

PRATIQUE RH. L'intégration d'un nouveau salarié est l'un des moments de vérité consécutif au recrutement. Comment peut-on en faire un temps fort de l'expérience collaborateur en tant que RH ? Quelques éléments de réponse avec Sabine Parisis, DRH d'Effy et présidente du groupe ANDRH Neuilly-Levallois-Clichy.

Onboarding Une intégration des collaborateurs repensée et marketée chez Effy

Propos recueillis par Anaïs Coulon et Naïwem Mizouni, ANDRH



Bio express

SABINE PARISIS

Depuis 2020 :
présidente ANDRH
Neuilly-Levallois-
Clichy

Depuis 2016 :
DRH d'Effy

2016-2019 :
fondatrice de Skillz
RH

2013-2016 :
RRH de Kompass
International

2009-2013 :
responsable de
la gestion des
carrières, OGF

Effy a partagé en début d'année son kit d'onboarding sur les réseaux sociaux. Quels étaient les besoins à l'origine de la création de ce kit ?

Sabine Parisis : Ce n'était au départ ni une demande manager ni une demande collaborateur mais une conviction RH. Il était nécessaire selon nous d'apporter davantage de lisibilité et de visibilité sur ce qui était fait en matière d'onboarding au sein d'Effy. Jusque-là, personne ne savait ce que nous faisions en la matière, cependant, c'était un réel enjeu en termes de marque employeur.

Comment avez-vous procédé pour construire ce kit ?

S.P. : Nous avons conçu ce kit en ayant à l'esprit qu'il devait être un contenu pratique dont les managers pourraient s'emparer facilement. Le tout avec un ton fidèle à ce que nous sommes, c'est-à-dire sérieux et sympas. Afin de le construire, nous nous sommes nourris :

- des pistes d'amélioration remontées dans les rapports d'étonnement des vingt derniers collaborateurs arrivés ;
- d'entretiens avec plusieurs collaborateurs ;
- d'échanges avec trois directeurs engagés dans ce projet.

Cela nous a permis de répondre à un double enjeu : rassembler toutes les informations pratiques pour les nouveaux arrivants et donner des conseils aux managers pour bien intégrer leurs nouveaux collaborateurs.

Comment est-ce que cela a été accueilli ?

S.P. : En faisant ce kit d'onboarding, nous avons seulement réaffirmé la manière dont cela se passe chez nous et cette volonté d'intégrer les nouveaux collaborateurs de manière qualitative, à la hauteur de ce que nous sommes ! Nous l'avons également partagé à l'externe, sur LinkedIn, ce qui a eu pour effet de déclencher des candidatures



Vos convictions RH doivent répondre à un besoin pratique des salariés. »

spontanées et de mieux faire connaître notre marque employeur. Je recommande donc cette pratique à tous mes pairs RH !

Quelles sont vos pratiques en matière d'onboarding à l'heure actuelle ?

S.P. : Nous sommes conscients qu'une prise de poste peut engendrer un certain nombre de craintes. Nous portons donc une attention particulière au futur collaborateur avant même qu'il n'arrive dans l'entreprise. Comment ?

● **Quelques semaines avant son arrivée :** nous adressons au futur collaborateur un e-mail de temps en temps pour lui partager les pistes de réflexion sur son futur périmètre ou encore les événements à venir pour sa future équipe.

● **Trois jours avant son arrivée,** nous lui envoyons à nouveau un mail avec une photo de sa future équipe, accompagné du message : « Ça y est, on se retrouve lundi. » Nous lui partageons les informations pratiques essentielles pour son premier jour : l'identité de la personne chargée de l'accueillir, une vidéo des locaux, les premiers temps forts de sa journée. Nous lui attribuons également un « buddy » qui aura pour rôle d'être son parrain et de faciliter son intégration.

● **Le jour J :** nous souhaitons rendre l'expérience du premier jour marquante pour chaque nouvel arrivant et nous lui remettons un sac contenant le kit d'onboarding et d'autres objets logotés afin qu'il sente qu'il intègre une communauté.

● **Trente jours après leur arrivée :** nous proposons à l'ensemble des collaborateurs une formation sur un tronc commun pour mieux comprendre la culture d'entreprise et nos métiers en faisant intervenir, notamment, les directeurs de *business units*. Ensuite, chaque collaborateur est amené à s'intéresser plus en détail à deux axes en lien avec son métier pour avoir une compréhension plus fine des enjeux.



Effy en chiffres

- 250 collaborateurs
- 107 recrutements en 2020
- 34 ans de moyenne d'âge
- Codir paritaire

Quelle est la différence entre une intégration physique et une intégration à distance ?

S.P. : Effy est dans un contexte d'hypercroissance et nous avons donc recruté 107 personnes l'année dernière, et 29 entre janvier et février de cette année. Nous pensons qu'il est nécessaire de se voir et d'échanger physiquement pour le premier contact. D'ailleurs, nous avons réalisé que ceux qui avaient été intégrés à distance pendant le confinement ne connaissaient pas forcément les locaux... Nous avons donc décidé que les premiers temps forts devaient avoir lieu en présentiel. De plus, nous nous sommes adaptés à la distance grâce à des rituels d'équipes et en encourageant la visioconférence tout en permettant à ceux qui en ont besoin de venir au bureau de manière exceptionnelle. Enfin, nous organisons des moments collectifs en dehors des heures de travail, pour rapprocher les collaborateurs et leur permettre de mieux se connaître.

Quels conseils donneriez-vous à des RH souhaitant créer un kit d'onboarding ?

S.P. : Je leur dirais de partir d'une feuille blanche et de s'appuyer à la fois sur ce qui est fait au sein de leur organisation et sur l'histoire qu'ils ont envie de raconter, sans dénaturer ce qu'ils sont. Ce type de projet ne nécessite pas forcément beaucoup de budget et de temps. Ce qui importe réellement est de répondre aux besoins pratiques des salariés. Je leur conseillerais donc de se concentrer davantage sur la manière dont ils peuvent transposer leurs convictions RH en besoins collaborateurs pour construire un kit d'onboarding pertinent. Enfin, il est très utile de s'appuyer sur les *feedbacks* des collaborateurs et d'avoir une vision transverse pour s'améliorer. ●





Extraits du kit d'onboarding d'Effy élaboré en 2020



« Bienvenue chez vous !

Votre Office Manager vous attend pour vous remettre votre *Welcome bag* ainsi que votre passeport Effy! Et oui, inutile de prendre un passeport pour nous rejoindre, on vous en offre un à votre arrivée! Le service Helpdesk prend ensuite le relais pour vous remettre votre machine et vous expliquer son fonctionnement. Au tour des RH, l'équipe vous donne toutes les infos et vous présente l'ensemble des outils internes. Tous vos accès à Workplace, Slack, Elevo, Silae, etc. sont préparés. Vous bénéficiez de toutes les infos en direct ou par mail pour accéder aux documents de bienvenue et créer votre fiche du nouvel arrivant qui sera diffusée par la suite sur Workplace! Et oui, vos futurs collègues tardent d'en apprendre un peu plus sur vous.



Votre Buddy est là pour vous

Le buddy, c'est un peu votre parrain, celui qui vous fait connaître Effy de l'intérieur. Il vous accompagne pendant toute la période d'onboarding, vous fait visiter les locaux et vous donne les petits tips à connaître.



Tips aux managers

Une intégration réussie, c'est un futur employé aguerri :

- Arrivez à l'heure. Et oui, tout le monde doit montrer l'exemple.
- Prévenez vos équipes qu'un nouveau collègue rejoint l'équipe!
- Deux semaines avant le jour J, avertissez le support informatique de l'arrivée de votre *newcomer* afin que le service Helpdesk ait le temps de préparer son poste de travail.
- Organisez un événement d'équipe pour briser la glace!
- Prévoyez un agenda souple afin d'être présent pour votre *newcomer*, au moins la première semaine.



Les jours suivants, deux semaines pour tout connaître...

Dans les semaines qui suivent votre arrivée, plusieurs moments sont dédiés à votre bonne compréhension du groupe : rencontre avec les directeurs, présentation des métiers, des spécificités de l'entreprise, de chaque service, le tout dans la joie et la bonne humeur! Notre but est d'éclaircir l'activité d'Effy pour rendre votre intégration aussi confortable que possible. Vous connaîtrez tout du parcours client chez Effy. Perdu dans toutes ces

nouveautés? Pas de panique et osez en parler! Même après votre phase d'intégration, des rendez-vous réguliers sont organisés pour vous permettre de tout comprendre.



...Et vous faire connaître !

Ensuite, c'est à votre tour de vous présenter. Accompagné(e) par l'équipe de communication RH, vous préparez votre *welcome note* à destination de Workplace, notre réseau social interne. Vous répondez à une série de questions amusantes qui permettent à vos futurs collaborateurs de vous connaître un peu plus. Les goûts et les couleurs, ça rapproche!



Tips aux managers

L'échange, c'est la clé :

- Accompagnez votre *newcomer* dans la prise en main de son agenda et passez en revue ses premières missions.
- Organisez des points hebdomadaires pour vous assurer que votre nouvelle recrue est à l'aise.
- N'hésitez pas à échanger, prendre de ses nouvelles, discuter d'autre chose que du travail.
- Consultez Bloom at work pour voir si la cohésion d'équipe fonctionne bien (par l'évolution globale du baromètre). »