

8. PROCESSUS D'INTÉGRATION DU PERSONNEL

Table des matières

1.	PROCESSUS D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION	3
1.1.	Introduction	3
1.2.	Le personnel visé	3
1.3.	Définitions	3
1.4.	Objectifs généraux	3
1.5.	Objectifs spécifiques	4
2.	LES RÔLES	4
2.1.	Rôle du supérieur immédiat	4
2.2.	Rôle du coordonnateur clinique (si applicable)	5
2.3.	Rôle de l'agente administrative	5
2.4.	Rôle de l'accompagnateur	5
2.5.	Rôle de la personne intégrée	6
3.	ANNEXES	6
	Annexe 1 : GRILLE REPÈRE DE L'ACCOMPAGNATEUR	7

1. Processus d'accueil et d'intégration

1.1. Introduction

Conscients de l'importance des processus d'accueil et d'intégration dans une approche intégrée de la gestion des ressources humaines, nous avons élaboré le présent document dans lequel nous précisons ces processus pour le personnel de l'organisation appelé à transférer dans un nouveau programme ou service et, donc, à intégrer une nouvelle équipe de travail. Il s'agit d'établir les moyens et les outils qui permettront à l'organisation de soutenir et de supporter ce personnel lors des activités visées.

Les moyens proposés dans la présente procédure doivent servir de balises qui peuvent être modulées en fonction de plusieurs paramètres, tels que la formation du personnel, leur expérience professionnelle, leur niveau d'apprentissage, etc.

Il est entendu que le membre du personnel visé par les activités d'accueil et d'intégration doit s'investir également sur une base personnelle à l'acquisition des connaissances relatives à l'exercice de sa fonction au CISSMO.

1.2. Le personnel visé

Tout le personnel syndiqué et non syndiqué du CISSMO, excluant le personnel d'encadrement.

1.3. Définitions

- **Intégration** : période pendant laquelle la personne salariée est rencontrée par son supérieur immédiat, ou son représentant le cas échéant, pour la visite de son point de service et pour la présentation des modalités de fonctionnement de ce dernier.
- **Accompagnateur** : personne-ressource désignée par le chef de programme ou de service, qui s'engage à soutenir la nouvelle personne salariée dans son intégration, dans ses fonctions, dans son équipe de travail et dans l'organisation.

1.4. Objectifs généraux

Le processus d'accueil et d'intégration aspire principalement à :

- Développer et mettre à jour pour la personne salariée visée une bonne connaissance de son environnement de travail;
- Favoriser une intégration harmonieuse au travail au sein de son équipe;
- Permettre l'appropriation des valeurs et des comportements qui guident nos actions dans le respect de notre culture organisationnelle;
- Permettre de préciser et combler les attentes mutuelles tant de l'organisation que de la personne salariée dans leurs liens organisationnels.

1.5. Objectifs spécifiques

Pour la personne salariée :

- Se sentir intégrée et soutenue au sein de l'organisation et de son équipe;
- Connaître les tâches et les responsabilités inhérentes au poste;
- Être en mesure d'identifier rapidement les personnes ressources de son entourage pour faciliter l'intégration au poste;
- Identifier les outils et procédés de travail nécessaires à l'accomplissement de sa fonction;
- Connaître les critères d'appréciation reconnus par le CISSSMO sur lesquels sa contribution sera appréciée, et ce, en lien avec les profils des compétences;
- Faciliter son adaptation dans son nouveau programme ou service et donc dans sa nouvelle équipe.

Pour l'organisation :

- Favoriser un sentiment de prise en charge structurée, efficiente et reflétant les valeurs organisationnelles;
- Favoriser le soutien du personnel ainsi que le sentiment d'appartenance à l'organisation et au programme ou service;
- Favoriser des conditions gagnantes à la réalisation des fonctions et à l'atteinte des objectifs organisationnels;
- Apprécier la contribution du personnel en lien avec les valeurs et comportements attendus;
- Permettre l'identification des pistes d'amélioration continue des processus d'accueil et d'intégration;
- Favoriser la diminution du taux de roulement relié aux facteurs organisationnels;
- Mettre en place un tronc commun du processus d'accueil et d'intégration applicable à tous.

2. Les rôles

2.1. Rôle du supérieur immédiat

- Informer l'accompagnateur désigné de la venue de la nouvelle personne salariée, lui remettre la « Grille repère de l'accompagnateur » (annexe 2) et répondre à ses questions au besoin;
- Informer les membres de son équipe de la venue de la nouvelle personne salariée;
- Informer celle-ci de la procédure des mesures d'urgence applicables dans le point de service;
- Accueillir la personne salariée dès sa première journée de travail ou le plus rapidement possible;
- Lui expliquer le fonctionnement des horaires de travail au besoin (horaire, repas, pauses, temps repris ou à reprendre, etc.);

- Lui transmettre le calendrier des rencontres administratives et cliniques de l'équipe;
- L'informer sur les services rendus à la clientèle dans son nouveau programme ou service d'appartenance et sur les attentes relatives à son travail d'équipe et à son professionnalisme;
- Valider le besoin de statut lié au kilométrage garanti et informer l'employé de la prime liée à la classe affaires;
- Discuter avec l'employé sur la « fiche profil de l'employé » qu'il a complété en vue de son intégration;
- Établir un calendrier de supervision (fréquence) lorsque pertinent;
- L'informer sur le processus d'accompagnement et établir, selon son profil d'employé, les mesures de soutien nécessaires à son intégration auprès de la clientèle et de l'équipe;
- Lui remettre la documentation sur les procédures de sécurité visées s'il y a lieu;
- Lui faire visiter les lieux et la présenter aux collègues de travail et à l'accompagnateur;
- La rencontrer un mois après son arrivée dans sa nouvelle équipe d'appartenance afin de faire un suivi général sur son intégration et sur les éléments ressortis dans son profil employé s'il y a lieu.

2.2. Rôle du coordonnateur clinique (si applicable)

- Rencontrer la personne salariée dès sa première journée de travail dans l'équipe;
- Rencontrer la personne salariée 30 minutes/semaine, le premier mois;
- Offrir à la personne salariée une disponibilité d'une (1) heure le deuxième et le troisième mois afin de procéder aux ajustements requis s'il y a lieu;
- Faire part au chef de programme ou de service des éléments de nature clinico-administrative pouvant faire l'objet de mesures de soutien ou de précisions pour faciliter l'intégration de l'employé.

2.3. Rôle de l'agente administrative

- Dès la première semaine, donner l'information relative au fonctionnement des lieux : codes d'accès, papèterie, formulaires, babillard, dépôt, courrier, photocopies, scanneur, télécopieur, réfrigérateur;
- Donner les clés nécessaires et expliquer le fonctionnement du système d'alarme s'il y a lieu;
- Transmettre les modalités particulières de fonctionnement du secteur administratif du programme ou du service;
- Mettre à jour la liste téléphonique.

2.4. Rôle de l'accompagnateur

- Rencontrer la personne salariée dès sa première journée de travail dans l'équipe avec le document de référence : « Grille repère de l'accompagnateur » (annexe 1);

- Offrir une disponibilité de soutien et de support d'un maximum de 2 heures la première semaine;
- Offrir une disponibilité de soutien et de support d'un maximum d'une (1) heure les deuxième et troisième semaines, au besoin;
- Suivre et compléter la « Grille repère de l'accompagnateur » (annexe 1) pour s'assurer que tout ce qui y est inscrit a été expliqué, démontré et mis à l'essai pour ou par la nouvelle personne salariée;
- Donner une rétroaction au chef de programme ou de service quant au déroulement de l'entrée en fonction de la personne salariée;

2.5. Rôle de la personne intégrée

- Lire la documentation en lien avec la nouvelle clientèle du nouveau programme ou service;
- Prendre connaissance de la documentation essentielle à sa familiarisation avec le fonctionnement de son programme ou service;
- Solliciter l'accompagnateur en cas de besoin.

Avec la clientèle et ses proches

- Rassurer la clientèle sur la poursuite des interventions/objectifs au plan d'intervention
- Ne pas recommencer les évaluations, poursuivre celles en cours pour éviter à l'utilisateur de répéter inutilement ses informations
- Aborder l'utilisateur et ses proches avec confiance en lui disant, par exemple : « Voici ce que j'ai retenu de ma lecture de votre dossier/PI et de ma discussion avec le coordonnateur clinique/intervenant/équipe.

3. Annexes

Annexe 1 Grille repère de l'accompagnateur

Annexe 1 : GRILLE REPÈRE DE L'ACCOMPAGNATEUR

Identification de la personne salariée		
Nom :	Date d'entrée en fonction :	
Titre d'emploi :	Service :	
Supérieur immédiat :	Période couverte :	
Non de l'accompagnateur :		
Tâches	Explications	Commentaires
Visite des lieux et des installations		
Matériel et outils de travail		
Maîtrise des compétences d'exercice selon le profil des compétences		
Rédaction des rapports		
Moyens d'intervention		
Spécificités de la clientèle		
Rôle dans l'équipe		
Caméra numérique, scanner, vidéo		
Rappel des échéanciers		
Ressources, logiciels, volumes de références		
Transfert des dossiers clients		
Organisation du temps de travail		

Commentaires supplémentaires :

N.B. La visite des lieux comprend également la cafétéria, le tableau d'affichage, le pigeonnier, le stationnement alloué au personnel, l'environnement de travail.