

## L'ART D'ACCUEILLIR LE P'TIT NOUVEAU : UNE AFFAIRE D'ÉQUIPE!

MODE DE VIE

Par *Myriam Jézéquel*

---

Pour la recrue, le tout premier jour d'une nouvelle aventure professionnelle est souvent une journée bien spéciale. Et pour l'équipe, accueillir le p'tit nouveau dès l'arrivée s'improvise de moins en moins.

Car dans la vie comme en affaires, il n'y a souvent qu'une seule occasion de faire bonne impression. Et cette première impression pourrait être déterminante pour la suite des choses... Alors, comment aider la recrue à faire ses premiers pas?

### **Le premier jour...**

Les témoignages du « premier jour au travail » abondent dans Internet : on l'associe souvent à une rentrée des classes où, l'appréhension au ventre, on craint le moindre faux pas quand le jour J arrive... Mais tout se passe parfois comme si personne n'attendait le nouvel employé ou, pire, ne s'apercevait de sa présence. Certaines recrues se perdent dans les couloirs de l'entreprise ou découvrent qu'un bureau a été aménagé à la va-vite sans le matériel nécessaire ou encore que les affaires du précédent employé traînent encore ici et là. D'autres se sentent lamentablement isolés avec leur boîte à lunch pour seule compagnie le midi. Ou, alors qu'ils sont fins prêts à se dépasser au travail, on leur annonce que le mandat extrêmement important sur lequel ils doivent plancher n'est pas si urgent et qu'en attendant, on leur suggère d'observer et de s'acclimater. La question finit par surgir : « Qu'est-ce que je fais ici? » Ce manque de préparation aura souvent raison de leur enthousiasme de départ. Ils pourraient même être tentés de quitter cet environnement inhospitalier.

### **Un petit effort d'équipe**

Certes, il appartient au nouveau venu de faire preuve de patience, d'adaptation, d'ouverture, de persévérance, de perspicacité... Il doit donc éviter tout jugement précipité, savoir décrypter les codes de l'entreprise, découvrir qui fait quoi, attendre de disposer de tout l'équipement nécessaire, etc.



Mais l'entreprise doit aussi faire ses devoirs. N'est-il pas révélateur que les organisations qui se préoccupent peu de la qualité de l'accueil et des moyens d'intégration pâtissent d'une moindre rétention de leurs employés nouvellement embauchés? À l'inverse, le sentiment d'appartenance des recrues serait en grande partie influencé par ces stratégies organisationnelles, quand elles sont bien pensées. C'est pourquoi, pour éviter que les recrues aient l'impression d'être livrées à leur sort, de plus en plus d'entreprises planifient et structurent la démarche d'accueil et d'intégration des nouveaux employés. Alors, après avoir consacré temps et argent à rechercher le meilleur candidat, pourquoi ne pas le recevoir de telle sorte qu'il se sente le bienvenu dans l'équipe?

### **Savoir recevoir...**

Il est recommandé d'annoncer au personnel l'arrivée du nouveau venu par courriel, dans l'intranet ou sur une affiche à la cafétéria, en incluant sa fonction et son numéro de poste. Il est bon aussi d'envoyer au nouvel arrivant un courriel de bienvenue dans lequel on le renseigne sur le rôle de chacun dans l'organisation, avec noms et numéros de poste, et on lui donne des informations précieuses tels son code d'accès au réseau intranet, l'espace de stationnement qui lui est attribué, etc.

On doit aussi installer le nouveau venu dans un bureau entièrement libéré et organisé. Y a-t-il pire en effet que d'y retrouver le barda de son prédécesseur? Et que dire du jeu de la chaise musicale? Voir une personne être délogée pour lui céder la place, cela fait très mauvaise impression sur une recrue. Les préparatifs à son arrivée devraient donc comprendre la préparation de son poste de travail: installation de son ordinateur avec les logiciels nécessaires, adresse courriel à son nom, numéro de poste, liste téléphonique, fournitures de bureau, etc. À ce strict minimum, on peut ajouter des cartes professionnelles, un livret d'accueil sur l'entreprise, un coupon déjeuner gratuit, un sac cadeau avec les produits de l'entreprise, une carte ou une photo de l'équipe accompagnée d'un petit mot du président ou du superviseur, etc.

Enfin et surtout, rien ne peut remplacer l'hospitalité. Être souriant, chaleureux, disponible ne coûte rien, mais suscite confiance, amabilité et écoute.

### **Communiquer les rouages de l'entreprise**

Le premier jour, pour aider le nouveau venu à trouver ses marques, le responsable de l'équipe peut l'inviter à faire le tour des différents services et à visiter les lieux. L'employé pourra ainsi associer les noms aux visages. Le responsable le présentera personnellement à chacun de ses collègues en lui précisant de quelle façon il pourra le consulter au besoin.



Une rencontre d'équipe peut aussi être organisée pour lui communiquer dans leurs grandes lignes les objectifs d'affaires, les orientations de l'organisation et le profil des clients, sans l'inonder d'informations ou entrer dans les détails techniques. Lors de cette rencontre, le responsable pourra l'inviter à parler de ses attentes, de son projet. Et à la fin, l'équipe lui proposera de se joindre à elle pour aller déjeuner.

Un autre geste d'hospitalité : inviter le nouveau à déjeuner dans un restaurant à proximité pour échanger de façon plus informelle.

Au-delà de cette première journée, un mentor désigné par l'entreprise pourrait accompagner la recrue pendant les premiers mois. Disponible pour répondre à ses questions, l'informer des habitudes de la maison, lui permettre d'évaluer sa marge d'initiative, le mentor pourrait aussi avoir la tâche de définir les besoins de formation particuliers du nouvel employé.

### **Après les premiers jours...**

Le nouveau venu a fait ses premiers pas, il commence à avoir une bonne idée de son travail. Mais l'intégration dans une nouvelle culture d'entreprise n'est pas l'affaire de quelques jours. Pour se familiariser avec le vocabulaire propre à son service et les façons de faire de chacun, cela prend du temps. Afin que le nouvel employé noue des relations, il faudra qu'il participe aux journées de formation, à des activités d'équipe, telle une séance de remue-méninges. Son supérieur peut aussi lui demander de l'accompagner à un rendez-vous avec un client. Rien de plus instructif que cet apprentissage sur le terrain!

Après la lune de miel des premières semaines, il sera temps de passer à la phase d'approfondissement en discutant avec lui des aspects de son travail pour lesquels il pourrait avoir besoin de plus de moyens ou d'assistance. Ce sera le moment aussi de clarifier ses responsabilités, de vérifier avec lui sa capacité à respecter les échéances ou à gérer les priorités, de sonder sa satisfaction au travail tant sur le plan des tâches que des relations de travail, de valider sa compréhension du formulaire d'évaluation de sa performance, etc. Pour optimiser sa motivation, rien de tel que de lui parler des prochains défis (ou promotions) qui pourraient l'attendre!

Bref, il faut se rappeler qu'un employé oublie rarement sa première journée au travail!

---

Myriam JÉZÉQUEL, journaliste indépendante. *L'art d'accueillir le p'tit nouveau : une affaire d'équipe!* Effectif, volume 14, numéro 5, novembre/décembre 2011. Tiré du site de l'Ordre des Conseillers en Ressources Humaines Agréés (CRHA).

[en ligne] : <http://www.portailrh.org/effectif/fiche.aspx?p=509842>