

ellicom

LIVRE BLANC

Accueil et intégration (Onboarding)


reboot
LABORATOIRE
D'APPRENTISSAGE

Les répercussions de la quatrième révolution industrielle sur l'accueil et l'intégration de nouveaux employés

La percée d'une multitude de nouvelles technologies, la création de nouveaux emplois et la nécessité d'outiller les travailleurs autrement transforment déjà les pratiques actuelles d'accueil et d'intégration. Dans le contexte de la quatrième révolution industrielle, l'intégration ne se limitera plus à la période entourant l'embauche de nouveaux employés ; la réalité d'un milieu de travail en constante évolution obligera même les employés de longue date à se mettre à jour afin de s'adapter aux nouvelles exigences de leurs fonctions. Cela signifie que les étapes d'une intégration réussie, l'accueil des nouveaux employés et la planification de la formation continue nécessiteront d'être repensés, car les personnes qui feront le même travail toute leur vie au sein d'une même entreprise seront l'exception et non la norme. **Il est lucide d'anticiper que le processus d'accueil et d'intégration nécessitera d'être répété plus souvent avec la volatilité du marché du travail et les technologies en mouvance constante.**

Cela signifie aussi qu'à mesure que les systèmes automatisés prendront en charge les tâches répétitives, nous serons en mesure de consacrer plus de temps à de nouvelles tâches, ou pour apprendre des tâches plus complexes. Les entreprises se verront ainsi confrontées à l'émergence de nouveaux écarts de compétences, ce qui rendra la mise en place de processus d'accueil et d'intégration encore plus performants et efficaces.

■ Certains concepts clés concernant l'accueil et l'intégration

Stimuler l'engagement

par la personnalisation, la ludification, l'interactivité et en sociabilisant

L'accueil devrait être **festif, informatif et accueillant.**

Mettre l'**accent sur l'humain**

Mettre en place tout ce qui est nécessaire

pour permettre à l'employé d'offrir le meilleur de lui-même et d'être productif.

Échafauder

l'apprentissage pour éviter la surcharge cognitive (microapprentissage).

Un processus d'intégration réussi aura **un impact sur la rétention** des employés et les pertes de productivité.

■ Nos solutions pour stimuler l'engagement lors du processus d'accueil et d'intégration

1. Module e-learning sur l'histoire du réseau LCI

Pour initier les nouveaux employés à l'histoire, aux valeurs et à la mission de l'entreprise, cette activité marie le storytelling et la ludification à travers un jeu au cours duquel le nouvel employé sera mis dans la peau du dirigeant du réseau LCI. Celui-ci sera invité à suivre un parcours au cours duquel il aura à prendre des décisions à certains moments clés de l'histoire du réseau. Les décisions qui historiquement ont été prises ainsi que leur impact sur la croissance sur réseau sont présentées tout au long du jeu.

- › Activité propice au préaccueil (avant la journée d'accueil)
- › Asynchrone
- › Un jeu interactif stimule beaucoup plus l'engagement qu'une simple présentation orale ou un document écrit.
- › Facilite l'adhésion aux valeurs de l'entreprise et la culture de travail
- › L'initiation à la culture et aux fondements de l'entreprise lors du processus d'accueil est une bonne pratique répandue.
- › L'on parvient à une bien meilleure capacité de rétention des connaissances grâce aux nombreux bénéfices cognitifs du storytelling.

2. LCI Palooza

C'est une chasse au trésor avec des indices à trouver sur un vaste espace intérieur ou extérieur (lieu de travail, campus, édifice, ville, etc.). Le but de ce jeu d'orientation est d'explorer leur nouvel environnement de travail, de prendre connaissance avec l'histoire de l'entreprise et de sociabiliser. Les participants sont placés en équipes. L'on peut y mélanger les nouvelles recrues et les anciens employés, si l'on désire. Ce jeu se démarque par ses aspects ludiques, collaboratifs et compétitifs.

Les participants doivent retrouver des cartons informatifs disposés à certains endroits clés dans l'espace délimité. Pour accumuler des points et prouver qu'ils se sont rendus aux endroits, l'équipe doit se prendre en photo. En plus de trouver les cartons, les équipes doivent aussi accomplir diverses tâches ludiques ou créatives pour avoir des points supplémentaires. En fin de parcours, les équipes doivent répondre à un jeu-questionnaire final portant sur l'information inscrite sur les cartons.

- › Propice pour l'accueil d'un grand nombre de personnes
- › Propice pour développer l'esprit d'équipe
- › Synchrone
- › Événement rassembleur, unique, festif, axé sur le plaisir, rires garantis
- › Suscite la participation de tous les membres de l'équipe et l'entraide entre les anciens et les nouveaux
- › Réduit l'anxiété du nouvel employé lors de la journée d'accueil
- › Peu dispendieux
- › Technologie rudimentaire

3. Expérience d'orientation sur le lieu de travail à l'aide de la technologie 360°

Jeu d'orientation pour permettre aux nouveaux de se familiariser, de façon réaliste, avec leur environnement de travail et certains processus (bonnes pratiques sur le lieu de travail, santé et sécurité au travail).

Le jeu d'orientation en 360° est un jeu vidéo qui place le joueur dans le rôle d'un nouveau chef cuisinier à l'école culinaire du réseau LCI et on lui assigne la tâche de se rendre le plus rapidement possible aux cuisines et d'y trouver un ingrédient manquant pour la préparation d'un repas important honorant un dignitaire.

L'objectif du jeu est de naviguer l'environnement 360° pour se rendre d'un point A à un point B dans un délai de temps raisonnable. Certains éléments viennent ensuite faciliter ou ralentir l'accomplissement de cette tâche.

Pourquoi ludifier le 360° ? Pour que l'expérience soit plus mémorable. L'interactivité et le fait que ce soit orienté vers un but favorise la rétention des connaissances.

- › Immersif
- › Propice aux formations nécessitant du réalisme
- › Niveau d'interactivité et d'engagement élevé grâce aux éléments de gamification qui stimulent un grand niveau de rétention
- › Réalisme propice aux simulations, aux jeux de rôle, aux jeux sérieux et PAE
- › Permet de se familiariser avec certains processus de santé et sécurité au travail sans se mettre en danger.
- › Permet d'évaluer la prise de décision
- › Permet d'évaluer divers comportements (avant et après)
- › Permet de visiter un lieu qu'il ne serait pas possible de voir autrement
- › Asynchrone ou synchrone
- › Propice au préaccueil (preonboarding)
- › Propice aux grands espaces, campus, etc.

4. Questionnaire pour apprendre à connaître les goûts et les préférences du nouvel employé et le panier de bienvenues personnalisé

L'une des recommandations que nous avons rencontrées au cours de nos recherches est le panier de bienvenues et le questionnaire personnalisé.

Après avoir embauché l'employé, mais avant sa première journée, on peut l'inviter à répondre à un questionnaire personnalisé qui fournit un aperçu intéressant des préférences et des passe-temps du nouvel employé. Ce type de questionnaire permet à l'équipe de préparer l'arrivée du nouvel employé et son espace de travail.

Le panier de bienvenues peut inclure un mot de bienvenue personnalisé avec une invitation à dîner ; ce peut être un aménagement spécifique de l'espace de travail (avoir deux écrans, ou trois, le type de chaise, bureau debout, etc.) ; des accessoires de bureau explicites (souris ergonomique, tapis de souris en gel, etc.) ou une collation préférée sur le bureau.

L'élément clé est la **PERSONNALISATION** du processus d'accueil et d'intégration. La personnalisation contribue à forger un sentiment d'appartenance, car :

- › L'employé sent qu'il est accueilli comme un individu et non un numéro, qu'il est important aux yeux de la compagnie, que son rôle est important et qu'il a de la valeur aux yeux de l'entreprise.
- › L'employé sent qu'on l'outillera pour qu'il puisse bien réussir dans son travail.
- › L'employé sera plus productif, plus rapidement