personne dans l'entreprise	
	Le responsable de l'accueil et le parrain	Prévoir une réunion pour faire un bilan de l'accueil	

### 5.2.1 Les différentes étapes de la préparation de l'accueil




Cette partie regroupe sept différentes phases qui se suivent dans le temps (avant l'arrivée, pendant et après l'arrivée du nouveau salarié) :

- ◆ Avant l'arrivée du nouveau salarié :
  - Phase n° 1 Initialiser l'accueil
  - Phase n° 2 Préparer l'accueil
  - Phase n° 3 Mise en place du parrainage
- ◆ Le jour d'arrivée du nouveau salarié :
  - Phase n° 4 Mener l'entretien d'accueil en début de journée
  - Phase n° 4 bis Mener l'entretien d'accueil en fin de journée
- ◆ Durant la première semaine :
  - Phase n° 5 Faire connaître l'environnement proche
  - Phase n° 6 Pré-bilan de l'accueil
- ◆ A la fin du premier mois :
  - Phase n° 7 Bilan de l'accueil

A chaque phase est associée une ou plusieurs fiches de suivi, ces fiches permettent un suivi de la personne et une gestion permanente de l'accueil.

Chaque phase constitue une étape que l'on doit suivre pour rendre l'accueil efficient.

Les fiches de suivi se différencient en trois niveaux différents :

-  Les fiches destinées au responsable de l'accueil
-  Les fiches destinées au nouveau salarié
-  Les fiches destinées au parrain

J'ai associé une couleur à chaque fiche, ce qui permettra à toute personne de comprendre le fonctionnement de la procédure et de pouvoir la gérer sans grande difficulté.

Le tableau ci-dessous reprend, de façon plus visuelle, l'évolution temporelle de la procédure et la mise en place des différentes phases et fiches de suivi dans le temps et l'espace.

Ce "graphique" est intégré dans la procédure d'accueil que vous trouverez en annexe.



## Evolution temporelle de la procédure d'accueil

Avant	Pendant		Après	
	en début de journée	en fin de journée	la 1 <sup>ère</sup> semaine	le 1 <sup>er</sup> mois
<b>Phase n°1</b> : initialiser l'accueil	<b>Phase n°4</b> : entretien d'accueil	<b>Phase n°4 bis</b> : entretien d'accueil	<b>Phase n°5</b> : faire connaître l'environnement proche	<b>Phase n°7</b> : bilan de l'accueil
<b>Fiche de suivi n°1</b> : listing des différentes étapes de l'accueil	<b>Fiche de suivi n°4</b> : liste des rencontres - entretiens	<b>Fiche de suivi n°8</b> : informations à lui communiquer	<b>Fiche de suivi n°8</b> : informations à lui communiquer	
<b>Livret d'accueil</b>	<b>Fiche de suivi n°7</b> : trombinoscope		<b>Fiche de suivi n°9</b> : culture d'entreprise	
<b>Phase n°2</b> : préparer l'accueil			<b>Phase n°6</b> : pré-bilan de l'accueil	
<b>Fiche de suivi n°2</b> : fiche signalétique			<b>Fiche de suivi n°10</b> : questionnaire d'évaluation de l'accueil	
<b>Fiche de suivi n°3</b> : calendrier d'accueil				
<b>Fiche de suivi n°4</b> : préparation de la liste des rencontres - entretiens				
<b>Phase n°3</b> : mise en place du parrainage				
<b>Fiche de suivi n°5</b> : critères de sélection				
<b>Fiche de suivi n°6</b> : rôle du parrain				

Signalétique (destinataire) : Responsable de l'accueil  
Nouveau salarié  
Parrain

Il m'a semblé utile de mettre en place une procédure simple et facilement adaptable à toute autre structure.

En effet, depuis la scission de Telal en trois sociétés distinctes, nos effectifs sont regroupés sur deux sites géographiquement distants, il fallait donc concevoir une procédure que tout salarié de CDC TIC ou de NetFacto pouvait mettre en place.

De plus, étant apprentie, je n'ai pas la disponibilité nécessaire pour prendre en charge la totalité de la procédure (je ne suis que trois jours par semaine en entreprise).

Voici donc les différents outils qui proviennent de l'élaboration de la procédure d'accueil des nouveaux salariés au sein de Telal.

### 5.2.1.1 Avant son arrivée

Comme je l'expliquai ci-dessus, il y a toute une logistique de préparation qui se trouve en amont de l'accueil lui-même.

**TELAL** **ÉLITE** **Procédure d'accueil d'un nouveau salarié**

**Phase n°1 : Initialiser l'accueil**

**Ouvrier**

- Être présent le jour et l'heure de l'accueil.

**Personnes ressources**

- Être présente en charge de l'accueil à la demande du responsable hiérarchique du nouvel embauché.

**Date**

- 15 jours avant la date d'arrivée du nouvel embauché. Lorsque cette note est confirmée.

**Démarches à suivre**

Fixer avec le hiérarchique direct le jour et l'heure d'arrivée du nouvel embauché.

Réserver dans son agenda une heure en début de journée et une autre en fin de journée pour l'accueil et les divers entretiens.

Fixer un rendez-vous avec le responsable hiérarchique du nouvel embauché.

- Confirmer le rendez-vous par note.

Se réserver le jour des étapes de préparation de l'accueil.

- C1 Fiche de poste n° 1 à la fin des différents projets de l'accueil.

Préparer les divers documents à remettre au nouvel embauché.

- Le livret d'accueil.
- Les plaquettes des différents projets de l'accueil.
- C2 Les notes d'accueil de l'accueil.

Document n° 10 - Procédure d'accueil - Version 1.0 - 10/2000

#### 5.2.1.1.1 Phase n°1 : Initialiser l'accueil

La première phase de l'accueil va nous permettre de minimiser le risque d'oubli dans la procédure et d'optimiser l'accueil.

Différentes personnes sont mises à contribution dès la mise en place de la procédure. L'initialisation de l'accueil doit se faire au minimum 15 jours avant la venue du nouvel embauché. Mais il faudra compter un bon mois s'il nous faut commander du matériel (poste de travail, poste informatique, ...).

La démarche à suivre est simple, car il faut :

- ◆ Fixer avec le hiérarchique direct le jour et l'heure d'arrivée du nouvel embauché.
- ◆ Se réserver, dans son agenda, une heure en début de journée et une autre en fin de journée pour l'accueil et les divers entretiens.
- ◆ Fixer un rendez-vous avec le responsable hiérarchique du nouvel embauché
  - Confirmer le rendez-vous par note.
  - Reconfirmer par E mail, la veille de l'arrivée du nouveau salarié.
- ◆ Préparer les divers documents à remettre au nouvel embauché :
  - Le **livret d'accueil**.
  - Les **plaquettes** des différents projets de Telal.

- ◆ Cette phase s'accompagne de la fiche de suivi n°1 : "**le listing de préparation**"
  - Cette fiche permet au responsable de l'accueil de planifier toute la procédure, c'est un support qui est associé à "**l'évolution temporelle de la procédure d'accueil**".
  - Elle a pour effet de permettre une meilleure organisation fonctionnelle de l'organisation, car le responsable de l'accueil planifie la charge de travail nécessaire à l'accueil.



#### 5.2.1.1.2 Phase n° 2 : Préparer l'accueil

La seconde phase de l'accueil a pour objectif de montrer au nouveau salarié qu'il est attendu.

Les personnes ressources sont le supérieur hiérarchique et la personne en charge de l'accueil dans l'entreprise.

Cette phase doit être mise en place au minimum une semaine avant l'arrivée du nouveau salarié.

Elle consiste à préparer le poste de travail, en définissant l'emplacement futur du nouvel embauché et en installant une ligne téléphonique si celle-ci n'est pas déjà installée.

Le responsable de l'accueil prépare également un dossier Telal Staff au nom de la personne qui contient les différentes feuilles de contrôle de gestion (demande de déplacement, de congés, de remboursement de notes de frais, ...), il devra mettre en place, avec l'aide des informaticiens, une adresse de messagerie électronique pour le nouveau salarié.

Il faut aussi informer le personnel de la venue d'un nouvel employé, pour cela, on leur communique la fiche signalétique de celui-ci.

◆ La fiche de suivi n°2 "**la fiche signalétique**" :

- Cette fiche permet d'informer les futurs collègues de travail du nouveau salarié de son arrivée.
- La personne en charge de l'accueil envoie par E mail cette fiche qui reprend différentes informations sur le salarié :
  - Son nom.
  - Son poste futur
  - Les missions envisagées...
- Le responsable de l'accueil va s'entretenir avec les futurs collègues de travail du nouveau salarié (appartenant au même service) pour leur expliquer quelles seront les missions du nouveau salarié.

C'est également à ce moment là que l'on met en place le calendrier d'accueil et la liste des rencontres – entretiens qui reprennent les dates et heures des entretiens que devra avoir le nouvel embauché avec son supérieur hiérarchique, ses futurs collègues et son parrain.

♦ La fiche de suivi n°3 "**le calendrier d'accueil**" :

Elle permet à la personne en charge de l'accueil de planifier les divers entretiens d'accueil, ainsi que les entretiens que le nouveau salarié aura avec ses collègues de travail, entretiens qui auront lieu tout au long de la période d'intégration.

Ce calendrier reste en la possession du responsable de l'accueil qui tient un agenda d'accueil et qui s'occupera de fixer les dates de rendez-vous.

On fixe donc les dates des différents entretiens, ceci au moins une semaine à l'avance. Il ne faut pas oublier de reconfirmer ces dates par courrier.

L'avantage qu'offre cette fiche est la planification et la connaissance du responsable de l'accueil des rendez-vous d'accueil du nouveau salarié.

♦ La fiche de suivi n°4 "**la liste des rencontres – entretiens**" :

- Elle permet au nouveau salarié de savoir quand et avec qui il a rendez-vous pendant sa période d'intégration.
- Les rendez-vous avec le supérieur hiérarchique, le parrain et les collègues de travail sont planifiés une semaine à l'avance
- A l'arrivée du nouveau salarié, la personne en charge de l'accueillir lui remet cette fiche afin qu'il connaisse les différentes dates de réunions.

Parallèlement à cette fiche, la personne en charge de l'accueil contacte les divers protagonistes afin de confirmer les rendez-vous (**Cf. voir en annexe n° 2**).

Cette deuxième phase est la plus complexe de toute la procédure car il nous faut tenir un véritable agenda d'accueil et le responsable de l'accueil doit pouvoir coordonner toutes les prises de rendez-vous.

Le seul désagrément qui puisse arriver est que l'on n'est jamais à l'abri d'un imprévu (annulation de rendez-vous).

### 5.2.1.2 Le jour de son arrivée

#### 5.2.1.2.1 Phase n°3 : Mise en place du parrainage

La troisième phase de la procédure repose sur la recherche d'un parrain pour le nouvel embauché.

Ce parrainage aura pour objectif de permettre une adaptation progressive du nouveau salarié, car c'est un accompagnement particulier de la personne.

C'est le hiérarchique direct du nouvel embauché qui aura pour rôle de désigner le parrain et cela au minimum une semaine avant l'arrivée de la personne.

Cette phase reprend les démarches à suivre et les différents critères de sélection d'un parrain.

La désignation du parrain se fait selon certains critères qui sont repris par la fiche "Les critères de sélection".

♦ La fiche de suivi n°5 "**les critères de sélection**" :

*Cette fiche reprend les différents critères que l'on doit regrouper pour pouvoir trouver un parrain.*

- Elle permet au supérieur hiérarchique de cibler au mieux la personne qui aura pour charge d'assurer le rôle du parrain.
- Le parrain doit être une personne qui fasse partie de la même catégorie professionnelle que le nouveau salarié (par exemple : un parrain commercial pour un nouveau salarié qui va intégrer le service commercial).
- Il doit pouvoir se rendre disponible pour son filleul.
- Le parrain est un facteur clé de succès dans la bonne intégration et adaptation du nouvel embauché.

Le parrain est généralement la personne avec qui le futur salarié travaillera directement, car il est le plus concerné par l'arrivée d'une nouvelle personne au sein du service.

Lorsqu'il s'agit de stagiaires ou d'apprentis, le parrain est désigné longtemps à l'avance.

Lorsque le choix du parrain est effectué, il nous faut obtenir l'accord du futur parrain et lui donner une définition précise de son rôle de ce que nous attendons de lui.

C'est pourquoi, j'ai mis en place une fiche de suivi qui sera remise au parrain avec une copie du curriculum vitae de son futur filleul.



♦ La fiche de suivi n°6 "**le rôle du parrain**"

- Le futur parrain reçoit un document "le rôle du parrain" qui reprend les différents devoirs d'un parrain.
- Cette fiche permet de donner une définition de la fonction de parrain.
- Il faut que la personne accepte de jouer ce rôle, sinon le supérieur hiérarchique recherche un autre parrain.

Si le responsable de l'accueil a suivi ces différentes phases, on peut dire que la préparation logistique de l'accueil est complète.

### 5.2.1.3 Le jour de son arrivée

#### 5.2.1.3.1 Phase n°4 : L'entretien d'accueil en début de journée

L'objectif de cette quatrième phase est de réduire au maximum l'anxiété du nouveau venu et de la mettre à l'aise.

Pour cela, il faut que la personne qui souhaite l'accueillir (le supérieur hiérarchique, le parrain ou le responsable de l'accueil) soit présente dans les locaux et cela au minimum une demi-heure avant l'arrivée du nouveau venu, sauf si l'arrivée est prévue en début d'après midi et ceci dans le but de réduire la durée de l'attente.

Cette personne aura à lui faire la visite des locaux et la présentation des autres salariés de l'entreprise.

Il faut aussi lui communiquer le livret d'accueil ainsi que les documents annexes.

- ◆ Cette phase est accompagnée de la fiche de suivi n°7 "**le trombinoscope**" :
  - Le but de cette fiche est de permettre au salarié de se représenter plus facilement ses collègues de travail lors de la présentation des employés.
  - Elle permet une meilleure adaptation du nouveau salarié.
  - Le nouveau salarié peut ainsi essayer de "repérer" qui est qui.

#### 5.2.1.3.2 Phase n°4 bis : L'entretien d'accueil en fin de journée

Cet entretien nous permet de faire le point avec le nouvel embauché sur sa première journée au sein de l'entreprise.

On lui donne la parole afin de connaître les problèmes qu'il a rencontré et les précisions qu'il faut lui apporter sur tel ou tel document de l'entreprise ou sur le livret d'accueil.

Cet entretien se fait en présence de son supérieur hiérarchique ou de son parrain qui auront pour rôle de lui expliquer le mode de fonctionnement de l'entreprise.

Pour les aider, la procédure comporte une fiche de suivi regroupant les diverses informations que l'on peut communiquer au nouveau salarié.

- ◆ La fiche de suivi n°8 "**les informations à lui communiquer**" :
  - Bien que de nombreuses informations se trouvent dans le livret d'accueil, les informations d'ordre général sont à donner au nouvel embauché.

Le parrain ou le supérieur hiérarchique du nouveau salarié pourront remplir ce rôle de manière différente, car ils connaissent le mode de fonctionnement du service, ainsi que les différentes missions de l'entreprise.

#### 5.2.1.4 Durant la première semaine

##### 5.2.1.4.1 Phase n°5 : Faire connaître l'environnement proche

Cette phase a été mise en place afin de mettre le nouveau salarié au courant de toutes les procédures internes de l'entreprise.

Elle se déroule durant la première semaine d'intégration.

Se sont les divers entretiens qu'il aura avec ses collègues de travail, qui lui permettront de mieux comprendre le mode de fonctionnement interne et externe de Telal.

Sont donc associées à cette phase les fiches n°3 et 4 "**le calendrier d'accueil**" et "**la liste des rencontres – entretiens**".

- ◆ L'outil mis en place à ce niveau est la fiche de suivi n°9 "**la culture d'entreprise**" :
  - Elle permet au salarié de comprendre les us et les coutumes de l'entreprise.
  - Grâce aux différents entretiens, le nouveau salarié pourra s'intégrer parfaitement à la structure.

##### 5.2.1.4.2 Phase n°6 : Le pré-bilan de l'accueil

Une semaine après l'arrivée du salarié, le responsable de l'accueil et/ou le parrain auront un entretien avec le nouveau salarié.

Cet entretien permettra de faire le point sur la première semaine d'intégration et sur les différents problèmes qu'a pu rencontrer le nouveau salarié.

Concrètement cette phase permettra de faire le point sur toute la procédure d'accueil afin d'y apporter des modifications si nécessaire.

- ◆ A cette phase est associée la fiche de suivi n°10 "**le questionnaire d'évaluation de l'accueil**" :
  - Il a pour objectif de maximiser la procédure d'accueil en se fondant sur la vision qu'a le nouveau salarié de son accueil.
  - Le salarié remplit le questionnaire, qui est confidentiel et qui répond à différentes questions :
    - L'organisation de son accueil.
    - Les points positifs.
    - Les points négatifs.
    - Le livret d'accueil et les modifications à y apporter.
    - Les différents entretiens.



– Ses attentes.

Ce questionnaire apportera des modifications à la procédure d'accueil, de plus il est toujours utile de connaître les attentes du nouveau salarié et de savoir comment se passait l'accueil au sein de son ancienne entreprise.

#### 5.2.1.5 A la fin du premier mois

##### 5.2.1.5.1 Phase n°7 : Le bilan de l'accueil

Cette dernière phase met fin à la procédure d'accueil, car on essaye de savoir si le salarié se sent parfaitement intégré ou non.

Le nouveau salarié bénéficie tout de même des entretiens mensuels qui ont lieu avec son parrain.

Le bilan permet de faire à nouveau le point sur la procédure d'accueil et d'interroger le nouveau salarié sur ses relations avec ses collègues de travail.

Le supérieur hiérarchique et/ou le parrain pourront également profiter de ce bilan pour fixer avec le nouveau salarié des objectifs précis à atteindre.

##### 5.2.1.5.2 TE'@M, Telal actualité mensuelle

A la fin du premier mois civil, le responsable du journal interne insère un article concernant la venue d'un nouveau salarié au sein de Telal.

Il faut donc penser à contacter la personne responsable du journal interne (**Cf. annexe n° 3 TE'@M**).

*Vous trouverez toute la procédure d'accueil en annexe.*

Passons maintenant à la gestion quotidienne de l'accueil et à sa mise à jour.

## **6 Gestion et mise à jour de la procédure d'accueil**

### **6.1 Charge de travail**

#### **6.1.1 Préparation de l'accueil**

Il faut s'assurer que le matériel, les documents d'accueil et les fiches de suivi seront prêts à temps.

##### **6.1.1.1 Accueil matériel**

Comme je vous l'ai expliqué dans la partie "Elaboration et mise en place de la procédure d'accueil", la préparation de l'accueil matériel est une tâche importante et doit être réalisée en amont de l'arrivée du nouveau salarié.

La préparation de l'accueil a lieu environ un mois avant l'arrivée d'un nouveau salarié.

Le problème est qu'il nous faut attendre que le supérieur hiérarchique nous avertisse de la venue d'un nouveau salarié, ceci afin de pouvoir mettre en place la procédure. Ceci implique un réel partage de l'information entre les différents protagonistes de l'accueil.

Reste ensuite à coordonner la commande de matériel et l'installation d'une ligne téléphonique si nécessaire.

Il y a toute la documentation annexe à l'accueil à préparer, c'est-à-dire le livret d'accueil et les plaquettes commerciales. Lors de cette préparation, il faut vérifier qu'il n'y a pas eu d'oubli au niveau des modifications, au sein de la structure par exemple. Il faut penser à rajouter les diverses plaquettes qui ont été édités depuis le dernier accueil.

#### 6.1.1.2 Accueil physique

Lors de l'arrivée du nouveau salarié, le responsable de l'accueil doit prévoir, dans son agenda d'accueil, diverses plages horaires, et ceci afin de pouvoir passer du temps avec le nouvel embauché (pour les divers entretiens d'accueil).

Il y a quatre entretiens d'accueil entre le nouveau salarié et le responsable de l'accueil :

- ◆ Le premier jour en début de journée.
- ◆ Le premier jour en fin de journée.
- ◆ A la fin de la première semaine.
- ◆ A la fin du premier mois.

Ces entretiens sont d'une durée d'une heure voir deux si le salarié veut se faire expliquer un point précis.

Il y a également la coordination des différentes réunions qu'aura le nouveau salarié avec son supérieur hiérarchique, ses collègues de travail ou son parrain. Ces réunions ne doivent pas être proches l'une de l'autre mais espacées au courant de la semaine.

Quoi qu'il en soit, la préparation de l'accueil est une partie très importante car elle pose les bases d'un accueil réussi.

## 6.2 Suivi des nouveaux venus

Du premier jour à la fin du premier mois d'intégration, le nouveau salarié rencontrera diverses personnes de l'entreprise, ces entretiens auront pour but de lui expliquer et de lui faire assimiler le mode de fonctionnement de Telal.

### 6.2.1 Les divers entretiens

La personne en charge de l'accueil tient un agenda d'accueil. Cet agenda regroupe diverses informations telles que les dates et heures des différentes réunions auxquelles participera le nouveau salarié.

Ces réunions ont pour but de lui faire assimiler le mode de fonctionnement et la culture d'entreprise de Telal et se feront avec diverses personnes :

- ◆ Le supérieur hiérarchique du salarié.



Ces réunions ont pour but de lui faire assimiler le mode de fonctionnement et la culture d'entreprise de Telal et se feront avec diverses personnes :

- ◆ Le supérieur hiérarchique du salarié.
- ◆ Les collègues de travail (de deux à trois personnes).
- ◆ Le parrain.

La préparation de ces réunions est complexe, car il faut coordonner les réunions afin qu'elles puissent avoir lieu la première semaine.

Le responsable de l'accueil contacte les différents intervenants et fixe avec eux un rendez-vous qu'il note sur les fiches de suivi "calendrier d'accueil" et "liste des rencontres - entretiens", fiche qui sera donner au nouveau salarié.

Il faut également confirmer les dates de rendez-vous, on utilise pour ce faire un **courrier type** (Cf. **annexe n°2**).

La gestion de l'agenda d'accueil est complexe et on peut prendre un certain temps à essayer de coordonner le planning des différents intervenants.

### 6.2.2 Le parrainage

La recherche d'un parrain avec l'aide du futur supérieur hiérarchique du nouvel embauché n'est pas une des phases les plus complexes.

En effet, notre structure n'étant pas grande (environ 20 salariés), il nous est facile de désigner un parrain qui puisse parfaitement remplir ce rôle.

Il est utile d'expliquer clairement au parrain ce que l'on attend de lui. Lui faire comprendre que son rôle est très important dans la procédure d'intégration et que nous comptons sur lui pour permettre au nouveau salarié de se sentir bien au sein de notre entreprise.

## 6.3 Les mises à jour

En plus d'une charge de travail importante en qui concerne la gestion de l'accueil, il faut prendre en compte les diverses mises à jour qui peuvent résulter de modifications au sein de la structure ou d'amélioration de la procédure d'accueil.

### 6.3.1 Le livret d'accueil

Ce livret est régulièrement mis à jour, car notre structure évolue, comme vous avez pu le constater sur les graphiques d'évolution des effectifs, assez rapidement.

journal interne de Telal, et j'envoie un E mail de rectification à l'attention de chaque salarié.

Même si le livret d'accueil n'est valable qu'à un instant T (la première semaine d'intégration par exemple), je compte remplacer cette présentation reliée par des feuillets mobiles insérés dans une chemise cartonnée (orientation paysage ou présentation à l'italienne).

### **6.3.2 Les documents annexes**

Ces documents sont en faits des plaquettes commerciales, des lettres d'informations comme la "Lettre de Telal" ou "Red@ction".

La mise à jour survient dès qu'une nouvelle plaquette ou lettre d'information est éditée.

### **6.3.3 La procédure d'accueil**

Cette procédure est susceptible d'évoluer dans le temps, que se soit en la modifiant par rapport aux conclusions des différents entretiens (pré – bilan et bilan de l'accueil) et en procédant à l'analyse du questionnaire d'évaluation de la procédure d'accueil.

Mais chaque salarié a des attentes différentes et de ce fait cette procédure tendra à devenir plus complète avec le temps.

## **7 Bilan et perspectives**

Cette partie traitera du bilan que l'on peut faire de la procédure d'accueil et de sa mise en place, mais elle parlera également des perspectives futures, c'est-à-dire de son application au sein de la CDC TIC e de NetFacto

### **7.1 Bilan de la procédure**

#### **7.1.1 Réalisations**

##### **7.1.1.1 Le livret d'accueil**

Le bilan du livret d'accueil est plutôt positif.

Il regroupe un grand nombre d'informations, ce qui lui permet de former la base de la procédure d'accueil.

C'est un document utile à tout nouveau salarié et il peut garder une trace écrite de toutes les informations relatives à l'entreprise.

Il tend à évoluer dans le temps au fur et à mesure que l'entreprise accueille de nouvelles personnes.



## 7.2.1 Application au sein de la CDC TIC et de NetFacto

### 7.2.1.1 Choix de la personne

Les personnes qui auront à leur charge d'adapter cette procédure aux structures de la CDC TIC et de NetFacto devront pouvoir être disponibles à tout moment, car elles auront la charge de l'accueil.

Elles devront également pouvoir gérer l'agenda d'accueil et être au courant des plannings des différents salariés de l'entreprise, afin de gérer le calendrier d'accueil.

Ces personnes, auront à effectuer un suivi de chaque salarié nouvellement embauché, ce qui implique une charge de travail importante (évaluée à environ 1,5 jours pas semaine).

Je pense qu'une personne proche de l'équipe dirigeante avec le soutien logistique d'une tierce personne pourra définir toute la mise en œuvre de la procédure d'accueil.

Le choix d'une personne de NetFacto ne se pose pas encore puisque, à terme, le siège social de cette société se situera dans les mêmes locaux que Telal.

J'ai également mis en place des fiches reprenant les différents points clé d'un accueil de qualité et qui pourront être un support de formation supplémentaire à toute autre personne voulant assurer l'accueil (Cf. [annexe n° 4 "Pour un accueil de qualité"](#)).

En plus de cette procédure d'accueil, il faut envisager de mettre en place un livret d'accueil.

### 7.2.1.2 Elaboration d'un livret d'accueil

L'élaboration d'un livret d'accueil porte sur différents points fondamentaux :

- ◆ La présentation du personnel :
  - Le trombinoscope.
  - L'organigramme.
- ◆ La présentation de l'entreprise :
  - La présentation générale (horaires d'ouverture, ...).
  - Les avantages et les droits des salariés :
    - La convention collective.
    - Les congés.
    - La mutuelle.
  - Les points administratifs :
    - Les déplacements.

- Les missions de l'entreprise.
  - Les projets.
  - Le mode de fonctionnement des procédures internes.
- Les différentes feuilles de suivi

Ce livret peut être différent, car tout dépend de la structure et de la façon dont on souhaite présenter la société.

Pour une entreprise ayant différents services distincts, on peut créer une présentation de chaque service, avec les missions dont ils ont la charge.

#### 7.2.1.3 Procédure générique

La procédure que j'ai mise en œuvre se veut être adaptable à n'importe quelle structure, mais pour une structure importante il peut arriver que sa forme vienne à changer, à évoluer.

Cette procédure représente tout le savoir-faire et les compétences de Telal.

Pour la structure de la CDC TIC et pour NetFacto, cette procédure convient parfaitement puisque leurs effectifs sont pratiquement identiques aux nôtres.

## 8 Conclusion

Voici donc mon projet tutoré de deuxième année qui portait sur l'élaboration et la mise en place d'une procédure d'accueil.

Je pourrais vous parler des difficultés que j'ai rencontré pour élaborer cette procédure, mais je n'en ferai rien, car elles ont été minimales et n'ont en rien freiné ma progression.

Maintenant, je vais pouvoir me consacrer à l'élaboration d'une autre procédure qui est celle de "l'accueil des clients".

Pour finir, je juge positif le bilan de mon apprentissage, car les cours enseignés à l'IUT ont permis d'étayer mon bagage théorique et mon travail au sein de Telal m'a apporté plus qu'un bagage pratique, j'ai appris beaucoup de choses sur le mode de fonctionnement d'une équipe de travail et c'est tout cela que je vais mettre en pratique à la fin de mon apprentissage.

A travers cette réussite, c'est tout le travail de Telal, et notamment des personnes avec qui j'ai travaillé qui est récompensé.

Il est donc l'heure pour moi de quitter l'IUT de Mulhouse, ses amphithéâtres, ses cours, ses profs, sa cafétéria...

Il me reste de nombreux souvenirs, mais déjà la perspective de vivre autre chose, sous d'autres cieux, s'ouvre à moi. Une page est aujourd'hui tournée.



## **9 Glossaire**

Telal : Contraction de Télématique Alsace

NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

CDC TIC : Caisse des Dépôts et de Consignation – Technologies de l'Information et de la Communication

Turnover : Taux annuel de mouvement du personnel au sein d'une entreprise

## **10 Annexes**

- ◆ Annexe n° 1 : Liste de préparation logistique
- ◆ Annexe n° 2 : Courrier type de confirmation de rendez-vous
- ◆ Annexe n° 3 : TE'M, Telal actualité mensuelle
- ◆ Annexe n° 4 : "Pour un accueil de qualité"

# **Annexe n° 1**

## **Liste de préparation logistique**



## Liste de préparation logistique

Quoi	Fait (oui / non)
Bureau (emplacement)	
Fournitures de bureau	
Liste téléphonique	
Carnet d'accueil	
Avertir les autres consultants de son arrivée (fiche signalétique par mail)	
Adresse de messagerie	
Compte de messagerie avec banque de données des adresses utiles de Telal	
Poste propre (PC)	
Dossier Staff	
Fournir les clés	

## **Annexe n° 2**

**Courrier type de  
confirmation de rendez-vous**





Lingolsheim,  
le 8 mars 2000

OBJET : Confirmation de rendez-vous

---

A l'attention de Mr Hubert HOELTZEL,

Je te confirme que tu as une réunion d'information, jeudi le 9 mars 2000 à 10h00, avec **David THANACODY** qui a intégré cette semaine notre entreprise.

Cette réunion aura pour but de lui fournir des renseignements concernant la gestion interne, tu trouveras ci-joint une fiche reprenant les différents thèmes que je souhaite te voir traiter.

De plus, je compte sur toi pour lui parler de tes différentes missions au sein de Telal.

D'avance merci,

Le responsable de l'accueil

P.J. : la fiche de suivi n° 9 "la culture d'entreprise".



Annexe n° 3

**TE'@M**

**TELAL ACTUALITÉ MENSUELLE**

Mars – Avril  
2000

Telal



Numéro 4

**TE'@M**

**TELAL ACTUALITE MENSUELLE**

**Exemple**

## **Le billet annuel, pratique pour les vacances**

Connaissez-vous le billet annuel délivré par la SNCF qui permet, une fois par an, pour vous et toute votre famille, de voyager partout en France (sur un parcours de 200 km minimum) avec des réductions de 25 %?

Non ? Alors voici la marche à suivre. Il vous suffit pour cela de retirer une demande de billet annuel au guichet de la SNCF ou au secrétariat de l'entreprise, de remplir la partie consacrée au voyageur en n'oubliant pas de mentionner les différentes personnes de votre famille vous accompagnant (conjoint, enfants de moins de 21 ans ainsi que vos parents), il est même possible de voyager en deux groupes, à des dates différentes et dans des classes différentes.

Après avoir compléter la partie consacrée à votre voyage, il vous suffit de donner le billet au secrétariat de votre entreprise afin que celui-ci remplisse le cadre lui étant réservé. Puis de le déposer au guichet de la SNCF et cela au maximum deux mois avant votre départ ou au minimum 24 heures avant.

N'oubliez pas de composer votre billet lors de l'accès au train.

Pour tout autre renseignement adressez-vous directement à la SNCF.

Je vous souhaite un bon voyage !

.....

## **Les destinations éclairs !**

On voit poindre tout doucement les charmants week-end prolongés des mois d'avril, de mai et de juin. Pourquoi ne pas s'offrir un petit avant goût de vacances ? Et oui, avec Internet jamais le monde ne vous aura paru aussi proche (choix et réservation en ligne, ceci sans vous déplacer).

Pourquoi ne pas visiter Londres, la ville où se croisent tous les modes de vie, les tendances de demain, ou Dublin, capitale du trèfle à quatre feuilles et de la Guinness !

Toute l'Europe est à vos pieds le temps d'un week-end, l'Italie (Venise, Milan ou Rome), l'Espagne (Barcelone, Madrid), le Portugal (Lisbonne), et même nos si belles régions : la Provence, les Pays de la Loire, l'Alsace...



## Fête de l'Internet

Il y a deux semaines, s'est déroulée la « Fête de l'Internet », franc succès car cette année on a dénombré pas moins de 1149 initiatives sur le site de l'association de la Fête de l'Internet ! Le Haut-Rhin comptait 10 opérations, comme à Colmar où le « Village Internet » n'a pas désempli du week-end ; le Bas-Rhin, lui, en comptabilisait 18, comme cette initiative de l'IUT de Haguenau, où les étudiants avaient décidé de faire connaître le Net et le multimédia au grand public.

Cette fête est donc à nouveau une belle réussite, à la française, qui serait en passe d'inspirer d'autres pays tels que l'Allemagne, la Hongrie...

En espérant que nous serons encore plus nombreux l'année prochaine.

Site internet de la fête : <http://www.fete-internet.fr/2000/>



## Des sites à voir ou à revoir

<http://www.diplomatie.fr/etrangers/index.html> : connaître les formalités à remplir pour les voyages à l'étranger (papiers, vaccins, ...)

<http://www.havasvoyages.fr> et <http://www.nouvelles-frontieres.fr> : deux sites de réservation et de documentation sur vos prochains séjours. Des offres intéressantes, des idées de séjours, ...

<http://www.tourisme.fr> : site traitant du tourisme en France. Vacances détentes, gastronomiques ou sportives, à vous de choisir.

<http://www.sncf.fr> : réservez vos billets en ligne et pour les moins de 25 ans encore plus d'avantages à vouloir découvrir le monde.

<http://www.ikea.fr> : le géant suédois de l'ameublement à également son site, à voir.

## Bienvenue !

Souhaitons la bienvenue à David THANACODY qui se trouve parmi nous depuis le 6 mars 2000 et qui aura pour tâche d'assurer la gestion et la communication des Cyber'bases..

## Les Anniversaires !

Et bien, que de béliers à Telal, nous souhaiterons donc, ce mois-ci, un joyeux anniversaire à Séverine qui fêtera ses 24 printemps le 7 avril prochain, à Christophe qui fêtera ses 22 sélections le 14 avril et à Hubert qui lui fêtera ses 34 ans le 20 avril.

*un Joyeux Anniversaire à tous !*



## **Annexe n° 4**

**"Pour un accueil de  
qualité"**



## Pour un accueil de qualité

- Pourquoi accueillir ?
    - Pour réussir l'intégration du nouveau salarié
    - Pour donner une meilleure image de la société
    - Pour augmenter les performances d'une équipe, de l'entreprise
  - *L'accueil est un investissement*
- Qui accueille ?
    - Le responsable de l'accueil
    - Le supérieur hiérarchique
    - Le parrain
    - Le personnel de l'entreprise
  - *L'accueil est un état d'esprit*





## Pour un accueil de qualité

- Qui accueille-t-on ?
    - Un nouveau salarié
    - Un stagiaire
    - Un apprenti
  - Leurs aspirations ?
    - Être attendu
    - Être intégré
  - *L'accueil doit être efficace*
- Comment accueillir ?
    - Être préparé
    - Être disponible
    - Procéder par étapes
      - les différentes phases d'accueil
    - Planifier l'intégration
      - la liste de tâches
    - Vérifier l'adaptation
      - le pré-bilan et le bilan de l'accueil
  - *L'accueil doit être organisé*





## Pour un accueil de qualité

- Comment accueillir ?
  - Annoncer l'arrivée du nouveau aux salariés
    - la fiche signalétique
  - Définir les personnes qu'il devra rencontrer
    - la liste des rencontres - entretiens
  - Remettre le livret d'accueil
  - Faire la visite de l'entreprise
- Présenter les collègues de travail
  - le trombinoscope
- Présenter la société
  - la culture d'entreprise
- Présenter le mode de fonctionnement de Telal
  - les procédures internes
  - le contrôle de gestion
- *L'accueil doit favoriser la compréhension*