

Bien dans
son travail

Intégration des nouveaux arrivants
CNSST La Poste – 9 juin 2017



LE GROUPE LA POSTE

Bien dans
son travail

L'accueil des nouveaux arrivants aujourd'hui

- L'accueil des nouveaux arrivants existe mais il est perfectible
- Il n'est pas toujours adapté à la situation de chaque nouvel arrivant et complet, l'accueil sécurité étant privilégié
- L'accueil des CDD et alternants est plus systématique que celui des nouveaux arrivant par mobilité interne
- Les cadres et cadres supérieurs sont parfois accueillis un peu rapidement
- Des livrets d'accueil existent mais ne sont pas toujours expliqués et actualisés
- Les informations sur les politiques sociales de l'entreprise ne sont pas toujours connues
- Les réseaux spécialisés ne sont pas toujours informés
- L'accompagnement au sein de l'équipe n'est pas toujours suffisant

LE GROUPE LA POSTE 

Que se passe-t-il lorsque l'accueil des nouveaux arrivants est réussi ?

■ Un accueil réussi, c'est

- Un nouvel arrivant qui démarre bien dans son poste de travail
- Un nouvel arrivant dont la santé est préservée et qui se sent en sécurité
- Un nouvel arrivant qui fait le lien entre les enjeux de La Poste et son travail
- Un nouvel arrivant intégré dans l'équipe
- Un nouvel arrivant qui bénéficie des politiques et dispositifs en place à La Poste
- Un nouvel arrivant satisfait de travailler à La Poste, prêt à revenir (CDD / intérim)
- Une équipe engagée, qui travaille dans un cadre stabilisé / sécurisé
- Une qualité de service préservée / un client satisfait
- Un coût de recrutement / formation maîtrisé
- La valorisation de La Poste en tant qu'employeur

Notre situation

- **De nombreux recrutements en CDI, en CDD, en intérim**
- **La mobilité augmente dans les Branches, entre les Branches, au sein du Groupe**
 - **De plus en plus de personnes qui prennent un nouveau poste**
 - **A chaque fois un nouveau départ**
 - **Et donc l'occasion d'éviter les difficultés dans le travail et de garder la personne**

L'objectif de la démarche

**Renforcer la qualité de l'accueil
de toute personne qui prend un nouveau poste**

**en intégrant tous les volets
qui constituent la qualité de vie au travail**

**en associant le manager, l'équipe de travail, et les différents
services / acteurs auxquels le postier peut faire appel**

**Pour permettre une bonne intégration de la personne
sur son poste, dans son service ou son établissement,**

et qu'elle se sente bien dans son travail et dans son métier

Nouveaux arrivants : De qui parle t-on ?

**Toute personne qui démarre sur un poste qui est nouveau pour
elle, à l'occasion :**

- d'un recrutement externe (CDD, intérimaires, alternants, CDI)
Même si elle a déjà travaillé à La Poste en CDD ou intérim sur le même poste
- d'une mobilité interne : mobilité géographique ou fonctionnelle
- d'un retour suite à une mise à disposition ou un congé parental

peu importe la durée du contrat ou de l'affectation

**y compris quand on change de poste mais pas d'entité, ou
d'entité mais pas de métier**

Les principes à partager avec tous les acteurs

■ Accompagner le nouvel arrivant dans la découverte de la réalité de La Poste et de son poste

- La Poste est une grande entreprise complexe.
- La situation particulière des métiers de facteur et chargé de clientèle : l'image « grand public » ne traduit pas toujours la réalité et la complexité des métiers
- Ces écarts de perception doivent être pris en compte

■ Répondre aux besoins, questions, attentes qui peuvent porter sur des sujets très divers :

- Comment fonctionne l'entreprise ? L'établissement ? Le service ?
- quel travail dois-je réaliser ? quels sont mes objectifs ?
- avec qui ? avec quoi ?
- sur quoi vais-je être formé ?
- à qui m'adresser si j'ai une question ?
- comment me loger ? où vais-je déjeuner ?
- comment vais-je pouvoir évoluer ?

Les principes à partager avec tous les acteurs

■ Tout nouvel arrivant doit bénéficier d'un accueil personnalisé qui lui permette de découvrir de façon progressive :

- Les personnes :
 - ✓ Son manager et l'équipe au sein de laquelle il va travailler
 - ✓ Son RRH
 - ✓ Ses interlocuteurs internes
 - ✓ Les clients
- Le travail à réaliser
 - ✓ Les équipements qu'il va / doit utiliser, les formations prévues
 - ✓ Les risques professionnels auxquels il est exposé et les dispositifs mis en place pour les prévenir
 - ✓ Les procédures à respecter

Les principes à partager avec tous les acteurs

■ Tout nouvel arrivant doit bénéficier d'un accueil personnalisé qui lui permette de découvrir de façon progressive :

- Son établissement
 - ✓ Les locaux au sein desquels il travaille
 - ✓ L'organisation et les enjeux et les objectifs de son entité
 - ✓ Les modes de communication, de management
 - ✓ Les dispositifs prévus en cas d'absence, en cas d'accident ..
- L'entreprise
 - ✓ Les personnes et services qu'il pourra solliciter selon ses questions / préoccupations : assistant social, service de santé au travail, référent handicap,
 - ✓ Les politiques de l'entreprise : offre sociale, logement
 - ✓ Les représentants du personnel

Une démarche avec deux approches complémentaires

■ Une approche personnalisée qui démarre le premier jour et se poursuit avec des rendez-vous individuels, pour répondre aux besoins de la personne

- Un plan d'accueil défini par le manager et le RH de proximité avec la contribution du service de santé au travail, du référent handicap, de l'accompagnant / tuteur
- Avec des moments clefs : toutes les 1ères fois :
 - première visite médicale,
 - première formation,
 - première réunion d'équipe,
 - premier entretien avec le client,
 - premier ETC,
 - premier entretien d'appréciation ...

Une démarche avec deux approches complémentaires

■ Une approche personnalisée qui implique de

- **préparer** l'arrivée et le dispositif d'intégration **à l'avance**, de les **partager** avec l'ensemble des acteurs concernés et les présenter au nouvel arrivant
- **réserver et planifier du temps** pour le jour même et ensuite, pour le nouvel arrivant et les personnes impliquées
- solliciter et écouter les **questions et étonnements** pour y répondre, faire progresser l'arrivant et faire progresser l'équipe.
- **poursuivre** cet accueil aussi longtemps que nécessaire pour la personne, avec des entretiens réguliers avec le manager et un entretien bilan avec le RRH
- Remettre le livret d'accueil

Une démarche avec deux approches complémentaires

■ Un dispositif d'intégration collectif qui pourra prendre la forme d'une journée « bienvenue à La Poste » organisée en inter-branches en territoire

Avec :

- les Directeurs d'établissements
- les représentants des différentes Branches
- les assistants sociaux, services de santé au travail, référents handicap
- le conseiller en évolution professionnelle, les EMG
- les services de la D NAS et le Service logement

Pour :

- Partager les valeurs de l'entreprise
- Comprendre les enjeux de La Poste, des différentes branches
- Présenter les grandes lignes des métiers
- Partager l'impact de son travail sur les autres entités, sur le client
- Prêter serment
- Connaître l'offre sociale, l'offre logement
- Découvrir ses interlocuteurs