



FICHE D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION D'UN NOUVEL EMPLOYÉ



Félicitations, vous vous êtes dotés d'un nouveau membre dans votre équipe!
À titre de gestionnaire, votre travail de fidélisation débute dès maintenant.

Voici une liste qui vous aidera à maximiser l'expérience de votre nouvel employé dès sa première journée et tout au long de son intégration. Ce programme inclut les meilleures pratiques en matière d'accueil et d'intégration et doit être utilisé à titre de référence. Pour une meilleure mise en application, nous vous invitons à adapter le programme selon le contexte de votre magasin.

AVANT L'ARRIVÉE DU NOUVEL EMPLOYÉ		DATE DE RÉALISATION
Préparation de son arrivée		
<input type="checkbox"/>	Contactez le nouvel employé pour répondre à toutes ses questions et lui présenter le déroulement de la première journée	
<input type="checkbox"/>	Communiquez la date d'arrivée à l'ensemble de l'équipe	
<input type="checkbox"/>	Ciblez un employé qui fera office de parrain durant la période d'intégration du nouvel employé	
<input type="checkbox"/>	Planifiez l'horaire du nouvel employé en cohérence avec l'horaire de son parrain	
<input type="checkbox"/>	Prévoyez une rencontre individuelle d'une durée minimale d'une heure lors de l'arrivée de l'employé	
<input type="checkbox"/>	Prévoyez un lunch avec l'équipe lors de la première journée	
<input type="checkbox"/>	Préparez les outils de travail nécessaires à la réalisation du travail (adresse courriel, code d'employé, code système d'alarme, clé du magasin, uniforme, veste, épinglette, etc.)	
Préparation du dossier d'employé		
<input type="checkbox"/>	Préparez un dossier physique où vous regrouperez tous les documents administratifs suivants : CV, lettre de présentation, notes d'entrevue, prise de référence, spécimen de chèque, etc.	
<input type="checkbox"/>	Préparez une fiche d'employé regroupant les coordonnées de l'employé, les coordonnées d'un contact à rejoindre en cas d'urgence et noter les allergies importantes, si nécessaire	
LORS DE LA PREMIÈRE JOURNÉE EN EMPLOI		
Rencontre d'accueil du nouvel employé		
<input type="checkbox"/>	Saluez chaleureusement votre nouvel employé. Demandez-lui comment il va et comment il se sent. Demandez-lui s'il a des questions avant de débiter sa première journée	
<input type="checkbox"/>	Présentez-lui l'entreprise : Son historique, sa mission, sa vision, ses valeurs, son orientation client, ses étapes de ventes, ses concurrents, etc.	
<input type="checkbox"/>	Informez-vous sur ses attentes face à son emploi et ses aspirations professionnelles	
<input type="checkbox"/>	Parlez-lui de vos attentes face à son travail et à son rendement au travail	
<input type="checkbox"/>	Présentez-le à son parrain et expliquez-lui le déroulement de son intégration	
<input type="checkbox"/>	Présentez-le à l'équipe en tâchant de bien l'informer du rôle et des responsabilités de chacun	
<input type="checkbox"/>	Familiarisation avec l'environnement de travail	
<input type="checkbox"/>	Montrez-lui les installations : Salle de bain, salle de dîner, tableau d'affichage, horaire de travail, station de poinçon des heures, trousse de secourisme, etc.	
<input type="checkbox"/>	Faites un tour du magasin. Parlez-lui des produits, des clients, des différentes sections en magasin, des spécificités reliés à l'établissement, des périodes de pointe et des périodes d'accalmie, etc.	
<input type="checkbox"/>	Présentez le rôle et les responsabilités de chaque membre de l'équipe. Faites-lui le portrait de l'organigramme en place	
<input type="checkbox"/>	Informez-le des canaux de communication privilégiés pour présenter les promotions marketing, les objectifs de vente, les réaménagements des sections, etc.	

<input type="checkbox"/>	Présentez la liste des tâches communes (étalage, étiquetage, entretien des lieux, etc.)	
<input type="checkbox"/>	Donnez-lui l'occasion d'observer son parrain dans ses tâches opérationnelles	
<input type="checkbox"/>	Faites-lui conseiller quelques clients sur le plancher sous la supervision du parrain	
Familiarisation avec les politiques et procédures		
<input type="checkbox"/>	Présentez-lui les politiques et procédures d'entreprise. Si vous avez un manuel de l'employé, remettez-lui une copie et donnez-lui le temps nécessaire pour prendre connaissance du contenu et de signer l'attestation de lecture	
<input type="checkbox"/>	Expliquez-lui les procédures en lien avec les horaires de travail, transmission des disponibilités, demandes de congé, demandes de vacances, changement de statut (temps plein, temps partiel), absences, retards, etc.	
<input type="checkbox"/>	Expliquez-lui les procédures d'urgence (secouriste, bris, sécurité, contact d'urgence, contact sécurité, vol, etc.)	
Clôture de la première journée		
<input type="checkbox"/>	Complétez le dossier administratif (fiche d'employé, spécimen de chèque, contrat d'embauche signé, attestation de lecture de manuel de l'employé signée, etc.)	
<input type="checkbox"/>	Faites un suivi sur la première journée de travail. Validez ses impressions et sa satisfaction. Demandez-lui s'il a des questions. Informez-le du déroulement de sa prochaine journée de travail	
LORS DE LA PREMIÈRE SEMAINE EN EMPLOI		
Formation approfondie sur l'ensemble des éléments suivants		
<input type="checkbox"/>	Normes de service client et cycle de la vente propre à votre entreprise	
<input type="checkbox"/>	Présentation des produits et de leurs caractéristiques	
<input type="checkbox"/>	Procédures de caisse	
<input type="checkbox"/>	Utilisation des logiciels de gestion d'inventaire	
<input type="checkbox"/>	Normes de présentation visuelle	
LORS DES TROIS PREMIERS MOIS EN POSTE		
<input type="checkbox"/>	Faites des suivis ponctuels fréquents pour voir le niveau de satisfaction de l'employé, pour répondre à ses questions et pour l'orienter dans la progression de ses apprentissages	
<input type="checkbox"/>	Faites de la rétroaction à votre employé quant à sa performance. Soulignez ses bons coups. Encadrez-le de façon positive lorsque des changements doivent être apportés	
<input type="checkbox"/>	Favorisez les occasions d'échange avec l'employé pour que celui-ci se sente à l'aise de poser des questions	
AU TERME DE LA PÉRIODE DE PROBATION DE 3 MOIS		
<input type="checkbox"/>	Planifiez une rencontre avec l'employé pour faire une revue de la période de probation. Réitérez les attentes mutuelles et élaborer des objectifs conjoints en lien avec l'emploi	

Félicitations! Vous avez complété avec succès le programme d'accueil et d'intégration. Les efforts que vous avez investis envers votre employé doivent perdurer de façon à renforcer le sentiment d'appartenance et d'engagement que vous avez su créer tout au long de la période d'intégration. Ces efforts feront de lui un employé engagé, performant, mobilisé et surtout, un atout important au sein de l'équipe!

Et si la performance n'y était pas ?

Vous avez suivi le plan d'accueil et d'intégration et vous vous questionnez sur la capacité de l'employé à occuper son poste? Une réflexion approfondie sera alors requise de votre part afin que vous puissiez prendre la meilleure décision pour l'organisation. En cas de doute, n'hésitez pas à communiquer avec un professionnel en gestion des ressources humaines ou avec la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.



RÉALISÉ GRÂCE À LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET AVEC L'APPUI DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DU COMMERCE DE DÉTAIL

detailquebec.com