



L'ACCUEIL DES SALARIÉ·E·S

L'accueil des nouveaux·elles salarié·e·s : une étape incontournable

Pour tout·e salarié·e arrivant dans une structure, qu'il s'agisse de salarié·e·s permanent·e·s ou de salarié·e·s en insertion, la phase d'accueil par l'employeur est essentielle, elle doit permettre de :

- Créer rapidement un sentiment de confiance et un climat positif,
- Informer précisément le/la salarié·e sur le fonctionnement de la structure et lui donner les informations importantes (contacts, horaires, procédures, etc...),
- Garantir le respect de ses droits et devoirs de salarié·e.

Pour une structure de l'Insertion par l'Activité Economique, cette phase est capitale : la structure va souvent être le premier contact du/de la salarié·e en insertion avec l'entreprise depuis un temps important (voire le premier contact tout court), or le/la salarié·e en insertion n'est pas forcément bien informé·e sur ce qu'est l'IAE lors de son arrivée dans la structure.

Cette fiche présente des éléments pour construire un livret d'accueil efficace, adapté et qui réponde à ces enjeux.

Les informations présentées s'adressent à tou·te·s les salarié·e·s et une rubrique spécifique est dédiée aux salarié·e·s en insertion.

Elle est complétée par une fiche pratique sur le règlement intérieur.

Comment réaliser son livret d'accueil ?

Il est important de souligner en préambule qu'**aucune réglementation** n'encadre officiellement la création de ce document. Il ne faut néanmoins pas en négliger l'importance et l'impact sur la prise de poste des salarié·e·s et leur intégration.

Le livret d'accueil d'une structure IAE doit être conçu avec les salarié·e·s, en partant de leurs besoins et dans une visée pratique et accessible.

Il n'a de sens que si les salarié·e·s le connaissent, le comprennent et l'utilisent.

Le livret d'accueil pourra être plus ou moins exhaustif, auquel cas il devra alors faire l'objet d'une actualisation plus précise et régulière.

Il est envisageable de créer un livret d'accueil unique pour tou·te·s ses salarié·e·s ou de faire le choix d'en réaliser un pour les salarié·e·s permanent·e·s et un pour les salarié·e·s en insertion.

Le livret d'accueil doit situer la personne dans l'ensemble de la structure employeur et intégrer les informations essentielles et prioritaires relatives à l'activité de la structure.

Voici les principaux éléments d'accompagnement que l'on retrouve dans ce document :

► Mot de bienvenue du/de la dirigeant·e

► Présentation de l'entreprise

Il s'agit ici de donner des informations concrètes concernant la structure :

- histoire de l'entreprise ou de l'association,
- valeurs,
- activités,
- projets et réalisations,
- organigramme,
- les coordonnées des personnes avec lesquelles le/la salarié·e est susceptible d'être en contact (direction, encadrement technique, accompagnement socioprofessionnel, responsable paie/RH).

► Informations pratiques

Présenter les éléments favorisant l'orientation du/de la nouveau·elle salarié·e, par exemple :

- plan d'accès, moyens de transports pour y accéder et éventuelle prise en charge par l'employeur, emplacement de parkings,
- le lieu de production ou de rendez-vous en début de journée,
- les modalités d'organisation et de prise en charge des repas du midi,
- plan des locaux, salles de pause, vestiaires,
- les consignes relatives aux équipements de protection individuelle,
- les coordonnées de ses interlocuteurs·rices direct·es (responsable de service, encadrant·es techniques, responsables de chantier etc),
- accès informatiques.

► Le fonctionnement de la structure

- horaires de travail,
- liste des tâches à réaliser par le/la salarié·e,
- consignes relatives à la sécurité et aux procédures à suivre,
- prise de congés,
- absence,
- maladie et arrêt de travail,
- complémentaire santé.

► Réglementation et obligations légales

Les mentions de textes de loi définissant l'IAE ou des partenaires financeurs du secteur ne sont pas nécessairement utiles ou doivent rester discrètes.

Cette section peut contenir :

- Le règlement intérieur de votre structure ou ses modalités de consultation,
- La convention collective applicable ou ses modalités de consultation (pour rappel, la convention collective d'une structure s'applique à tou·te·s ses salarié·e·s, qu'ils/elles soient en insertion ou non),
- Les modalités de consultation du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP),
- Les informations relatives à l'hygiène et la sécurité au travail,
- Les coordonnées de l'inspection du travail.

► Représentation du personnel dans l'entreprise

Il est important de faire une présentation rapide du rôle de l'instance de représentation du personnel (le Comité Social et Economique) et de communiquer les coordonnées des personnes à contacter.

Une structure ayant plusieurs activités IAE doit pouvoir intégrer les éléments relatifs à chacune d'entre elles dans un livret.

Pour alléger le document, elle peut produire des versions différentes par activité.

Conseils à destination des salarié·e·s en insertion

Le livret doit être clair et accessible pour toute personne, quelle que soit sa maîtrise du français.

- Privilégier des schémas, plans et pictogrammes.
- Le registre de langue doit rester simple et ne pas reproduire le jargon du secteur social ou du langage administratif (les sigles sont à expliciter).
- Le contenu peut être organisé en partant des besoins des personnes, et fonctionner par entrée, par exemple : que faire en cas de maladie ? qui m'accompagne ? en cas de problème financier, une avance sur salaire est-elle possible ?

Pour des structures proposant des services particuliers (par exemple blanchisserie pour des structures adossées à des centres d'hébergement, épicerie sociale etc.), il est intéressant d'indiquer aux salarié·e·s en insertion que ces services existent et à quelles conditions ils peuvent y accéder.

Le livret doit valoriser la personne en tant que salarié·e.

- ▶ Il n'est pas nécessaire de décrire les étapes précédant l'entrée dans l'IAE pour les salarié·e·s en insertion.
- ▶ La présentation de la structure IAE doit être courte et éviter d'inscrire le/la salarié·e en insertion dans un contexte d'action sociale fort.
- ▶ Les mots du champ professionnel doivent être employés : « salarié·e », « recruté·e » plus que « personne accompagnée », « en insertion » ou encore « admise en chantier/bénéficiaire de ».
- ▶ Les activités doivent être décrites par les tâches effectuées et le contenu du poste ; par exemple : ne pas indiquer que la personne travaillera dans les « espaces verts » mais préciser « tonte, débroussaillage... ».
- ▶ Le livret doit préciser les modalités d'évaluation et d'attestation des compétences prévues par l'employeur avec le/la salarié·e.

Comment utiliser son livret d'accueil ?

Il doit faire l'objet d'une présentation orale aux salarié·e·s collectivement ou individuellement, mais surtout ne pas rester simplement un document remis aux personnes.

Il est important de faire référence au livret d'accueil lors d'échanges avec les salarié·e·s afin d'inscrire davantage l'outil dans leur esprit comme une ressource.

Il peut être utilisé pour noter les rendez-vous prévus entre les salarié·e·s en insertion et les accompagnant·e·s socio-professionnel·le·s, les dates de mises en situation etc...

Le livret d'accueil doit pouvoir évoluer et être régulièrement actualisé, de préférence en collaboration avec les salarié·e·s.

Pour aller + loin

[Retrouvez nos autres fiches sur le site de la Fédération des acteurs de la solidarité](#)