



# PROCESSUS D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION

## GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

Ce guide d'accompagnement a été développé pour les gestionnaires d'entreprises maritimes. Il s'adresse à toutes les personnes responsables d'accueillir et d'intégrer un nouveau membre de l'équipage.

Il se veut un **outil global** et les différentes informations qui s'y retrouvent nécessitent d'être adaptées selon les particularités de chaque entreprise. Les outils complémentaires doivent aussi être adaptés selon les particularités de chaque entreprise.

### **BUT**

S'assurer que tous les employés deviennent compétents non seulement sur le plan technique, mais également sur le plan organisationnel.

Pour y arriver, il est nécessaire de maximiser l'information donnée lors de l'accueil et l'intégration (selon le navire, le type de service du navire, selon l'âge et l'expérience de l'employé, etc.). En offrant un plan d'accueil et d'intégration complet et bien préparé, l'entreprise s'assure que les employés nouvellement embauchés se sentent rapidement à l'aise dans leur nouveau rôle. Ainsi, sont offertes des informations complètes et une formation adéquate afin de permettre à chacun d'atteindre ses objectifs dans son nouveau rôle.

## LES 4 ÉTAPES DU PROCESSUS D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION

### 1. PRÉPARATION À L'ACCUEIL



Cette étape est à entreprendre le plus rapidement possible à la suite de la sélection de votre nouvel employé, idéalement quelques semaines avant l'entrée en fonction.

Cette étape vise à démontrer à l'employé que son arrivée est attendue et planifiée.

La ou les personnes désignées ont la responsabilité de...	Fait
<b>Planifier l'entrée en fonction</b>	<input type="checkbox"/>
Annoncer l'arrivée du nouvel employé aux personnes concernées (date d'entrée, poste, nom complet, etc.).	<input type="checkbox"/>
Convenir de la date d'entrée en fonction et être disponible pour la journée d'accueil.	<input type="checkbox"/>
Réunir et envoyer les copies des documents nécessaires à son entrée en fonction. <ul style="list-style-type: none"> <li>À l'employé (ex. : convention collective, guide de l'employé incluant les politiques générales comme le harcèlement, documents de préparation à sa journée d'accueil, documents administratifs, descriptif de son rôle et de ses tâches, liste des coordonnées de l'ensemble des employés, plan des quais et emplacement des bateaux, horaire de la saison, etc.).</li> <li>Au capitaine et aux représentants autorisés (ex. : brevet, certificat médical, certificat[s] de formation, service en mer, etc.).</li> </ul> <b>NOTE</b> : c'est au capitaine de valider les documents nécessaires des membres de son équipage pour le voyage à effectuer.	<input type="checkbox"/>
Planifier les formations d'intégration.	<input type="checkbox"/>
Identifier une « personne-ressource » et valider auprès de la personne ciblée si cela lui convient. <b>NOTE</b> : afin de pallier la problématique de proximité entre les différentes personnes impliquées dans le processus d'accueil et d'intégration de l'employé, il peut être intéressant de lui assigner une « personne-ressource » à bord du navire. La « personne-ressource » facilite le suivi et assure une veille constante sur lui. Elle doit être présente sur les lieux de travail avec l'employé tout au long de son affectation afin de bien suivre la progression et de déceler des problèmes possibles.	<input type="checkbox"/>
Aviser le navire de : <ul style="list-style-type: none"> <li>la date que l'employé sera à bord;</li> <li>son poste;</li> <li>son horaire;</li> <li>toute autre particularité (ex. : restriction, alimentation).</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
Envoyer le test de personnalité à compléter (ex. : Myers-Briggs). <b>NOTE</b> : lui expliquer pourquoi l'entreprise distribue un tel test.	<input type="checkbox"/>
<b>Organiser l'environnement de travail</b>	<input type="checkbox"/>
Préparer un espace de travail propre et organisé.	<input type="checkbox"/>
Nettoyer la cabine de l'employé.	<input type="checkbox"/>
Préparer les accès et le matériel nécessaire. <ul style="list-style-type: none"> <li>Carte d'employé.</li> <li>Carte de port.</li> <li>Clés</li> <li>Équipements de sécurité de base.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>

Prendre contact avec l'employé (sous forme d'appel ou de courriel)	<input type="checkbox"/>
Information à lui fournir <ul style="list-style-type: none"> <li>• Message d'entraîn : bienvenue dans l'équipe.</li> <li>• Nom du lieu de travail, adresse, coordonnées des personnes responsables de son accueil.</li> <li>• Modalité de stationnement.</li> <li>• Qui demander sur les lieux et où le trouver.</li> <li>• Horaire de travail.</li> <li>• Repas (amener lunch ou pas).</li> </ul> Modalités vestimentaires <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si votre entreprise tient une rencontre de début de saison avec l'ensemble de l'équipage, il peut être intéressant d'inviter l'employé à cette rencontre.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
Répondre à ses questions.	<input type="checkbox"/>

## 2. L'ACCUEIL

Cette étape vise à accueillir le nouvel employé et à lui faire sentir qu'il est encadré.

**NOTE :** quand les circonstances le permettent, il est suggéré de faire les premières rencontres d'accueil en présence, au bureau, afin d'assurer une assimilation de l'information sans les distractions des opérations. Quand la rencontre d'accueil ne peut se faire au bureau de l'entreprise, elle est faite directement sur le navire.

La ou les personnes désignées ont la responsabilité de...	Fait
Accueillir l'employé dans son milieu et faire les présentations aux membres de l'équipage	<input type="checkbox"/>
Visiter les lieux et le navire de l'employé	<input type="checkbox"/>
Rencontrer l'employé et lui transmettre les informations nécessaires à son intégration	<input type="checkbox"/>
Fournir à l'employé un formulaire qui le suivra tout au long de son accueil et son intégration afin de documenter les rencontres et les formations importantes nécessaires pour être efficace dans son poste.	<input type="checkbox"/>
Nommer la « personne-ressource » et son rôle.	<input type="checkbox"/>
Discuter du portrait de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> <li>• valeurs;</li> <li>• mission;</li> <li>• flotte;</li> <li>• clients;</li> <li>• conditions de travail;</li> <li>• comportements souhaités;</li> <li>• règles à respecter.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>NOTE :</b> peut se poursuivre dans les formations prévues à l'intégration.	

<p>Discuter des conditions de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type de transport fourni.</li> <li>• Hébergement.</li> <li>• Remboursement des dépenses.</li> <li>• Navire d'affectation.</li> <li>• Durée, horaire et endroit de navigation.</li> <li>• Rang du poste.</li> <li>• Contrat de travail.</li> <li>• Possibilité d'avancement (ex. : formations à venir).</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<p>Fixer les objectifs à atteindre et les moyens pour y arriver. Discuter des attentes réciproques. <b>NOTE</b> : ce sur quoi l'évaluation de rendement est basée.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Faire un retour sur les résultats du test de personnalité.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Faire remplir les formulaires nécessaires à l'ouverture de son dossier (ex. : nom, adresse, formulaire CDN).</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Remettre les accès et le matériel nécessaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte d'employé.</li> <li>• Carte de port.</li> <li>• Clés.</li> <li>• Équipements de sécurité de base.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<p>Signer les registres officiels du navire.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Valider les documents officiels.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brevet.</li> <li>• Certificat médical.</li> <li>• Certificat(s) de formation.</li> <li>• Service en mer.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>

### 3. L'INTÉGRATION

Cette étape vise à rendre l'employé efficace et autonome le plus rapidement possible.

L'employé est maintenant dans une phase d'appropriation de son nouveau rôle. Il est donc important de lui laisser le temps nécessaire pour réaliser les différentes activités qui lui permettent de se familiariser avec son nouveau rôle (ex. : faire la connaissance des autres employés à bord, formation, jumelage avec des employés plus expérimentés, séances d'observation, écoute de capsules d'information, etc.).

Si ce n'est pas déjà fait, l'employé est informé de ses objectifs opérationnels à atteindre. Il pratiquera donc ses nouvelles tâches et ira chercher les connaissances et les habiletés dont il aura besoin pour satisfaire aux exigences de l'entreprise. Graduellement, il s'adaptera aux normes culturelles et générationnelles et il s'imprégnera des façons de faire et des valeurs de l'entreprise.

La ou les personnes désignées ont la responsabilité de...	Fait
<b>Former l'employé</b> <b>1</b>  <b>NOTE :</b> il peut parfois être difficile d'offrir plusieurs journées consécutives de formation. Comme alternative, il peut être intéressant de prévoir des journées indépendantes de formation lors de temps mort. La formation vise les nouveaux employés, mais l'ensemble des employés peut être invité pour rafraîchir les connaissances.	<input type="checkbox"/>
Présentation de l'entreprise, de ses politiques, de sa gestion de la discipline et du volet harcèlement.	<input type="checkbox"/>
Mesure COVID-19.	<input type="checkbox"/>
Procédures opérationnelles.	<input type="checkbox"/>
Procédures d'urgence.	<input type="checkbox"/>
Personnalité et dynamique d'équipe.	<input type="checkbox"/>
Familiarisation de l'organisation.	<input type="checkbox"/>
Familiarisation du navire. <b>2 3</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Aviser l'employé du processus de la compagnie par rapport à la compilation du service en mer.</b> <b>NOTE :</b> le service en mer doit normalement être comptabilisé par le capitaine ou le représentant autorisé.	<input type="checkbox"/>
<b>Être disponible pour l'employé</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Faire des suivis formels (planifiés à l'agenda) et informels afin de vérifier :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'il a besoin de soutien;</li> <li>• si certaines mises au point sont nécessaires;</li> <li>• ses perceptions quant à son bien-être actuel;</li> <li>• son niveau de satisfaction face à son intégration et à sa formation.</li> </ul> <b>NOTE :</b> permet d'éviter les surprises de part et d'autre, lors de l'évaluation de la probation. S'appuyer sur la liste de familiarisation du navire et/ou sur les fiches d'évaluation du rendement, au besoin.	<input type="checkbox"/>

#### 4. SUIVI ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Cette étape vise à confirmer l'employé dans son poste ou non et de poursuivre son développement.

La ou les personne(s) désignée(s) a/ont la responsabilité de...	Fait
<b>Faire l'évaluation de probation pour confirmer le poste ou non</b> <b>4</b>  <b>NOTE :</b> utiliser les fiches d'évaluation de rendement. Avant la rencontre, il est intéressant d'aller chercher différents éléments d'évaluation afin d'avoir une vision globale du rendement de l'employé (ex. : observations et commentaires de certains membres de l'équipage).	<input type="checkbox"/>
<b>Continuer de soutenir l'individu dans son développement</b>	<input type="checkbox"/>