

N°5. Le livret d'accueil du nouveau salarié

Un outil de management



Le livret d'accueil permet d'**accueillir et d'intégrer** tous les nouveaux arrivants au sein de la structure dans les meilleures conditions.

Le tourisme est un secteur d'activité qui draine beaucoup de travailleurs saisonniers pas toujours expérimentés. Le livret d'accueil **fixe alors les objectifs et le fonctionnement** interne du site, il **oriente le salarié** sur ses droits, ses devoirs, ses missions. Cet outil permet de **véhiculer les valeurs** de la structure, que le nouvel arrivant sera en mesure de s'approprier pour mieux les diffuser par la suite.

Une carte d'identité et un gage d'intégration

Ce document passera entre les mains de l'ensemble du personnel, c'est pourquoi :

- Il doit être complet, cohérent, et **représentatif de la structure**
- Il est important de veiller à sa présentation par **une rédaction soignée** et des **visuels attractifs**
- Cet outil doit également faire l'objet d'une **mise à jour régulière**. Par ailleurs, faire participer les salariés à son renouvellement est un gage de confiance



Précision

Conformément à la charte Qualité Tourisme, le livret d'accueil n'est pas obligatoire au sein des structures de moins de 5 salariés. Il est cependant vivement recommandé d'en remettre aux stagiaires et aux saisonniers.

Méthodologie : le plan général du livret d'accueil

1-Le mot d'accueil

C'est un message personnalisé rédigé par le représentant de la structure qui souhaite la bienvenue au nouvel arrivant. Cette courte présentation tient en une page et peut être accompagnée d'une photographie.

On y trouve :

- La raison d'être du livret d'accueil : créé pour guider dans les grandes étapes d'intégration de l'entreprise
- Les valeurs d'entreprise et du personnel : écoute, disponibilité, accompagnement
- Les apports d'une nouvelle collaboration



Indiquez le nom d'un interlocuteur privilégié et ses coordonnées en cas de problème rencontré

2-La présentation de la structure

Cette partie permet de comprendre rapidement le fonctionnement interne de la structure. Il comprend :

- Son identité : nom de la structure, statut, siège social, coordonnées, capital, CA, logo, ...
- Son historique
- Ses activités et principales missions
- Ses valeurs sociales, environnementales
- Les membres de son équipe: : organigramme et trombinoscope
- Les normes et habitudes courantes: tenue vestimentaire, mode de communication professionnelle et transfert d'information, salle de réunion...



Pensez à valoriser les avantages pour vos salariés

3-Les conditions de travail

- Les normes applicables : code du travail, convention collective nationale des organismes de tourisme, accord d'entreprise, contrat de travail, règlement intérieur
- La santé et la sécurité au travail
- Les congés payés et avantages sociaux, les procédures d'absence



4-Les engagements des parties

- Vos engagements pour optimiser l'activité du salarié (ex: planning, liste des tâches, fiches de poste, ...)
- Ses engagements missions, ponctualité, tenue...

5-Ce que vous jugez utile

- Les procédures : ouverture/fermeture du site, modes d'emploi des appareils, gestion des fournitures, sécurité, billetterie, ...
- L'environnement touristique: sites de visite, hébergeurs et restaurateurs, ...
- La démarche qualité dans laquelle est engagée l'entreprise ainsi que les règles et les valeurs qui en résultent
- Les documents édités par le site



Le livret d'accueil participe aussi à la formation de votre nouvel associé. Ses connaissances seront ensuite transmises au visiteur.



Votre contact

Charentes Tourisme

Emmanuel BECK : 05 46 31 76 40 / 06 30 66 16 25 - e.beck@charentestourisme.com

85, boulevard de la République - 17076 LA ROCHELLE Cedex 9

www.charentestourisme.com