

CONCEVOIR UN LIVRET D'ACCUEIL ET DE PROCEDURES POUR LE PERSONNEL

OBJECTIFS DU LIVRET D'ACCUEIL

Le livret d'accueil est le premier document remis à un salarié lors de son embauche. L'objectif principal de cet outil est de faciliter l'intégration du nouvel arrivant et de le rendre opérationnel le plus vite possible. Pour cela, l'organisation du document doit être conçue en réponse aux interrogations et besoins de l'utilisateur (l'entrée par tâche et mission peut être plus lisible que l'entrée par le nom des membres de l'équipe ; l'ordre chronologique des missions plus pratique que l'ordre alphabétique...). Le document est considéré comme un aide-mémoire, un outil de référence pour le nouvel arrivant en cas de questions.

Le document doit impérativement être actualisable facilement : un critère à prendre en compte dès sa conception.

UN EXEMPLE DE SOMMAIRE :

Mot de bienvenue

I. Présentation de l'entreprise :

- A. Historique de la structure (en quelques dates)
- B. L'éthique de l'entreprise
- C. Les missions de la structure
- D. L'organisation de l'entreprise :
 - a. Présentation des services
 - b. Organigramme, qui fait quoi ou qu'est-ce qui est fait par qui...

II. L'accueil du public :

- A. Périodes et horaires d'ouverture au public
- B. Les tarifs
- C. Les prestations proposées au public (groupes et individuels)
- D. Les documents remis au public (brochure, plan, programme des manifestations, livret...)

III. Le fonctionnement de l'entreprise :

- A. Règlement intérieur
- B. Les horaires de travail
- C. Consignes de sécurité
- D. Accès aux locaux
- E. Congés et absences
- F. Démarches de qualité appliquées

IV. Les procédures :

- A. L'ouverture
- B. La fermeture
- C. Tâches quotidiennes à effectuer
- (contrôles qualité, des poubelles, déchets et toilettes...)
- D. Gestion des réclamations
- E. Statistiques

V. Utilisation du matériel :

Modes d'emploi du standard, du fax, de l'affranchisseuse, de la caisse...

VI. Informations pratiques :

- A. Courrier
- B. Fournitures
- C. Lignes directes

VII. Environnement touristique:

- A. Office de tourisme
- B. Hébergements
- C. Restauration
- D. Sites de visites
- E. Gestion de la documentation