

# ACCUEILLIR ET INTÉGRER UNE NOUVELLE PERSONNE

Accueillir une nouvelle personne dans l'organisation et favoriser son intégration dans un poste de travail sont deux opérations stratégiques qui réclament la mise en place de différentes actions de formation.

L'accueil constitue un premier contact entre cette personne et son nouveau milieu de travail. Elle s'attend à être prise en charge par une personne responsable qui lui transmettra toutes sortes de renseignements.

- ◆ Des renseignements généraux sur l'organisation : sa mission, ses valeurs, ses produits, sa direction, sa clientèle, les attentes de la direction ou de la personne qui supervise, les règles en vigueur, etc.
- ◆ Des renseignements spécifiques aux conditions d'emploi : l'horaire de travail, le salaire, le mode de paiement, les avantages sociaux, les assurances collectives, la convention collective, etc.
- ◆ Des renseignements sur l'équipe et le milieu de travail : la personne qui supervise, les collègues, les responsables des ressources humaines et de la paie, les secouristes, la personne déléguée syndicale, la visite de l'entreprise, etc.
- ◆ Des renseignements sur le poste de travail, les tâches et les projets à réaliser, les outils à utiliser, les objectifs à atteindre.

Il s'agit là de connaissances importantes qu'une personne doit assimiler rapidement pour s'intégrer à son nouvel environnement de travail. Donc, si vous ne voulez pas que ce transfert soit indigeste, il faut l'organiser, le distribuer et l'étayer par des outils de références que la nouvelle ou le nouveau pourra utiliser tout au long de son processus d'intégration.

## CONSEILS PRATIQUES

- ◆ Organiser tous les transferts de connaissances que vous jugez importants. Un transfert, surtout s'il est fait à la manière d'un exposé, doit être **clair, structuré, progressif** et **logique**. (Fiche 12.1) Son assimilation sera d'autant plus réussie s'il est **vivant, court** et **outillé**.
- ◆ Un apprentissage sera plus efficace s'il est distribué : ce qui est abordé dans un premier temps est complété dans un deuxième temps et, finalement, synthétisé en conclusion. Une personne doit avoir le temps de faire des inférences et d'acquiescer progressivement les nouvelles connaissances. (Fiche 3)
- ◆ Un transfert de connaissances peut s'appuyer sur un ou plusieurs supports pédagogiques. Le support choisi doit cependant être essentiel et apporter une valeur ajoutée à l'apprentissage. (Fiches 1 et 9) C'est souvent le cas des supports faisant appel à l'audiovisuel.
- ◆ Un support peut servir à synthétiser les points essentiels du transfert, aidant ainsi la personne à visualiser, à comprendre et à mémoriser l'information qui lui est transmise. (Fiches 1 et 9)
- ◆ La personne qui assure un transfert de connaissances doit être bien préparée. Elle doit être capable de faire preuve d'empathie, de communiquer facilement ses connaissances et être en mesure de les vulgariser chaque fois que cela s'avère nécessaire. Bref, elle doit savoir de quoi elle parle!
- ◆ Le parrainage permettra à la nouvelle ou au nouveau d'apprendre avec une personne expérimentée.

## DÉFINITION

Faire des inférences : opérations logiques qui permettent à une personne d'établir une relation entre ce qu'elle connaît et ce qu'elle ne connaît pas.

## QUATRE ÉTAPES D'UNE PROCÉDURE D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION

### 1

#### ACCUEIL FAMILIARISATION AVEC L'ORGANISATION

- Qui?** ◆ Responsable de l'accueil. Responsables des RH et de la santé-sécurité (SST). Responsables syndicaux.
- Quoi?** ◆ Transmettre les renseignements sur l'organisation et les conditions de travail.
- Comment?** ◆ Exposés brefs, articulés et documentés (fiche 12.1).  
◆ Supports pédagogiques visuels et dynamiques.

### 2

#### INTRODUCTION AU MILIEU, À L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

- Qui?** ◆ Responsable de la supervision ou de l'accompagnement (fiches 14 à 14.4).
- Quoi?** ◆ Transmettre les renseignements sur l'équipe et le milieu de travail.
- Comment?** ◆ Exposés brefs, articulés et documentés (fiche 12.1).  
◆ Visites de différents secteurs de travail.  
◆ Rencontres avec l'équipe de travail.  
◆ Réunions d'équipe orientées sur l'accueil de la nouvelle personne.

### 3

#### AFFECTATION AUX TÂCHES

- Qui?** ◆ Responsable de la supervision ou de l'accompagnement (fiches 14 à 14.4).
- Quoi?** ◆ Présenter le poste de travail, les tâches, les projets à réaliser et les outils à utiliser.  
◆ Définir les objectifs à atteindre au terme de la probation.
- Comment?** ◆ Exposés brefs, articulés et documentés (fiche 12.1).  
◆ Démonstrations vivantes et commentées : expliquer, montrer, faire faire, faire expliciter, faire reproduire, aménager, échanger (fiche 12.2).  
◆ Simulations et mises en pratique (fiche 12.6).

### 4

#### ÉVALUATION CONTINUE PROBATION

- Qui?** ◆ Responsable de la supervision ou du parrainage, pour les évaluations formatives (fiches 14, 14.1 et 14.5).  
◆ Responsable de la supervision pour les évaluations sommatives.
- Quoi?** ◆ Mesurer les progrès réalisés lors de l'entraînement à la tâche et l'atteinte des objectifs définis lors de l'affectation aux tâches.  
◆ Mesurer l'adoption et la généralisation de pratiques de travail appropriées et sécuritaires.  
◆ Évaluer les besoins spécifiques de formation liés au poste de travail.
- Comment?** ◆ Exercices, outils d'observation et d'analyse et pratiques interactives (fiche 14.5).