

# Le livret d'accueil, outil d'intégration du personnel

Des informations pratico-pratiques aux valeurs défendues par la structure, en passant par les perspectives d'évolution, le guide des nouveaux professionnels doit leur permettre d'être immédiatement « dans le bain ».

La qualité de l'accueil dans l'établissement ou le service a un impact sur la fidélisation du personnel. « Avoir le sentiment d'être perdu, être contraint d'"aller à la pêche" aux informations... Ce n'est pas la meilleure façon de débiter dans un emploi », constate Philippe Marcel, directeur des ressources humaines (DRH) de l'Association hospitalière de Franche-Comté. Le guide remis aux salariés tout juste recrutés est donc loin d'être accessoire, parce qu'il aide à être rapidement opérationnel et à se situer dans un cadre structuré.

## 1 Constituer une équipe de rédaction

Les professionnels étant les mieux placés pour connaître les attentes d'un nouvel arrivant, autant les associer à la conception de ce document. « Nous avons mis en place un groupe de travail composé de salariés volontaires, de membres de la délégation unique du personnel et du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), afin qu'ils contribuent à identifier les besoins », témoigne Marc Pimpeterre, directeur général de l'Union départementale des associations familiales (Udaf) de l'Hérault.

Au Groupe hospitalier Saint-Vincent, à Strasbourg, géré par la Fondation Vincent de Paul, un processus similaire a été mis en œuvre. « L'an dernier, la mission de renouveler le livret d'accueil a été confiée à une chargée de projet

RH. Elle a constitué une commission communication, intégrant des membres des instances représentatives du personnel avec des salariés », raconte Antoine Winter, le DRH.

## 2 Choisir le bon support

De nombreuses structures remettent désormais le livret d'accueil sous forme de clé USB. « C'est plus simple pour les mises à jour. Et, symboliquement, c'est une manière de

**Les nouveaux venus doivent pouvoir identifier leurs interlocuteurs clés, comme les représentants du personnel.**

donner la clé de l'établissement », souligne Philippe Marcel. Mais le format numérique n'est pas adapté à toutes les situations. Dans le secteur de l'aide à domicile, il est

### POINT DE VUE

**Ingrid Jolivet**, chargée de mission à l'Union nationale de l'aide, des soins et des services à domicile (UNA) de l'Allier

« Nous avons profité du fait qu'une dizaine de structures du département entrent ensemble dans la démarche qualité pour les accompagner dans la rédaction d'un livret d'accueil. Cette réflexion en réseau a permis de passer en

préférable d'opter pour un document imprimé, auquel les professionnels peuvent se référer durant leurs interventions. Dans tous les cas, il doit également être consultable sur l'intranet.

## 3 Répondre aux questions concrètes

Éviter les questions récurrentes auprès des managers ou du service des RH, c'est la raison d'être du guide. Il ne faut donc pas hésiter à aborder des questions très pragmatiques. « Points importants du règlement intérieur, horaires, congés, décryptage du bulletin de salaire, plans des différents sites, gestion des trousseaux de clés, réservation des salles et des véhicules de service, blanchisserie... Nous avons été aussi exhaustifs que possible », détaille Philippe Marcel.

revue l'ensemble des besoins des nouveaux salariés, en particulier ceux des intervenants à domicile. Nous avons réalisé un sommaire commun, comprenant notamment un historique de l'union, son organisation et son fonctionnement ainsi que les principales modalités des services aux domiciles. Chaque structure a ensuite défini son propre contenu, en fonction de ses spécificités. »

Groupe Hospitalier Saint Vincent

Mon livret d'accueil



www.fondation-vincent-de-paul.org  
www.ghsv.org

Pour rédiger le livret d'accueil du GHSV, une chargée de projet a mis sur pied une commission ad hoc.

« La formation continue doit également être abordée, afin que les salariés assimilent d'emblée l'idée qu'ils sont acteurs de leur parcours et que des perspectives leur sont offertes », complète Marc Pimpeterre. En outre, il est important que les nouveaux venus puissent reconnaître facilement leurs interlocuteurs clés, comme les représentants du personnel.

## 4 Replacer la structure dans son contexte

Ce document est enfin l'occasion de donner du sens à une activité professionnelle. « Notre livret a aussi pour but de faire mieux connaître l'histoire de l'Udaf, sa vocation et les valeurs qu'elle défend », illustre Marc Pimpeterre. « Il permet de replacer chaque établissement dans le contexte plus général de la Fondation, et ainsi d'identifier des opportunités de mobilité », ajoute Antoine Winter. Afin que, par la même occasion, les salariés puissent se projeter dans l'avenir.

Jean-Marc Engelhard