



Un bon départ
est toujours
gagnant

Intégration de nouveaux collègues

TALMUNDO.
employee onboarding made simple

acerta

Table des matières

- 01 Deux experts de l'intégration à votre service
- 02 En quoi consiste l'intégration ?
- 03 Ignorer l'intégration, c'est passer à côté d'une opportunité
- 04 L'intégration comme solution à la pénurie de main-d'œuvre
- 05 L'intégration professionnelle (onboarding) est toujours payante
- 06 C'est ainsi qu'il faut aborder la pré-intégration et l'intégration
- 07 Application pratique pour une intégration réussie
- 08 L'application dans la pratique

**Un bon départ
est toujours
gagnant**



01

Des experts de l'intégration à votre service

Vous embauchez un nouveau collaborateur ? Dans ce cas, la signature du contrat n'est pas un aboutissement en soi. C'est le début de votre plus grand défi en ces temps de pénurie de main-d'œuvre : intégrer votre nouvelle recrue aussi rapidement et efficacement que possible, et faire en sorte qu'il s'engage à travailler avec vous de façon durable. Dans cet e-book, vous pouvez lire tout ce qu'il faut savoir sur l'importance d'une bonne stratégie d'intégration et sur la meilleure façon d'aborder ce sujet.

Pour soutenir ce processus, l'expert en ressources humaines Acerta a trouvé un partenaire précieux dans le spécialiste des logiciels d'intégration, **Talmundo**. En octobre 2018, nous nous sommes associés pour offrir aux entreprises belges une application d'intégration de personnel sur mesure et de haute qualité.

Dans cet e-book, nous rassemblons pour vous nos connaissances sur l'intégration. Vous découvrirez comment mettre en place une stratégie d'intégration réussie et vous recevrez des conseils et des outils concrets pour la mettre immédiatement en œuvre dans la pratique. Vous vous familiariserez aussi en très peu de temps avec notre application d'intégration exclusive, qui informe les futurs collaborateurs et suscite leur engagement avant même qu'ils ne commencent effectivement à travailler. Les nouveaux collègues prennent leurs fonctions ? Alors, l'application favorise leur intégration dans le nouvel environnement de travail, en leur présentant toutes les informations nécessaires de manière accessible.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.

Tom Vlieghe

managing director Acerta Consult

A group of business professionals in a meeting, with a blue overlay and a white circle containing the number 02.

En quoi consiste
précisément l'intégration ?

02

En quoi consiste précisément l'intégration ?

Une bonne intégration est essentielle pendant la période de démarrage et d'apprentissage d'un nouveau collaborateur. Il s'initie de manière conviviale à la structure et à la culture de l'entreprise, et reçoit tout le nécessaire pour devenir un collègue compétent, impliqué et passionné.

En tant qu'employeur, plus vous abordez ce processus d'intégration rapidement, et de manière stratégique et personnelle, plus vite la nouvelle recrue sera pleinement employable pour votre entreprise. Sans angoisse, sans doutes ni regrets. Et plus il y a de chances que cette coopération devienne agréable à long terme.

Quelques semaines ou mois s'écoulent souvent entre le recrutement et les débuts effectifs dans l'entreprise. L'intégration soignée et attentive du nouveau collaborateur commence déjà au moment de la signature du contrat. C'est ce que nous appelons la pré-intégration.

Un programme d'intégration réussi n'est pas uniquement la responsabilité du service du personnel. Il s'inscrit dans l'état d'esprit positif et productif de toute votre organisation. L'esprit d'équipe n'a pas de prix.

A woman in a white shirt and skirt stands on the left, pointing at a whiteboard. She is smiling. In front of her, four people are seated at a long table, listening. The room has a checkered floor and a whiteboard with some diagrams. The entire scene is overlaid with a blue tint.

Ignorer l'intégration,
c'est passer à côté
d'une opportunité

03

Ignorer l'intégration, c'est passer à côté d'une opportunité

Vous n'investissez pas dans les nouveaux arrivants ? Alors, vous courez le risque qu'ils ne comprennent pas suffisamment les valeurs de l'entreprise et qu'ils se méprennent quant à leur propre rôle, à la fois en termes de prestations et au niveau social. Ils ne s'intègrent donc pas facilement et sont moins vite productifs. Ou pire encore : ils s'en vont.

Quelqu'un qui tire un bilan négatif, des conclusions hâtives et renonce après une courte période de temps, plombe l'ambiance au sein de l'équipe et nuit à votre image d'employeur.

De plus, c'est un sérieux revers pour votre budget RH et une perte de temps et d'énergie importante. Après une campagne de recrutement, le filtrage des candidatures, des entretiens avec les candidats, voire même un assessment, la négociation du contrat

et la formation initiale, vous voulez vraiment conserver ce premier collaborateur et vous voulez qu'il soit productif. Pourtant, dans un tiers des cas, une entreprise peut déjà recommencer ce processus dans l'année qui suit, car le premier candidat recruté est déjà parti.

C'est pourquoi il vaut mieux investir dans l'intégration. Cela permet à vos nouveaux collaborateurs d'avoir directement un plus grand contact avec l'entreprise. En effet, de nouveaux collègues font preuve de plus d'engagement lorsqu'ils ressentent clairement et sincèrement l'intérêt et l'enthousiasme de l'entreprise.

L'intégration comme solution à la pénurie de main-d'œuvre

04

L'intégration comme solution à la pénurie de main-d'œuvre

Selon le Steunpunt Werk, il n'y avait en moyenne que 4,2 candidats par fonction au premier semestre de 2018. Les nouveaux collaborateurs peuvent donc se permettre de se montrer impatients et exigeants. L'employeur, les collègues et la fonction elle-même n'ont que peu de temps pour prouver qu'ils valent la peine qu'on s'engage pour eux.

Acerta a étudié 35 000 contrats de travail à durée indéterminée, conclus depuis le 1er janvier 2017 auprès de PME et de grandes entreprises. **Dans 29,7 % des cas, le nouveau collaborateur est parti dans l'année.** L'année précédente, ce pourcentage était légèrement inférieur à 25 %.

Il s'avère que c'est généralement le collaborateur qui prend la décision de partir. Dans seulement un tiers des cas, le contrat de travail prend fin au cours de l'année sur décision de l'employeur. **Dans un tiers des cas, il s'agit d'une décision unilatérale du collaborateur.** Dans un autre tiers des cas, la résiliation s'effectue de commun accord. Mais il ne fait aucun doute que même dans ces cas, l'initiative revient principalement au collaborateur.

De plus, l'analyse montre qu'un collaborateur sur trois n'est pas satisfait de son processus d'intégration.

Durée réelle du contrat	Jusqu'à 1 mois	1 à 2 mois	2 à 3 mois	4 à 6 mois	7 à 12 mois
Départ	3,7%	3,7%	3,2%	8,2%	10,9%
Départ cumulatif	3,7%	7,4%	10,6%	18,8%	29,7%

Tableau 1 : Résiliation des contrats de travail à durée indéterminée 2018



% cessation	Jusqu'à 1 mois	1 à 2 mois	2 à 3 mois	4 à 6 mois	7 à 12 mois
Ouvrier	5,5%	4,5%	3,8%	9,8%	11,1%
Employé	2,5%	3,1%	2,8%	7,2%	10,3%
Total	3,7%	3,7%	3,2%	8,2%	10,9%
% cessation cumulatif					
Ouvrier	5,5%	10,1%	13,8%	23,6%	34,7%
Employé	2,5%	5,5%	8,4%	15,5%	26,3%

Tableau 2 : Résiliation des contrats de travail à durée indéterminée 2018 ouvriers - employés

Causes de la fin du contrat	
Licenciement/rupture par l'employeur	30,9%
Démission/rupture par le travailleur	30,8%
Commun accord	29,8%
Autre (décès, mutation, modification de statut, force majeure...)	8,5%
	100,0%

Tableau 3 : Raisons de la résiliation des contrats de travail à durée indéterminée 2018

L'intégration professionnelle
(onboarding) est toujours
payante

05

L'intégration professionnelle (onboarding) est toujours payante

Une intégration professionnelle rassure les gens et les motive à rester. Les entreprises qui adoptent une approche intelligente ont en moyenne jusqu'à 91 % de chances de conserver leur nouveau personnel. Sans programme d'intégration, ces chances ne sont que de 30 %. (1)

Une bonne intégration commence bien avant le premier jour de travail : la pré-intégration de l'employé commence dès le moment de la signature du contrat de travail. Cette phase est importante pour construire la nouvelle relation entre l'individu et l'entreprise. Comparez cela avec une relation entre deux personnes : tandis que le nouveau partenaire dit au adieu à son précédent amour - c'est la période de préavis - sa nouvelle flamme n'a souvent rien d'autre à dire que « Quel est votre numéro de registre national ? » ou « Quelle pointure portez-vous pour les chaussures de sécurité ? » Pas vraiment romantique...

Bien sûr, il y a des obligations administratives auxquelles vous ne pouvez vous soustraire, mais vous pouvez également montrer votre implication en tant qu'entreprise. Fournissez à ces personnes les informations nécessaires dans la perspective de leur première journée de travail. Mais assurez-vous également qu'elles peuvent facilement contacter leur nouveau dirigeant, leur futur parrain ou marraine, ou le département des ressources humaines.

Accorder le temps et l'attention nécessaires aux collaborateurs qui démarrent (prochainement) est un bon plan. Vous posez de manière proactive les bases d'une meilleure productivité, dès le moment de l'embauche de ces nouvelles recrues. C'est beaucoup plus intelligent que de ne réagir qu'en cas de baisse de productivité... Votre investissement dans l'intégration présente de nombreux avantages : il contribue, directement ou indirectement, au succès de votre entreprise.

Avantage 1 :

un démarrage plus facile

L'intégration permet aux collaborateurs de savoir quel est leur rôle, quelles sont leurs tâches, qui sont les membres de leur équipe, où se trouve chaque chose... Conséquences positives : ils se mettent plus rapidement au travail et obtiennent plus vite des résultats.

En outre, il apparaît que

62 % des collaborateurs recrutés il y a maximum 12 mois et ayant bénéficié d'un accompagnement par intégration, ont atteint les **premiers objectifs dans les délais impartis**. Sans cet accompagnement, ils ne seraient que 17 %.⁽³⁾

Avantage 2 :

une plus grande productivité

Grâce à l'intégration, les gens se familiarisent plus rapidement avec ce qui est nouveau pour eux. En conséquence, les processus et la collaboration se mettent plus vite en place, ce qui a un impact positif sur la productivité et l'efficacité de votre entreprise.

Les recherches montrent que les nouveaux collaborateurs qui reçoivent les outils, la solidarité, la confiance et un réseau sont

54 % plus productifs
et
34 % plus rapides⁽²⁾

Avantage 3 :

plus de satisfaction

Votre nouveau collaborateur se sent plus vite à l'aise et utile, et la collaboration avec les « anciens » est plus vite efficace. Cela favorise non seulement l'esprit d'équipe et la productivité de votre équipe, mais cela permet aussi au nouveau venu d'atteindre plus facilement ses premiers objectifs et d'être immédiatement satisfait de son travail. C'est aussi pour lui la confirmation qu'il a pris la bonne décision en venant travailler dans votre entreprise.

Avantage 4 :
rétenion du personnel

Après six mois d'accompagnement, la tendance des nouveaux collaborateurs à quitter l'entreprise a diminué de

32 % ⁽⁴⁾

Se sentir bienvenu en tant que nouveau collègue, en sachant clairement ce que vous devez faire et en étant assisté dans la réalisation de vos objectifs... Cela crée un lien avec l'entreprise et garantit une meilleure rétention. Un programme d'intégration plus long a un effet plus durable.

Avantage 5 :
ambassadeur de votre entreprise

Votre désir de vous concentrer sur les personnes, de les traiter avec respect et de les considérer comme une valeur ajoutée transforme vos nouveaux employés satisfaits en ambassadeurs. Et cela se reflète sur votre image d'employeur et la culture de votre entreprise.

83 % des collaborateurs estiment qu'un programme d'intégration serait utile. ⁽⁵⁾



C'est ainsi qu'il faut aborder
la pré-intégration et
l'intégration

06

C'est ainsi qu'il faut aborder la pré-intégration et l'intégration

En outre, les employeurs ont aussi une influence sur les facteurs qui poussent un collaborateur à décider de rester ou de partir. Et ces facteurs jouent très vite un rôle important dans le processus.

Jelle Vermeiren, key accountmanager **Talmundo**:

“Cela commence déjà au moment de la sélection. Celui qui recrute quelqu'un uniquement parce qu'il est capable de gérer la tâche à accomplir à ce moment-là, oublie que les tâches évoluent. Il vaut bien mieux évaluer aussi les candidats sur leur capacité et leur disposition à apprendre et à réagir aux évolutions du contenu de la fonction. Les qualifications et les connaissances ont une « date d'expiration ». Donc, vous ne pouvez pas recruter uniquement sur la base des connaissances et des compétences démontrables pour les postes actuels, mais vous devez aussi et surtout vous baser sur les compétences. ”

TALMUNDO
employee onboarding made simple

Commencer dès le début : pré-intégration

Il s'écoule souvent **plusieurs semaines entre la signature du contrat et le démarrage effectif**. Gardez le contact avec le nouveau collaborateur. Avant d'aborder les questions pratiques, vous pouvez commencer par le féliciter, lui envoyer un colis de bienvenue, lui montrer de la considération... Ensuite, impliquez-le - si possible et si nécessaire - dans ce qui se passe dans votre organisation et/ou dans sa future équipe. Dites-lui qui sont les personnes de contact, s'il existe un code vestimentaire, où et comment il peut se garer, etc. Ainsi, tout le monde se sentira à l'aise dès le premier jour.

Ne sous-estimez pas l'impact de la pré-intégration. Des moments de contact substantiels et d'autres activités préparatoires avant la date de début effective garantissent 80 % de chances que les nouveaux arrivants restent en place pendant leur première année. ⁽⁵⁾

Grâce à l'intégration, tout s'est passé très vite

Un processus d'intégration efficace oriente les nouveaux arrivants à tous les niveaux : administratif, collégial, contenu du travail, culture de l'entreprise... Et il met l'accent sur la confiance.

On n'oublie jamais un **premier jour de travail**. C'est le moment idéal pour faire bonne impression, et cela vaut aussi pour l'employeur. Une préparation minutieuse est déterminante. Partagez toutes les informations nécessaires avec le nouveau collaborateur, telles que les données de connexion, l'accès au compte e-mail... Faites une visite guidée personnelle et impliquez les collègues, pour que le nouvel arrivant sache concrètement à qui il peut s'adresser pour telle ou telle chose. Un déjeuner de bienvenue collectif est un geste sympathique.

Immergez progressivement le nouveau collègue dans la culture de l'organisation. Suivez de près son évolution pendant les premiers mois. Rendez l'information aussi accessible que possible et vérifiez régulièrement le déroulement de l'intégration. Entrez dans un dialogue ouvert avec votre nouveau collaborateur. Une écoute régulière et une communication claire sont

essentiels. **Les deux premières semaines**, une très courte évaluation avant la fin de chaque journée de travail est une idée judicieuse.

Et l'investissement dans une relation durable entre employeur et employé se poursuit par après. Continuez à faire correspondre les talents et les tâches, offrez des options de rémunération qui répondent aux besoins individuels de votre collaborateur, proposez une formation et de nouveaux défis.

Mieke ten Haaf, managing consultant Acerta Career Center:

“Les personnes et leurs rôles évoluent au fil des ans. **Une coopération durable est comme un mariage réussi : elle ne se termine jamais et c'est justement pour cela qu'elle en vaut la peine.**”

Plan de route intelligent

Comment fournir des activités d'intégration et de pré-intégration inspirantes et motivantes ? Suivez le plan de route d'Acerta et **Talmundo**.

start

Offre d'emploi acceptée, contrat signé

Informez et impliquez votre nouveau collaborateur dès la signature du contrat de travail. Donnez un aperçu du processus de pré-intégration et d'intégration : quelles informations lui seront données, quels documents vous lui demanderez encore, quelles ressources il recevra (ou pourra choisir) et quelle approche du travail vous attendez. Par exemple, si vous voulez qu'il accompagne vos différentes équipes pendant les premiers jours, expliquez-le-lui. Demandez-lui aussi de commenter son ressenti par rapport au processus de recrutement.

+3

Quelques jours plus tard

Commencez par établir des contacts avec la future équipe par le biais de présentations. Les collègues partagent leur histoire à travers des témoignages personnels. Expliquez clairement la mission et les valeurs de votre entreprise

Un mois avant le premier jour

Assurez-vous que tous les problèmes administratifs sont réglés. Veillez à ce que la bonne personne réponde à toutes les questions du nouveau collaborateur

-30

0

Le premier jour !

Réservez un accueil chaleureux avec un message vidéo personnel ou commun, ou une carte, des fleurs, un colis de bienvenue...

-7

Plus qu'une semaine...

Fournissez toutes les informations pratiques et les outils dont le nouveau collègue a besoin pour sa première journée. Ainsi, tout se passe sans stress et votre nouveau collaborateur est détendu pour se concentrer immédiatement sur l'intégration.

+3

Les jours suivants

Restez en contact étroit avec le nouveau venu. Il est votre futur ambassadeur de la marque. Son avis est important.

1-30

Les premières semaines

Aidez votre nouveau collaborateur à en savoir plus sur l'entreprise : tous les produits et services, son rôle exact dans cet ensemble, les activités et expériences importantes, les possibilités de formations...

Les premiers mois

Le processus d'intégration bat son plein lorsque votre collaborateur entre dans l'entreprise le premier jour. Vérifiez régulièrement ses connaissances. Entretenez-vous régulièrement avec lui pour vous assurer que tout se passe comme prévu et qu'aucune question ne reste en suspens.

Il est important de comprendre que l'investissement dans la relation ne peut pas s'arrêter après quelques semaines ou quelques mois. Ici aussi, les chiffres nous confrontent aux faits : parmi les collaborateurs qui ont quitté l'entreprise dans l'année, la rupture se produit après six mois d'ancienneté dans près de 20 % des cas.

Un dialogue permanent avec le collaborateur sur la meilleure façon de répondre aux attentes mutuelles est essentiel pour maintenir un haut niveau de motivation et de satisfaction - pendant les douze premiers mois et tout le reste de la carrière.

Application pratique pour une intégration réussie

07

Application pratique pour une intégration réussie

Une application innovante vous aide à améliorer votre taux de rétention, en vous assistant dans toutes les phases de votre programme d'intégration, y compris la pré-intégration. **Talmundo** est une solution basée sur le Web qui comprend divers modules pour les entreprises qui recrutent jusqu'à cinquante collaborateurs par an. Elle résulte du partenariat exclusif entre le spécialiste des logiciels d'intégration, **Talmundo**, et les spécialistes des ressources humaines d'Acerta.

Talmundo, votre assistant personnel

Déployez une plateforme en ligne intelligente et efficace pour vos actions visant à renforcer l'engagement. Vous pouvez paramétrer l'application pour qu'elle corresponde à votre culture d'entreprise. Acerta vous aide volontiers.

Demandez votre devis sans engagement

info.consult@acerta.be
016 24 53 24

Quelques exemples d'applications :

- ▶ une vidéo dans laquelle le directeur général souhaite la bienvenue au nouveau collaborateur
- ▶ une invitation à se présenter virtuellement adressée au candidat
- ▶ un e-mail dans lequel vous évaluez le feed-back relatif au recrutement
- ▶ partager des informations importantes qui facilitent le démarrage
- ▶ annoncer le déroulement du premier jour de travail
- ▶ télécharger des documents
- ▶ petit briefing sur l'histoire de l'entreprise
- ▶ lancez un quiz amusant pour tester et approfondir les connaissances sur la fonction

Brief: vous partagez à petite dose des informations et une atmosphère, pour inspirer et susciter l'engagement. Grâce à l'application **Talmundo**, les nouveaux collègues sont plus facilement au courant des valeurs de l'entreprise et du rythme au sein de votre organisation. L'intégration est plus rapide, de sorte que les nouveaux collaborateurs deviennent aussi plus rapidement productifs et les risques de démission dans l'année diminuent.

L'application dans la pratique

08

l'application dans la pratique

ICN / Immo Noord organise l'intégration via l'application

ICN est active depuis plus de 25 ans dans la promotion immobilière et les investissements immobiliers en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg. Forte de plus de 45 membres du personnel, ICN se veut être un partenaire immobilier fiable et répondre à la perfection aux besoins du client. **L'entreprise souhaite offrir aussi à son client interne la valeur qu'elle crée pour son client externe.**

L'intégration de nouveaux collaborateurs était l'un des thèmes pour lesquels des améliorations étaient encore possibles au sein d'ICN. Vu le marché de l'emploi toujours plus concurrentiel, le groupe aime se positionner comme une valeur inébranlable et un bon employeur. Cela n'est possible qu'en faisant la différence. ICN croit fermement en l'adage « you never get a second chance to make a first impression ». **Ils capitalisent sur une première forte impression avec un bon programme d'intégration.**

Malgré son énorme ambition, ICN reste un acteur modeste et les solutions innovantes pour l'entreprise sont souvent trop complexes ou simplement trop chères. **La solution que pro-**



Nele Ronsmans d'Acerta avec
Kathleen Van Den Meersche d'ICN

pose Acerta a apporté à ICN une possibilité simple et économique d'approcher et d'intégrer ses nouveaux collaborateurs de façon moderne. Indépendamment du fait que cette solution est « tendance » et « cool », elle veille à ce que chaque nouveau collègue soit accueilli chaleureusement au sein du groupe.

L'application prend en charge l'intégralité du processus d'intégration, depuis le jour de la signature du contrat jusqu'à deux à trois mois après le démarrage. Le nouveau collaborateur a accès à toutes les informations nécessaires via des pages d'apprentissage, des vidéos et des anecdotes dans l'application d'intégration. **Cela garantit un délai de productivité plus court.**

Le collaborateur est suivi dès le premier jour et il peut se présenter activement. Cela permet de faire connaissance avec les futurs collègues et d'améliorer l'implication du personnel. Grâce à l'application, vous avez plus de temps pour vous concentrer sur les personnes.

Demandez votre démo en direct

info.consult@acerta.be

016 24 53 24

Sources externes

- (1) Laurano, M. (2013). Onboarding 2013: A New Look at New Hires. P. 2
- (2) Solar, A. (2015). [Infographic] The Onboarding Statistics You Need to Know.
- (3) Aberdeen (2013). Onboarding 2013: A New Look at New Hires. Retrieved Jan 2, 2015, from: <http://www.aberdeen.com/research/6328/ra-onboarding-employee-engagement/content.aspx>
- (4) Sullivan, J. (2015) "Extreme Onboarding: How to WOW Your New Hires Rather Than Numb Them." Retrieved February 16, 2017, from: <https://business.linkedin.com/talent-solutions/blog/2015/07/extreme-onboarding-how-to-wow-your-new-hires-rather-than-numb-them>.
- (5) Sullivan, J. (2015) "Extreme Onboarding: How to WOW Your New Hires Rather Than Numb Them." Retrieved August 2018.
- (6) Bauer, T. N. (2010). Onboarding new employees: Maximizing success. Alexandria VA: SHRM Foundation.

Plus d'information?

info.consult@acerta.be
016 24 53 24

TALMUNDO
employee onboarding made simple

acerta