Chapitre 04 — Intégrer et Communiquer au Sein de l'Équipe

Onboarding · Communication managériale · Entretien individuel

D1 · DigitalStore

Intégrer un nouveau collaborateur en urgence

Mise en situation — DigitalStore

• DigitalStore, magasin électronique (15 salariés). Manager Romain intègre Lucas dans 5 jours — en pleine période de soldes.

• L'équipe est surchargée. Maxime, recruté sans parcours d'intégration, a démissionné après 6 semaines — coût : 8 000 €.



Questions de mise en application

Question 1

Quelles actions Romain doit-il préparer avant l'arrivée de Lucas ? Listez au moins 6 actions.

Éléments de correction

(1) Préparer le poste : badge, tenue, casier, matériel fonctionnel. (2) Informer l'équipe : prénom, rôle, jour d'arrivée. (3) Désigner un tuteur (même 1h/jour). (4) Préparer un livret d'accueil : procédures caisse, sécurité, contacts. (5) Planifier la première semaine : missions simples J1, montée en autonomie progressive. (6) Bloquer 30 min J1 pour l'accueil personnel par Romain. (7) Prévenir les RH pour les formalités (contrat, mutuelle, visite médicale). (8) Définir les objectifs de la période d'essai dès J1.

Question 2

Quels sont les coûts d'une mauvaise intégration ? En quoi le cas Maxime illustre-t-il ces risques ?

Éléments de correction

Coûts directs : recrutement (annonces, temps RH) ≈ 1 500 à 3 000 €. Formation initiale perdue. Coût de remplacement : re-publication, re-entretiens, re-formation ≈ 3 000 à 5 000 €. Coûts indirects : perte de CA pendant la vacance du poste, démotivation de l'équipe, risque de réputation négative. Cas Maxime (8 000 €) : somme des coûts directs + indirects — sans compter la perte de motivation et la dégradation du service pendant 6 semaines. Une intégration structurée coûte moins de 500 € en temps managérial — ROI immédiat.

Question 3

Proposez un plan de suivi de l'intégration de Lucas sur 8 semaines.

Éléments de correction

S1 : accueil, présentation équipe, formation caisse. Point quotidien 15 min avec tuteur. S2 : prise en charge clients sur produits simples. S3-4 : montée en autonomie sur produits principaux. Point bi-hebdomadaire tuteur + bilan mi-période d'essai (fin S4) avec Romain. S5-6 : gestion des retours, SAV simple. S7 : premiers objectifs hebdomadaires de CA. S8 : entretien bilan période d'essai avec Romain. Décision : confirmation, prolongation ou fin PE. Objectif : Lucas autonome sur 80 % des missions en 8 semaines.

Chapitre 04 — Intégrer et Communiquer au Sein de l'Équipe (suite)

D2 · CuisinePlus

Conduire réunions, briefings & entretiens

Mise en situation — CuisinePlus

• CuisinePlus, magasin de cuisine haut de gamme (12 salariés). Manager Sophie améliore la communication interne.

• Constat : les réunions mensuelles durent 2h30 mais l'équipe sort sans clarté sur les priorités.

• Lancement de robots multifonctions vendredi. Maxime présente des signes de démotivation.



Questions de mise en application

Question 1

Analysez les dysfonctionnements actuels et proposez une structure en 5 points pour une réunion de 45 min.

Éléments de correction

Dysfonctionnements : durée excessive (perte d'attention après 45 min), pas d'ordre du jour, décisions non tracées, absence de responsabilisation. Structure en 5 points : (1) Météo d'équipe (5 min). (2) Résultats du mois — données factuelles (10 min). (3) Priorités du mois : 2-3 actions max, responsable nommé, délai (15 min). (4) Point spécifique du mois (10 min). (5) Questions libres + clôture par synthèse des décisions (5 min). CR envoyé dans les 24h. Règle : jamais plus de 3 décisions, chacune avec responsable et date.

Question 2

Rédigez le briefing complet pour le lancement des robots multifonctions vendredi.

Éléments de correction

Briefing — Lancement robots multifonctions — CuisinePlus, vendredi. Durée : 10 min en ouverture. Objectif du jour : CA 4 500 € sur la gamme robots (3 modèles : 299, 449, 649 €). Priorités : (1) Proposer une démonstration de 3 min à tout client intéressé — la démo double le taux de conversion. (2) Proposer systématiquement des accessoires — objectif taux d'attachement 40 %. (3) Vigilance : les clients demandent souvent « vs Thermomix » — argument clé : rapport qualité/prix + SAV France. Répartition : Alice et Tom sur zone robots ; Julien et Maxime en renfort dès 15h.

Question 3

Préparez la trame de l'entretien individuel avec Maxime en 5 étapes, avec questions ouvertes.

Éléments de correction

(1) Mise à l'aise : « Comment tu vas en ce moment, vraiment ? » (2) Exploration du ressenti : « J'ai le sentiment que tu es moins enthousiaste. Est-ce que tu le ressens aussi ? Qu'est-ce qui se passe pour toi au travail ? » (3) Analyse des causes : « Est-ce qu'il y a des choses dans ton poste qui ne te conviennent plus ? Des aspirations non satisfaites ? » (4) Co-construction : « Qu'est-ce qui t'aiderait à retrouver de l'élan ? Une mission ou responsabilité que tu aimerais avoir ? » (5) Plan d'action : 1-2 actions concrètes avec suivi dans 3 semaines.