



ACCUEIL

DANS LE SECTEUR IMMOBILIER

Comment bien réussir l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur ?
Voici quelques **outils** et conseils pratiques

On consacre du temps, de l'énergie et pas mal d'argent pour trouver le bon candidat et une fois trouvé, on veut le garder et pour le fidéliser il est important de lui accorder un accueil professionnel.

Dans notre secteur, on s'attend à ce que la nouvelle recrue fasse rapidement preuve d'autonomie, de prise d'initiative et de sens de la créativité. Mais en réalité, il faut compter souvent six mois avant qu'elle ne soit entièrement opérationnelle. Il est alors important de soutenir un programme d'accueil et veiller au bien-être et au bon encadrement du nouveau collaborateur. Pour ce faire, nous avons établi une **check-list qui** recense les

principaux points de la politique d'accueil.

Nous avons également conçu un modèle de **brochure d'accueil** qui pourra vous aider à créer votre propre brochure.

Cette démarche d'accueil est-elle obligatoire aux yeux de la loi ? Non. Mais il existe bien une obligation légale à prévoir « un accueil correct » au nouveau collaborateur sans en préciser les modalités.

D'ailleurs un document d'accueil doit être remis au nouvel entrant, qui, en le signant, atteste du bon déroulement du parcours d'accueil. Ce document est à classer dans son dossier personnel.





Comment préparer la venue d'un nouvel arrivant ?

Quelques conseils :

Indiquez au nouveau collaborateur à qui s'adresser (l'employeur, collaborateur chargé du personnel, le chef d'équipe) le jour de son entrée en fonction. Cette personne doit prendre le temps nécessaire pour l'accueillir et lui faire le tour de l'entreprise ;

- Veillez à l'aménagement du lieu de travail et dans la mesure du possible à fournir tout le matériel de bureau ;
- Renseignez les collègues, qu'ils sachent qui commence et dans quelle fonction. Mettez-vous d'accord avec les collègues sur les tâches que le nouveau venu assumera les premiers jours.
- Vérifiez de quelles informations le nouveau collègue doit absolument disposer pendant les premiers jours de son nouvel emploi. Comme par exemple le contenu de la fonction, mais aussi les modalités pratiques, la sécurité etc. Fournissez toutes ces informations essentielles le premier jour.
- Désignez un ou plusieurs collègues comme marraine ou parrain, pour accompagner le nouveau collègue. Ceux-ci doivent être disponibles et prêts à accorder le temps nécessaire à l'accompagnement du nouveau collègue. Choisissez de préférence des collaborateurs avec suffisamment d'expérience.
- Etablissez un plan de formation personnel ou un accompagnement interne pour l'apprentissage des tâches propres à la fonction. N'oubliez jamais que chaque entreprise fonctionne différemment et que, indépendamment de l'expérience et du parcours du nouveau venu, il restera toujours de nouvelles compétences à acquérir.
- Après une semaine, le responsable s'entretiendra avec le nouveau collaborateur pour une première évaluation. Les entretiens de fonctionnement classiques et plus formels suivront après le troisième et le sixième mois.
- Veillez à ce que tous les collègues soient suffisamment impliqués au parcours d'accueil et d'intégration de leur nouveau collègue.

UN PARCOURS D'ACCUEIL BIEN RÉFLÉCHI, C'EST DU GAGNANT-GAGNANT.

Le nouveau collaborateur se sent le bienvenu et ce sentiment établit les bases d'une bonne collaboration.

La **check-list** est divisée en trois parties : « avant l'engagement », « le premier jour de travail » et « suivi » (qui couvre la période de 6 mois).

Le modèle de la **brochure d'accueil** sert de guide et vous permet de créer votre propre brochure.

Attention !

Les éléments de la check-list et de la brochure sont, tout comme votre entreprise, sujets à des changements, prévoyez une mise à jour régulière.

Vous désirez de plus amples informations ? Prenez contact avec le Fonds Social :

Kortrijksesteenweg 1005

9000 Gand

info@fs323.be

09 371 41 37

ou contactez un conseiller sectoriel.





CHECK-LIST D'ACCUEIL

POUR LE SECTEUR IMMOBILIER

CHECK-LIST POUR L'ACCUEIL D'UN NOUVEAU COLLABORATEUR

Nom du collaborateur

Intitulé de sa fonction

Nom du responsable direct

Date d'entrée en fonction





	OK?	Assuré par :
1 AVANT L'ENGAGEMENT		
Informations claires sur le contenu de la fonction		
Présentation au supérieur direct		
Explications complémentaires relatives aux tâches et aux attentes		
Règlement de travail, salaire, modalités de paiement		
Modalités pratiques pour le premier jour de travail : heure d'arrivée, personne à qui se présenter ...		
Conditions de travail, avantages extra-légaux et horaires de travail		
Attestation de vacances		
Avantages extra-légaux :		
• Chèques repas		
• Voiture de société et carte essence		
• GSM & abonnement		
• Assurance hospitalisation		
• Assurance groupe		
• ...		
Information sur l'entreprise et l'organigramme		
Information sur la surveillance médicale		
Accessibilité et trajet du domicile au lieu de travail :		
• Possibilités de parking		
• Accessibilité en transports en commun		
• Indemnité pour le trajet du domicile au lieu de travail		
• Indemnité pour déplacements professionnels avec sa propre voiture		
Aménagement du lieu de travail (ergonomie, équipement, matériel ...)		
Accès au bâtiment (badge, code d'accès, clés, ...)		
La Dimona a-t-elle été faite ?		
Déclaration Dimona?		
Les collègues sont-ils prévenus ?		
...		
2 LE PREMIER JOUR DE TRAVAIL		
Programme : explication sur le parcours d'accueil et parcourir la brochure d'accueil.		
Rencontre avec le parrain ou la marraine, les collègues directs, ...		
Tour de l'entreprise :		
• Indiquer les locaux communs (cuisine, toilettes, salles de réunion, vestiaire, ...)		
• Autres commodités (fruits, boissons ...)		
• Matériel, espace de rangement personnel		
Informé sur les réunions d'équipe, les événements, les activités de team building, l'utilisation de l'agenda, ...		
Explication sur les mesures de sécurité :		
• Sorties de secours		
• Les extincteurs : où sont-ils et comment les utiliser ?		
• Les premiers secours (où et qui ? ...)		
• Instructions incendie (que faire en cas d'incendie, lieu de rassemblement si alarme incendie)		
	OK?	Assuré par :



	OK?	Assuré par :
Matériel IT et utilisation du PC :		
• Accès au réseau		
• E-mail		
• Intranet		
• Internet		
• PC et infrastructure IT : qui contacter en cas de problèmes techniques...		
Horaires et pauses (et l'utilisation éventuelle de la pointeuse)		
Informations sur la gestion du personnel : Qui ? Quoi ? Quand ?		
Absences maladies		
• Qui prévenir ? Dans quel délai ?		
• Introduire le certificat médical : quand ?		
• Que faire lorsqu'on tombe malade sur le lieu de travail ?		
Congés		
• Congés (Quand et combien de jours ? Libre choix ?)		
• Comment introduire une demande de congé ?		
• Y a-t-il des congés collectifs ? (Quand et combien de jours ?)		
Autres absences		
• Jours fériés : les jours fériés rémunérés ? Jours fériés qui tombent le week-end ? ...		
• Jours de récupération		
• Congés parentaux		
• Congés de paternité		
• Crédit-temps		
• Congé éducation payé		
Signature du règlement de travail et du document d'accueil		

3 APRES LE PREMIER JOUR DE TRAVAIL

PREMIERE SEMAINE		
Explications complémentaires sur les tâches attribuées		
Mise au point sur les attentes à court et moyen terme		
Prévoir un premier entretien d'évolution et d'évaluation		
Le collaborateur sait-il à qui adresser ses questions ou ses suggestions ?		
PREMIER MOIS		
Des réunions d'équipes ont-elles déjà été organisées ?		
APRES TROIS MOIS		
Prévoir un premier entretien de fonctionnement.		
Mettre en place un programme de développement et de formation.		
APRES SIX MOIS		
Prévoir un premier entretien formel d'évaluation.		
	OK?	Assuré par :





BROCHURE D'ACCUEIL

POUR LE SECTEUR IMMOBILIER

Nouveau dans l'entreprise, le collaborateur doit pouvoir avoir accès aux informations de manière simple et claire.

Une brochure d'accueil n'est en principe pas une obligation mais s'avère être un outil pratique pour orienter la nouvelle recrue dans votre entreprise. Ce qui est obligatoire, c'est de remettre à chaque nouvel arrivant un document qui stipule que les informations nécessaires ont bien été communiquées et qu'un parrain ou marraine a été désigné(e) pour l'accompagnement du nouveau collaborateur.





Que peut-on retrouver dans une brochure d'accueil ?

Une page de garde

Avec la photo, le logo et les coordonnées de l'entreprise

Une table des matières

Chacun peut alors très vite trouver l'information recherchée.

Un mot de bienvenue

Un petit mot de bienvenue et une explication sur le programme d'accueil et la brochure

Présentation de l'entreprise :

- Mission
- Vision, valeurs et normes
- L'historique de l'entreprise
- Localisation de l'entreprise
- Société mère ou sœur si l'entreprise fait partie d'un groupe
- L'activité, l'importance (en matière d'emploi ou de chiffre d'affaires), les services et/ou les produits proposés
- Présentation des différents services (avec éventuellement un schéma et un plan)

Présentation des postes clés avec les noms et coordonnées et éventuellement une photo

- La direction
- Le responsable du personnel
- Les chefs de service, d'équipe ou de département
- Le conseiller en prévention et le médecin du travail
- La personne de confiance (pour les aspects psycho-sociaux sur le lieu de travail) *...

** Obligation légale. Plus d'info sur le site du SPF ETCS (Emploi, Travail et Concertation Sociale)*





Règlement interne

Horaires

- Les régimes de travail (quels sont les régimes qui existent ? 5/5 - 4/5 - 3/5...)
- Enregistrement des heures de travail
- Le travail pendant le week-end
- La durée hebdomadaire de travail
- Le travail à domicile

Salaire

- La date de paiement du salaire
- La fiche de salaire (comment et quand est-elle fournie, quelles informations contient-elle ?)
- Prime de fin d'année
- Indemnisation du trajet du domicile au travail
- Avantages extra-légaux
 - Chèques-repas (montant calculé par jour presté ?)
 - Assurance hospitalisation
 - Pension complémentaire
 - Remboursement des frais professionnels
 - Voiture de société et car policy
- Politique sur l'utilisation des biens de l'entreprise
- Primes
- Critères pour l'évolution du salaire

Absences

- Incapacité de travail (Introduire le certificat médical, délai ?)
- Qui prévenir ? (nom, fonction et coordonnées)
- Congés
 - Période de vacances : quand, combien de jours, libre choix ? ...
 - Demandes de congés : quand, comment et à qui l'introduire ?
- Petit chômage, jours fériés (les jours fériés rémunérés, les jours fériés qui tombent le week-end...)
- Jours de récupération
- Congé parental
- Congé de paternité
- Crédit-temps
- Congé éducation payé
- Congé collectif (quand et combien de jours)
- Congé sans solde

Premiers secours

- Qui est la personne qui prodigue les premiers soins?
- Où se trouve le kit de secours?





En cas d'accident de travail :

- Qui est la personne à contacter ?
- Quelle est la procédure à suivre ?

Comportement indésirable au travail (risques psychosociaux)*

- Qui est la personne de confiance ?
- Quelle est la procédure à suivre ?

Sécurité*

- Qui est le conseiller en prévention?
- Interdiction de fumer
- Où peuvent être trouvées les consignes de sécurité?
- Quelle est la procédure en cas d'incendie ?
- Quelles sont les règles générales de sécurité ?

Ergonomie*

Quelles sont les possibilités et options à disposition pour organiser son lieu de travail de façon optimale ?

Les possibilités de formations

- Offre (externe ou interne)
- Qui contacter à ce sujet?
- ...

Les canaux de communication

- Petite présentation des différentes réunions et sur la manière de travailler
- Valves et tableaux d'affichage
- Site web
- Le style de l'entreprise
- La boîte à idées
- Intranet
- Les canaux de communication externes
- Politique sur la communication à des fins privées

Autres informations:

- Espaces communs (fournir un plan éventuellement)
 - réfectoire, cuisine ...
 - Casiers personnels, ...
 - Vestiaire,
 - Toilettes
 - ...
- Accessibilité de l'entreprise, transports en commun, possibilités de parking. Garderies, commerces et restaurants à proximité.

* *Obligation légale. Plus d'info sur le site du SPF ETCS (Emploi, Travail et Concertation Sociale)*





DOCUMENT D'ACCUEIL

POUR LE SECTEUR IMMOBILIER

Société

Nom du travailleur

Date d'entrée en fonction

Déclare avoir reçu toutes les informations nécessaires* le jour de mon entrée en service

Signature du travailleur

Nom de la personne chargée de l'accueil

Fonction

Déclare avoir communiqué toutes les informations et instructions nécessaires* le jour de l'entrée en service du travailleur précité.

Date

** Depuis 2007 (AR 25 avril 2007) l'accueil du nouveau collaborateur est une obligation légale pour l'employeur dans le cadre du bien-être au travail. Plus d'infos : SPF ETCS (Emploi, Travail et Concertation sociale).*

